



# **Auffindbarkeit, Wahrnehmbarkeit, Akzeptabilität**

**Webseiten von Behörden in Leichter Sprache  
vor dem Hintergrund der rechtlichen Lage**

Katrin Lang

Katrin Lang

Auffindbarkeit, Wahrnehmbarkeit, Akzeptabilität

Silvia Hansen-Schirra/Christiane Maaß (eds.)  
Easy-Plain-Accessible  
Vol. 10

Katrin Lang

# Auffindbarkeit, Wahrnehmbarkeit, Akzeptabilität

Webseiten von Behörden in Leichter Sprache  
vor dem Hintergrund der rechtlichen Lage

Umschlagabbildung © Katrin Lang

ISBN 978-3-7329-0804-2

ISBN E-Book 978-3-7329-9161-7

ISSN 2699-1683

DOI 10.26530/20.500.12657/58667

© Frank & Timme GmbH Verlag für wissenschaftliche Literatur  
Berlin 2021. Alle Rechte vorbehalten.

Das Werk einschließlich aller Teile ist urheberrechtlich geschützt.  
Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechts-  
gesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar.  
Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen,  
Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in  
elektronischen Systemen.

Herstellung durch Frank & Timme GmbH,

Wittelsbacherstraße 27a, 10707 Berlin.

Printed in Germany.

Gedruckt auf säurefreiem, alterungsbeständigem Papier.

[www.frank-timme.de](http://www.frank-timme.de)

Zugleich Dissertation Universität Hildesheim 2021, Hil 2

Titel: Auffindbarkeit, Wahrnehmbarkeit, Akzeptabilität:

Eine korpusbasierte Analyse behördlicher Webseiten

in Leichter Sprache vor dem Hintergrund der rechtlichen Lage

Erstgutachterin: Prof. Dr. Christiane Maaß

Zweitgutachterin: Prof. Dr. Silvia Hansen-Schirra

Vorsitzende der Prüfungskommission: Prof. Dr. Ursula Bredel

Datum der Disputation: 9. September 2021

Gewidmet meiner verstorbenen Mutter



# 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>



# Verzeichnis der Abbildungen, Grafiken und Tabellen

<b>Abb. 1:</b>	Überblick über die Normenhierarchie auf Bundesebene .....	33
<b>Abb. 2:</b>	Rechtsbereiche rund um behördl. Webseiten in Leichter Sprache .....	35
<b>Abb. 3:</b>	Zielvorstellung der Rechtsbereiche gem. UN-BRK .....	40
<b>Abb. 4:</b>	Text- und Nutzerperspektive nach Maaß (2020: 27) .....	88
<b>Abb. 5:</b>	Kommunikationsbarrieren nach Hernández Garrido et al. (Manuskript) .....	102
<b>Abb. 6:</b>	Verwaltungsaufbau in Deutschland von Bogumil/Jann (2020: 92) (Hervorh. KL) .....	159
<b>Grafik 1:</b>	Zufriedenheit mit Behörden (Statistisches Bundesamt 2019: 10) .....	121
<b>Grafik 2:</b>	Übersicht „Hinweis auf Startseite“ .....	186
<b>Grafik 3:</b>	Übersicht „Einbindung verschiedener medialer Formate“ ...	216
<b>Grafik 4:</b>	Übersicht „Hinweise zur Bedienung und Navigation“ .....	227
<b>Grafik 5:</b>	Übersicht „Jeder Satz auf eigener Zeile“ .....	235
<b>Grafik 6:</b>	Übersicht „Wortgliederung“ .....	239
<b>Grafik 7:</b>	Übersicht „Multimodale Anreicherung in Form eines Audioangebots“ .....	243
<b>Grafik 8:</b>	Übersicht „Thema Darstellung der Institution“ .....	256
<b>Grafik 9:</b>	Übersicht „Beschreibung unmittelbarer Serviceleistungen“	274
<b>Grafik 10:</b>	Übersicht „Thema Behinderung“ .....	288
<b>Grafik 11:</b>	Übersicht „Themen an Lebenswelt der Adressaten“ .....	309
<b>Grafik 12:</b>	Übersicht „Interaktionstexte“ .....	321
<b>Grafik 13:</b>	Übersicht „Einleitung/Advance Organizer“ .....	332
<b>Grafik 14:</b>	Übersicht „Einzeltextlänge/Nutzung von Unterseiten“ .....	352
<b>Grafik 15:</b>	Übersicht „Zwischenüberschriften“ .....	361
<b>Grafik 16:</b>	Übersicht „Einsatz von Bildern“ .....	378
<b>Grafik 17:</b>	Übersicht „Nennung von Textschaffenden“ .....	417

<b>Tab. 1:</b>	Übersicht über Behindertengleichstellungsgesetze und BITVs in den Ländern (Stand November 2016) .....	58
<b>Tab. 2:</b>	Die wichtigsten Regelungen zum Zeitpunkt der Korpuserhebung auf Bundesebene .....	64
<b>Tab. 3:</b>	Mapping „Auffindbarkeit“ BGG .....	73
<b>Tab. 4:</b>	Mapping „Zugänglichkeit“ BGG .....	75
<b>Tab. 5:</b>	Mapping „Nutzbarkeit“ BGG .....	76
<b>Tab. 6:</b>	Mapping „Wahrnehmbarkeit“ BITV .....	79
<b>Tab. 7:</b>	Mapping „Bedienbarkeit“ BITV .....	81
<b>Tab. 8:</b>	Mapping „Verständlichkeit“ BITV .....	85
<b>Tab. 9:</b>	Mapping von BGG, Texteigenschaften und BITV inkl. „Robustheit“ .....	86
<b>Tab. 10:</b>	Struktur des Gegenstandsfeldes nach Bredel/Maaß (2016: 117) .....	88
<b>Tab. 11:</b>	Barriereindex nach Barriere- und Adressatentypen von Rink (2020: 143) .....	101
<b>Tab. 12:</b>	Modifizierter Barriereindex auf Grundlage von Rink (2020: 143) .....	135
<b>Tab. 13:</b>	Gegenüberstellung der Barrieren mit den Kategorien auf rechtlicher Seite .....	136
<b>Tab. 14:</b>	Übersicht über die erhobenen Seiten in Leichter Sprache je Verwaltungsebene .....	158
<b>Tab. 15:</b>	Übersicht über die erhobenen Seiten auf Bundesebene .....	160
<b>Tab. 16:</b>	Übersicht über die erhobenen Seiten auf Länderebene .....	162
<b>Tab. 17:</b>	Übersicht über die erhobenen Seiten der Kommunen .....	167
<b>Tab. 18:</b>	Kategorien zur Auffindbarkeit/Medienbarriere .....	175
<b>Tab. 19:</b>	Kategorien zur Wahrnehmbarkeit/Wahrnehmungsbarriere ....	176
<b>Tab. 20:</b>	Kategorien zur Akzeptabilität/Motivationsbarriere .....	177
<b>Tab. 21:</b>	Umfang des Leichte-Sprache-Angebots nach Zuständigkeiten der Länderbehörden .....	338

# 1 Einleitung

Im April 2020 verschickte Berlins Regierender Bürgermeister einen Brief an 2,2 Millionen Haushalte, um die Menschen zu Solidarität und Einhaltung der Hygieneregeln in der Coronapandemie aufzurufen. Das Schreiben enthielt auch zahlreiche Verweise auf weiterführende Informationen im Netz, darunter Hinweise auf Übersetzungen ins Türkische, Arabische und Polnische. Nicht dabei waren Informationen in Leichter Sprache. Ein gutes halbes Jahr später bietet sich ein anderes Bild: der Regierende Bürgermeister wendet sich inzwischen auf der Website der Stadt Berlin auch in Leichter Sprache an die Bürgerinnen und Bürger; hier ein Ausschnitt:

„[...] **Liebe Berliner und Berlinerinnen,**

Sie sind unsere wichtigsten Unterstützer und Unterstützerinnen.

Diese Zeit ist für uns alle belastend und angespannt.

**In diesem November hat jeder und jede von uns eine große Verantwortung.**

Wir alle können etwas dafür tun:

Gut durch die Corona-Krise zu kommen.

Ich danke Ihnen für Ihre Unterstützung und für den Zusammenhalt.

Mit herzlichen Grüßen

Michael Müller

Regierender Bürgermeister von Berlin [...]“ (Land Berlin 2020, Hervorheb. im Original).

Für weiterführende und aktuelle Informationen zum Virus verweist die Stadt Berlin unter anderem auf die Seiten der einzelnen Bezirke, die ihrerseits nicht in Leichter Sprache verfasst sind, sowie auf Mitteilungen der Bundesregierung. Im Juni 2021 haben sich die Möglichkeiten zur Bekämpfung der Pandemie

stark erweitert, nicht aber die betreffende Webseite der Stadt Berlin. Es mangelt an Informationen mit konkreter Handlungsleitung in Leichter Sprache: Welche Arztpraxen führen Tests und Impfungen durch? Wie kann man in Berlin einen Impftermin buchen? Wo findet man Testzentren? Auch der Onlinebuchungsprozess im Impfportal ist nicht in Leichter Sprache verfügbar.

Diese Beobachtung entspricht den Befunden der vorliegenden Arbeit: Nur in seltenen Fällen erreichen Angebote in Leichter Sprache handlungsleitende Qualität, sie genügen damit nicht der Anforderung der UN-Behindertenrechtskonvention und des Behindertengleichstellungsgesetzes auf Schaffung von Teilhabe. Dabei bestehen jedoch durchaus Unterschiede zwischen den Verwaltungsebenen: Bund, Länder und Kommunen weisen je verschiedenartige Profile in Bezug auf die Umsetzung von Onlinetexten in Leichter Sprache auf, wie in der vorliegenden Arbeit gezeigt wird, deren zeitlicher Ausgangspunkt die Korpuserhebung im Jahr 2016 bildet.

Grundsätzlich ist zu konstatieren, dass Leichte Sprache überall in Deutschland auf dem Vormarsch ist und ihre gesellschaftliche Relevanz als Mittel zur Schaffung von Teilhabe stetig zunimmt: es gibt eine reichhaltige Forschungslandschaft, die Handbücher und andere Publikationen vorlegt und den Diskurs in Tagungen und Symposien gestaltet, vielfach unter Beteiligung der Nutzer/-innen und Vertreter des Empowerments. Es entstehen akademische Qualifikationsschriften auf der Ebene von Bachelor- und Masterarbeiten sowie Dissertations- und Habilitationsschriften. Wir sehen eine Professionalisierung und Akademisierung der Leichte-Sprache-Praxis mit Verankerung in verschiedenen Studiengängen und berufsbegleitenden Weiterbildungen (als Beispiel sei der Zertifizierungsworkshop des Bundesverbands der Dolmetscher und Übersetzer genannt).

Darüber hinaus wird Leichte Sprache zunehmend als Teil der Barrierefreien Kommunikation konzeptualisiert, die sich als Studienfeld in wachsendem Maße international vernetzt. Leichte Sprache ist damit heute weit von ihrem früheren Status als Nischenprodukt entfernt, dies insbesondere seit ihrer erstmaligen rechtlichen Verankerung, die im Jahr 2011 durch die Erwähnung in der Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung vorgenommen wurde.

Heute kann immer mehr davon ausgegangen werden, dass viele Bundesbürger/-innen bereits mit Leichter Sprache in Berührung gekommen sind.

Leichte-Sprache-Übersetzungen sind im Kultur- und Nachrichtenbereich inzwischen verbreitet, die meisten deutschen Behörden weisen nun auf ihrer Startseite auf Leichte Sprache hin oder halten selbst Angebote vor. In den letzten Jahren sind außerdem zahlreiche Medienberichte über Leichte Sprache in Zeitungen und Zeitschriften, aber auch im Fernsehen erschienen. Inzwischen gehört sogar das Dolmetschen in Leichte Sprache zum Standard bei inklusiven Veranstaltungen und hat entsprechende Berufsbilder hervorgebracht.

Dahinter steht eine Rechtslage, die sich stetig weiterentwickelt: in Form von Gleichstellungsgesetzen auf Bundes- und Länderebene, Verordnungen und Aktionsplänen, getrieben durch die UN-Behindertenrechtskonvention und EU-Richtlinien. Aktuell sind auch Normierungsbestrebungen zu konstatieren (DIN Spec PAS Leichte Sprache und Entwicklung eines ISO-Standards sowie die jeweiligen Pendanten zu Einfacher Sprache). Mit der Implementierung des European Accessibility Act wird Barrierefreiheit zum Jahr 2025 auch in der Privatwirtschaft verpflichtend und es steht zu vermuten, dass Leichte Sprache in diesen Bereich vordringen wird.

In diesem Kontext siedelt sich die vorliegende Arbeit an. Sie geht der Frage nach, ob die behördlichen Webseiten in Leichter Sprache, die auf Basis der geltenden Rechtstexte entstanden sind, aus Sicht der Forschung zu Barrierefreier Kommunikation dazu geeignet sind, den in der UN-Behindertenrechtskonvention und der einschlägigen deutschen Gesetzgebung formulierten Anspruch auf volle und gleichberechtigte Teilhabe von Menschen mit Behinderung einzulösen. Die Arbeit soll einen Beitrag dazu leisten, das Potenzial Leichter Sprache als Instrument zum Abbau von Barrieren vor dem Hintergrund der zunehmend an Brisanz gewinnenden rechtlichen Lage nutzbar zu machen. Ich orientiere mich dabei am Modell der Kommunikationsbarrieren der Hildesheimer Schule (Schubert 2016, Maaß/Rink 2019, Rink 2020, Maaß 2020), nach dem Kommunike nur dann Handlungsleitung entfalten können, wenn sie auffindbar, wahrnehmbar, verständlich, verknüpfungsfähig und akzeptabel sind (die sogenannte „Hildesheimer Treppe“). Auf jeder dieser Stufen können Kommunikationsbarrieren zu einem Abbruch oder einer Beeinträchtigung der Kommunikation führen. Die genannten Kriterien sind textseitig angelegt und korrelieren mit nutzerseitigen Handlungen und Dispositionen. In der vorliegenden Arbeit wird ein textseitig-empirischer Ansatz verfolgt. Auf

der Grundlage eines umfassenden Korpus von Texten behördlicher Internet-auftritte in Leichter Sprache auf Bundes-, Länder- und kommunaler Ebene wird untersucht, welcher Art die Leichte-Sprache-Angebote sind: Wie umfangreich, wie interaktiv, wie nah bei den Fragen der Bürger/-innen? Welche Kriterien können herangezogen werden, um diese Angebote zu evaluieren? Welche Profile weisen sie auf?

Dabei zeigt sich, dass sich die behördlichen Angebote in Leichter Sprache allesamt an den Empfehlungen der etablierten Praxisregelwerke orientieren. Ihre Verständlichkeit ist daher nicht Gegenstand der vorliegenden Studie. Doch schon das Auffinden von Informationen ist keineswegs trivial (Maaß 2020: 35 formuliert entsprechende Studien als Desiderat) und auch im Behindertengleichstellungsgesetz ist **Auffindbarkeit** als eine grundlegende Säule der Barrierefreiheit definiert. Entsprechend ist diesem Aspekt ein Analyseschwerpunkt der vorliegenden Arbeit gewidmet.

Das Kriterium der **Wahrnehmbarkeit**, der zweite Begriff im Hildesheimer Ansatz, ist in der Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung als Umsetzungsverordnung zum Behindertengleichstellungsgesetz zentral, ebenso wie in den Praxisregelwerken, die diesen Aspekt mit zahlreichen Vorgaben bedenken. Daher wird die Wahrnehmbarkeit hier ebenfalls zu einem Analyseschwerpunkt erhoben.

Rink (2020) geht ausführlich auf das Kriterium der **Akzeptabilität** ein und formuliert ein über ihre Studie hinausgehendes Forschungsdesiderat. Dies wird in der vorliegenden Arbeit aufgegriffen. In der Tat zeigt sich, dass dieses Kriterium mit Bezug auf die Korpusbefunde höchst ergiebig ist. Entsprechend stellt es einen Ankerpunkt in Theorie und Empirie der vorliegenden Arbeit dar. Im Theorieteil werden auf der Stufe der Akzeptabilität dann zwei neue Kommunikationsbarrieren situiert: die Motivationsbarriere und die Emotionsbarriere. Diese ergänzen den Hildesheimer Ansatz, sodass damit auf allen Stufen der „Hildesheimer Treppe“ Kommunikationsbarrieren identifizierbar sind. Dabei steht vor allem die Motivationsbarriere im Vordergrund, die im Korpus vielfältige textseitige Manifestationen aufweist. Es zeigt sich, dass die Korpustexte mannigfache Verletzungen der Kommunikationsmaximen nach Grice (1975) enthalten, was zu einer stark reduzierten Akzeptabilität führt. Hier besteht ein erheblicher Handlungsbedarf für eine inklusive Textpraxis.

Die vorliegende Arbeit gliedert sich in acht Kapitel: den der Einleitung folgenden Theorieteil in den Kapiteln 2 bis 5, die methodologischen Erwägungen in Kapitel 6, den empirischen Teil in Kapitel 7 sowie Zusammenfassung und Ausblick in Kapitel 8.

In **Kapitel 2** wird der Gegenstand der Arbeit zunächst im Feld der Verwaltungskommunikation verortet. Als Texte der barrierefreien Onlinekommunikation werden die hier behandelten Angebote außerdem in den Kontext der Konzepte „E-Government“ und „Open Government“ gestellt. Vor diesem Hintergrund ergibt sich auf Bundesebene eine Rechtslage, die sich aus Anforderungen aus den Bereichen um Behördenkommunikation, Behinderung und Digitalisierung speist. Die einzelnen Bereiche werden jeweils anhand zentraler Normtexte eingeführt und ihre Schnittmengen besprochen sowie weitere Hilfsmittel, die die Umsetzungspraxis barrierefreier behördlicher Webseiten beeinflussen. Daraus ergibt sich ein Kernbereich mit zwei für den Gegenstand der Arbeit zentralen Rechtstexten: das Behindertengleichstellungsgesetz (BGG) sowie die Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung (BITV 2.0). Zum Abschluss des Kapitels werden die jeweiligen rechtlichen Vorgaben in den einzelnen Bundesländern dargelegt. Es wird herausgearbeitet, welche Länder (und damit auch Kommunen) sich selbst zum Zeitpunkt der Korpuserhebung zur Einhaltung der bundesbehördlichen Standards verpflichtet hatten, da nur so festgestellt werden kann, ob eine Erfüllung der Rechtslage gegeben ist.

**Kapitel 3** widmet sich den Anforderungen an Barrierefreiheit in den in Kapitel 2 als zentral herausgestellten Normtexten. Das BGG definiert „Barrierefreiheit“ über die Begriffe „Auffindbarkeit“, „Zugänglichkeit“ und „Nutzbarkeit“, die u. a. mit Hilfe der Gesetzesbegründung auf ihre intendierte Wirkung hin untersucht werden. Die zugehörige Umsetzungsverordnung, die BITV 2.0, operiert hingegen mit den Begriffen „Wahrnehmbarkeit“, „Bedienbarkeit“, „Verständlichkeit“ und „Robustheit“, die ebenfalls im Einzelnen auf ihren Inhalt überprüft werden. Unter Vorgriff auf Kapitel 4 werden diese Begriffe sodann mit den Eigenschaften von Kommunikaten nach der Hildesheimer Treppe abgeglichen und übereingebracht. Als Ertrag entsteht ein erster gemeinsamer Bezugsrahmen zwischen der Terminologie im rechtlichen Diskurs und den

Kategorien der Barrierefreien Kommunikation. Er ermöglicht es, auf Basis der späteren Analyse Aussagen über die handlungsorientierenden Qualitäten der untersuchten Angebote in den Zusammenhang mit ihrer rechtlichen Konformität zu stellen.

In **Kapitel 4** werden die Barrieren vorgestellt, die Kommunikate für Textrezipient(inn)en bedeuten können. Dabei wird zunächst die nutzer- von der textseitigen Betrachtungsweise getrennt. In den darauffolgenden Teilkapiteln zur Nutzerseite wird auf die Adressatenschaft von Texten in Leichter Sprache aus der Perspektive der Praxis, der Rechtslage und der Forschung eingegangen. Mit Blick auf den Gegenstand Online-Behördenkommunikation wird außerdem die Internetnutzung von Menschen mit Behinderung beleuchtet und die für das Auffinden von Informationen im Netz notwendigen Medienkompetenzen dargelegt. Hiernach erfolgt die Betrachtung der Textseite, die für die vorliegende Studie zentral ist. Es werden jeweils die Barrieren des Hildesheimer Ansatzes, sortiert nach ihrer Zuordenbarkeit zu den Kriterien des BGG, erläutert und dargelegt, inwiefern und wo sie auch in der BITV 2.0 als berücksichtigt gesehen werden können. Dabei wird die Kulturbarriere mit Vermeer (1990) in die Subkategorien „dia-“ und „parakulturell“ unterteilt. Außerdem wird das Spektrum um die Motivations- und die Emotionsbarriere erweitert. Dafür wird zunächst die Texteigenschaft Akzeptabilität und ihre Einordnung im Textverarbeitungsprozess auf Basis von Rink (2020) vorgestellt. Hiernach werden „Motivation“ und motivationssteigernde Stimuli aus Sicht der Verständlichkeitsforschung beleuchtet, die sich jedoch für Adressatinnen und Adressaten mit schwach ausgeprägter Lesekompetenz nur bedingt als übertragbar erweisen. Unter Berücksichtigung potenzieller negativer Vorerfahrungen in Bezug auf die eigene Lesefähigkeit und den speziellen Eigenschaften institutioneller Kommunikation werden zunächst auf der Grundlage von Möller/Schiefele (2004) Möglichkeiten zur Bearbeitung einer Motivationsbarriere in Bezug auf schwache Leserinnen und Leser dargelegt. Diese werden in einem weiteren Teilkapitel speziell für den Gegenstand Leichte Sprache konkretisiert und dabei das Prinzip der Proximität von Bredel/Maaß (2016) als zentral herausgestellt. Hier wird auch das Konzept der Kommunikationsmaximen nach Grice (1975) eingeführt und auf die Akzeptabilität sowie Motivationsbarrieren

in Texten in Leichter Sprache übertragen. Hierauf folgt die Vorstellung der Emotionsbarriere, die jedoch vorwiegend situational bedingt ist und daher im weiteren Verlauf der Studie nicht miteinbezogen wird. Kapitel 4 schließt ab mit dem von mir entsprechend erweiterten Barriereindex nach Rink (2020) und der finalen Zuordnung der Termini aus den Rechtsbereichen aus Kapitel 3 zu den Texteigenschaften und den vorgestellten Barrieretypen.

**Kapitel 5** widmet sich dem Instrument Leichter Sprache zur Absenkung von Kommunikationsbarrieren in Bezug auf Wahrnehmbarkeit, Verständlichkeit und Akzeptabilität. Hierzu werden die entsprechenden Vorgaben aus den Praxisregelwerken und den dezidierten Leichte-Sprache-Regeln in Anlage 2, Teil 2 der BITV 2.0 herangezogen und anhand ausgewählter Phänomene auf Zeichen-, Wort-, Satz- und Textebene vor dem Hintergrund der Leichte-Sprache-Forschung kritisch reflektiert. Der Fokus Leichter Sprache liegt auf dem Absenken von Hürden in Bezug auf die Verständlichkeit, wobei dieser Aspekt aufgrund der festgestellten grundsätzlichen Konvergenzen in Praxis und Forschung im Rahmen der vorliegenden Studie als weitgehend gegeben betrachtet und für die nachfolgende Analyse abgewählt wird. Stattdessen wird die Auffindbarkeit als vorwiegend medial bestimmte Qualität als Analyse-schwerpunkt gesetzt, die in den Regelwerken nahezu unberücksichtigt bleibt, jedoch abseits der Leichte-Sprache-Vorgaben in den in Kapitel 3 vorgestellten Bedingungen der BITV 2.0 bearbeitet wird. Mit der nun vollständigen Betrachtung der zur Kategorienbildung notwendigen Ressourcen aus den Normtexten, der Forschung zu Barrierefreier Kommunikation und den Regelwerken zu Leichter Sprache wird der Theorieteil abgeschlossen.

**Kapitel 6** dient dazu, das Korpus bestehend aus Hypertextseiten in Leichter Sprache von Behörden auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene vorzustellen sowie die Methode und die finalen Kategorien der Analyse darzulegen. Die Auswahl der herangezogenen 72 Institutionen wird zunächst anhand ihrer Zuständigkeiten im Verwaltungsgefüge und ihren rechtlichen Verpflichtungen zum Zeitpunkt der Korpuserhebung im Jahr 2016 begründet. Die quantitative Verteilung der erhobenen 524 Hypertextseiten auf die einzelnen Ebenen wird tabellarisch dargestellt. Die Auswahl der im Theorieteil behandelten Eigen-

schaften, die für die Analyse herangezogen werden, wird zusammengefasst und transparent gemacht. Dabei geht der Blick auf die jeweils zugehörige Barriere, auf die das Korpus abgeprüft werden soll. Daraufhin wird die Methode der Auswertung vorgestellt und exemplarisch ausgeführt: Die Analyse der Medienbarriere (Auffindbarkeit) und der Wahrnehmungsbarriere (Wahrnehmbarkeit) erfolgt vorwiegend top-down bzw. korpusgestützt auf Basis der in den Theoriekapiteln dargelegten Maßnahmen. Die Analyse der Motivationsbarriere (Akzeptabilität) stützt sich einerseits auf die in Kapitel 4 und 5 herausgearbeiteten Mittel zu deren Überwindung (top-down) und andererseits auf die Beobachtungen und Umsetzungserwartungen, die sich bottom-up, also korpusgeleitet, ergeben. Die Auswertung erfolgt unterteilt nach Verwaltungsebenen überwiegend quantitativ, aber auch qualitativ. Abschließend werden die einzelnen Kategorien in einer Übersicht dargestellt, ihre Auswahl jeweils begründet und ggf. zugehörige Annahmen zur Umsetzung formuliert.

In **Kapitel 7** erfolgt die Analyse der ausgewählten Barriertypen: der Medien-, der Wahrnehmungs- und der Motivationsbarriere. Die Teilkapitel zu den einzelnen Barrieren werden mit den in Kapitel 6 vorgestellten Kategorien in Form konkreter Fragestellungen eröffnet (z. B.: Ist das Leichte-Sprache-Angebot von der Startseite aus verlinkt? Wird der Bindestrich oder der Mediopunkt verwendet? Wie werden Leserinnen und Leser adressiert?). Typische Umsetzungsprofile werden sortiert nach den Verwaltungsebenen anhand von Beispielen mittels Screenshots aus dem Korpus wiedergegeben, aber auch Ausnahmen und bemerkenswerte Umsetzungen aufgezeigt. Es erfolgt jeweils die grafische Darstellung der quantitativen Auswertung, sofern eine entsprechende Auswertung vorgenommen wurde, und eine Zusammenfassung der Analyseergebnisse je Barriere. In der anschließenden Synthese werden die Ergebnisse je Barriere interpretiert und vor dem Hintergrund der theoretischen Vorüberlegungen in ihrem Zusammenwirken beleuchtet. Daraus abgeleitet wird eine Antwort auf die eingangs dargelegte Forschungsfrage formuliert.

Im abschließenden Fazit in **Kapitel 8** werden die Erträge der Arbeit zusammengefasst und aufgezeigt, wie sie zur Umsetzung künftiger Leichte-Sprache-Webseiten von Behörden beitragen können. Es wird dargelegt, welche Annah-

men sich in der Empirie bestätigt haben, welche zu verwerfen waren und wo offene Fragen und Desiderate in der Forschung zu Barrierefreier Kommunikation bestehen bleiben.



## 2 Online-Behördenkommunikation und Barrierefreiheit

Die Korpustexte sind sämtlich der Behördenkommunikation zuzurechnen, d. h. der Interaktion von Behörden mit Bürgerinnen und Bürgern. Die Art ihrer Distribution (Maaß 2020: 30) macht sie zu Onlinetexten und die Art ihrer Aufbereitung zu Texten der Barrierefreien Kommunikation. Nachfolgend werde ich auf diese Aspekte eingehen und darstellen, was Barrierefreie Online-Behördenkommunikation ausmacht und in welchem Rechtskontext diese in Deutschland angesiedelt ist.

### 2.1 Behördenkommunikation

Bereits seit den 1960er Jahren ist Behörden- und insbesondere Verwaltungskommunikation ein Gegenstand der Forschung (für einen Überblick s. Mertzluft 2013: 171 ff.), und zwar u. a. aus der Perspektive der Verständlichkeit, aber auch der Fachkommunikation. Auf die Verständlichkeit bzw. mangelnde Verständlichkeit und damit auch mangelnde Funktionalität von Verwaltungskommunikation wird in zahlreichen Studien verwiesen (für einen Überblick s. Becker-Mrotzek 1999 und Khalizova 2019).

Hinsichtlich der Verwaltungskommunikation als Fachkommunikation weist Becker-Mrotzek (1999: 1392) auf den Unterschied zwischen mündlichen und schriftlichen Ausprägungen hin. Außerdem unterscheidet er drei grundlegende „Textarten der Verwaltung“ (Ebd.: 1396): wissensregulierende, wissensverarbeitende und wissensdarstellende Texte.

- Wissensregulierende Texte „sind Texte, die das Verwaltungshandeln vorab festlegen, wie Gesetze, Verwaltungsvorschriften oder Dienstabweisungen“. Sie sind deshalb von Bedeutung, weil auf sie intertextuell auf unterschiedliche Weise in den anderen Textarten verwiesen wird.

- Wissensverarbeitende Texte sind nach Becker-Mrotzek (Ebd.) „alle schriftlichen Äußerungen, die im Laufe eines Bearbeitungsprozesses entstehen und der verwaltungsinternen Wissensfindung dienen“. Hierzu gehört die „Verwaltungsakte mit ihren Subarten, die den institutionellen Bearbeitungs- und Entscheidungsprozeß dokumentiert“ (Ebd.).
- Wissensdarstellende Texte enthalten „in irgendeiner Form die Ergebnisse des Verwaltungshandelns“ und stellen „die einheitliche Verwaltungsmeinung“ dar (Ebd.). Becker-Mrotzek (Ebd.) nennt hier Bescheide und Referentenentwürfe im Rahmen von Gesetzgebungsverfahren als wichtigste Vertreter.

In Anlehnung an Becker-Mrotzeks Unterscheidung in wissensverarbeitende und wissensdarstellende Texte unterscheidet Rink (2020: 125) zwischen Informations- und Interaktionstexten. Während Informationstexte „Inhalte zugänglich machen und Wissensbestände anlegen“, setzen Interaktionstexte „Wissensbestände voraus[...] und [verlangen] zugleich Anschlusshandlungen“ (Ebd.). Als Vertreter der Gattung Infomationstext nennt Rink unter anderem die im Korpus der vorliegenden Arbeit ebenfalls enthaltene Website des Niedersächsischen Justizministeriums, also Internetauftritte, die Bürgerinnen und Bürger über die Institution informieren. Interaktionstexte können wiederum unterteilt werden in „Aktionstexte“, die eine Handlung des Bürgers / der Bürgerin gegenüber der Behörde ermöglichen (z. B. Formular für Antragstellung), und „Reaktionstexte“, mittels derer eine Behörde eine Reaktion des Bürgers einfordert (z. B. Bescheid oder Vorladung) (Rink 2020: 125). Die Schwierigkeit ist dabei das Übertragen der Lebenswirklichkeit des Bürgers auf abstrakte Kategorien der Verwaltung und die entsprechende Interpretation der eigenen Sachlage. Diese Aufgabe wird nach Becker-Mrotzek (2001: 1508) unter Berufung auf Lüdenbach-Herrlitz (1981) anhand von Fragevordrucken auf den Bürger verlagert, der die Eingangsbedingungen für den Verwaltungsakt schaffen soll (Becker-Mrotzek 2001: 1508) und in Konsequenz einer hohen Ausprägung von Fachlichkeit und Fachsprachlichkeit ausgesetzt wird. Interaktionstexte stellen damit eine höhere Anforderung an die Rezipientenschaft, weil über die reine Informationsverarbeitung hinaus konventionsadäquate

Kommunikationshandlungen vollzogen werden müssen. Werden diese Kommunikationshandlungen nicht oder nicht gemäß den Konventionen ausgeführt, drohen Sanktionen.

Die in dieser Arbeit untersuchten Texte situieren sich im Bereich der externen Verwaltungskommunikation, d. h. der Kommunikation mit dem Bürger, oder auch der „öffentlichen Verwaltungskommunikation“ nach Kocks/Kocks/Knorre (2020). In Abgrenzung zur internen Verwaltungskommunikation, also der Kommunikation innerhalb des Verwaltungsapparates, in den auch die „wissensverarbeitenden Texte“ nach Becker-Mrotzek (1999) fallen, kann dieser Bereich als „Behördenkommunikation“ gefasst werden. Ebert/Fisiak (2018) legen auf der Grundlage der Verständlichkeitsforschung und Forschung zu Organisationskommunikation und interkultureller Kommunikation einen Entwurf für eine verständliche und insgesamt bürgerorientierte Verwaltungskommunikation vor und verweisen darauf, dass diese nicht nur dazu dient, Informationen zu vermitteln, sondern auch Beziehungen in institutioneller Kommunikation zu gestalten. In diesem Sinne umfasst Behördenkommunikation nicht allein fachliche bzw. fachexterne Verwaltungskommunikation im engeren Sinne, sondern ist im breiteren Sinne Institutionenkommunikation.

Auf die Asymmetrie von Behördenkommunikation ist schon häufig verwiesen worden. Sie ergibt sich aus ihrer Zugehörigkeit zur Institutionenkommunikation im Allgemeinen, die zur Ausprägung von konventionellen, hierarchie- und machtgeprägten Rollen neigt. Meer (2011: 33) arbeitet für Kommunikation in Institutionen heraus, dass diese in der Literatur charakterisiert wird als reglementiert, asymmetrisch und gesteuert, mit ungleicher Verteilung von Aktivitätsrechten und Präsenz bevorzogter Gesprächspartner/-innen und einem Wissensvorsprung der Expertinnen und Experten, was insgesamt auf ein Machtgefälle verweist. Bei Behördenkommunikation treten diese Eigenschaften durch die ausgeprägte Fachlichkeit (und die daraus resultierende Fachsprachlichkeit) vieler Textsorten besonders hervor. Becker-Mrotzek (2001: 1509) verweist darüber hinaus auf die „spezifische Dominanz der Schriftlichkeit“ behördlicher Kommunikation, was der Dokumentation und Speicherung von Wissen Vorschub leiste.

„Dieses Wissen beinhaltet sowohl das allgemein für Behördenhandeln notwendige Wissen (Gesetze und Vorschriften) als auch das konkrete Wissen über die Kommunikation mit Klienten sowie über den Verlauf und die Ergebnisse einzelner Fälle“ (Herzberger 2013: 21).

Der hier angesprochene hohe Planungsgrad der Kommunikation ist überwiegend einseitig und verstärkt die Wissensasymmetrie zwischen Behörde und Bürger/-in.

Der Einzelne tritt dem kooperativen Akteur „Behörde“ gegenüber, der durch seine Verankerung im Rechtsdiskurs potenziell in den Aktionsbereich des Bürgers eingreifen kann und dies in sprachlich häufig wenig zugänglicher Form signalisiert; das Verhältnis ist also in der Tat asymmetrisch, was oft Unbehagen bei den Bürgerinnen und Bürgern gegenüber Behörden auslöst. Hat der Bürger / die Bürgerin eine Kommunikationseinschränkung, so kann sich diese Asymmetrie dramatisch verstärken und auch die Hürde für die Aufnahme oder erfolgreiche Bewältigung einer Interaktion erhöhen.

Die Tonalität, also die Art der Ansprache des Bürgers in der Behördenkommunikation, ist hier von großer Bedeutung. Behörden haben heutzutage häufig den Anspruch, sich als transparent und zugänglich darzustellen (Ebert/Fisiak 2018). Für diese moderne, auf Transparenz und Partizipation ausgelegte Verwaltungskultur wird bisweilen auch das Schlagwort „Open Government“ verwendet (OECD 2018). Ein Mittel zu diesem Zweck ist die Eigendarstellung auf der jeweiligen Homepage. Entsprechend finden sich auf den Internetseiten einer Behörde meist nicht ausschließlich Texte der fachlichen und fachexternen Verwaltungskommunikation, die den oben genannten Textarten nach Becker-Mrotzek (1999: 1396) zuzuweisen wären, sondern darüber hinaus auch allgemeine Texte, die dem Bürger / der Bürgerin den Zugang zur Behörde erleichtern sollen. Dazu gehören allgemeine Informationen über Zuständigkeiten, Ansprechpartner/-innen, Erläuterungen zum Verwaltungsverfahren, die nach Rink (2020) als Informationstexte einzuordnen sind, aber auch Möglichkeiten der Kontaktaufnahme (telefonisch, Mail, Online-Formular oder elektronische Terminvergabe), die zum Teil die Anforderungen an Interaktionstexte erfüllen. Daneben finden sich auch wissensregulierende Texte wie Gesetze oder Verordnungen, teilweise mit Erläuterungen oder Ausführungsbestimmungen,

Aufklärung über neue Vorhaben der jeweiligen Behörde sowie wissenschaftliche Texte unterschiedlicher Art.

Dabei ergeben sich bei der Auswahl der Inhalte Unterschiede zwischen den Verwaltungsebenen: Ein Bundesministerium hat andere Aufgaben und Funktionen als eine kommunale Behörde (siehe Kap. 6), was sich auch auf die Textauswahl für die Online-Präsentation niederschlägt. Kommunale Behörden sind näher an der Lebenswelt der Bürger/-innen situiert und bieten daher Dienstleistungen an, die unmittelbar mit deren Handeln verbunden sind (Beantragung eines Personalausweises, Ummeldung einer Anschrift etc.). Alle Behörden eint jedoch der Versuch, die Kontaktaufnahme des Bürgers mit der Behörde grundsätzlich zu erleichtern und Transparenz über die eigenen Aufgaben und deren Umsetzung zu schaffen. In diesem Zusammenhang steht auch die Öffnung in Richtung Barrierefreiheit. Dafür gibt es gesetzliche Regelungen und damit für manche Behörden in einem eng definierten Umfang eine Pflicht zum Bereitstellen barrierefreier Online-Informationen in Leichter Sprache (siehe Kap. 2.5.4). Mit Blick auf die Erhebung des für die vorliegende Studie untersuchten Korpus zeigt sich auch, dass manche Behörden bei der Schaffung barrierefreier Angebote deutlich über die ihnen gesetzlich auferlegte Verpflichtung hinausgehen oder ganz unabhängig davon agieren.

Die Online-Kommunikation von Behörden ist außerdem ein Baustein zur Umsetzung des Konzepts „E-Government“ (siehe Kap. 2.5.1). Als IT-gestützte Reformstrategie für die öffentliche Verwaltung wurde es für Europa erstmals über den Bericht „Europa und die globale Informationsgesellschaft“ von 1994 entworfen (Bornschein 2010: 132). Dabei geht es um „die Abwicklung geschäftlicher Prozesse im Zusammenhang mit Regieren und Verwalten (Government) mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechniken über elektronische Medien“ (Lucke/Reinermann 2000: 1). Ziel ist u. a. eine Verbesserung öffentlicher Dienste und eine Beförderung demokratischer Prozesse. Alle Verwaltungsverfahren sollen vollständig online abwickelbar sein, wofür nicht nur die Kommunikationsprozesse zwischen Bürger/-in und Behörde, sondern auch der Behörden untereinander elektronisch vernetzt und vereinheitlicht werden müssen. Gedacht ist an eine elektronische Zustellung von Bescheiden, an die Möglichkeit elektronischer Bezahlung von

Verwaltungsgebühren, aber darüber hinaus idealerweise auch an behördenübergreifenden Austausch.

Dabei lassen sich nach Wirtz/Piebler (2010: 12 f. unter Bezugnahme auf Wirtz 2010: 100) fünf Komplexitäts- bzw. Entwicklungsstufen der Interaktion zwischen Behörde und Bürger/-in im E-Government unterscheiden:

1. Als hinsichtlich der Komplexität niedrigste Stufe des E-Governments kann die reine elektronische Bereitstellung von Informationen für den Bürger bzw. die Bürgerin beispielsweise auf der Internetseite einer Behörde gelten, ohne dass dabei eine Interaktion stattfindet.
2. Ein um eine Stufe erhöhtes Interaktionsniveau wird in der sogenannten Kommunikationsphase erreicht, in der beispielsweise per E-Mail Informationen zwischen Bürger/-in und Verwaltung ausgetauscht werden.
3. In der sogenannten Transaktionsphase kann der Bürger einen vorgefertigten Verwaltungsprozess vollständig elektronisch abwickeln (z. B. online ein Kfz-Kennzeichen reservieren).
4. In der vierten Stufe, der Partizipationsphase, stößt der Bürger den Verwaltungsprozess nicht nur an, sondern ist aktiv in diesen einbezogen (z. B. Online-Vorschlagswesen).
5. Das höchste Interaktionsniveau findet sich in der sogenannten Integrationsphase, in der Nutzerdaten auch behördenübergreifend in elektronische Verwaltungsprozesse integriert werden, wie zum Beispiel bei der Bearbeitung einer Umzugsmeldung über ein einheitliches Serviceportal oder bei der Abwicklung eines Anliegens über die Behördenrufnummer 115.

Ein Blick ins Internet zeigt, dass aktuell in der standardsprachlichen Behördenkommunikation die Stufen vier und fünf noch kaum realisiert sind; die ersten drei Stufen finden dagegen insbesondere auf kommunaler Ebene bereits Anwendung. In vorliegender Studie wird herausgearbeitet, welche der formulierten fünf Entwicklungsstufen des E-Governments in den Leichtesprache-Angeboten realisiert sind. Zunächst geht der Blick dafür auf die

rechtliche Situierung barrierefreier Behördenkommunikation. Die nachfolgenden Kapitel tragen die verschiedenen rechtlichen Ressourcen zusammen und münden schließlich in einzelnen Paragrafen, die als Grundlage für die Evaluation der hier untersuchten Leichte-Sprache-Angebote herangezogen werden.

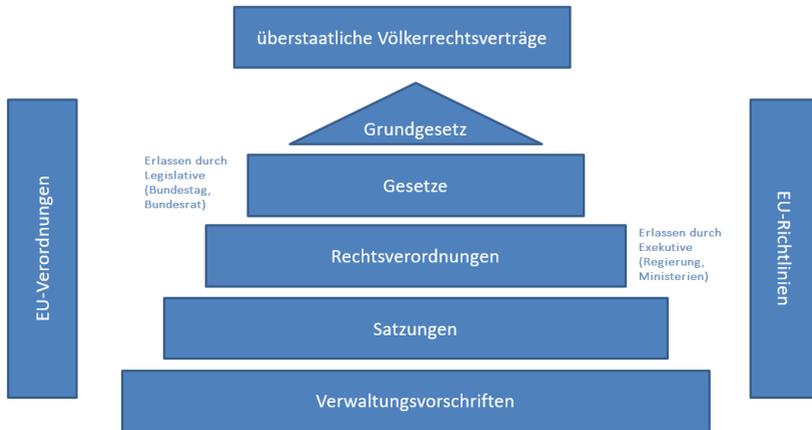
## **2.2 Barrierefreie Behördenkommunikation als Gegenstand von Rechtstexten**

Leichte-Sprache-Texte der Behördenkommunikation stehen im Kontext der Barrierefreiheit; Personen mit Behinderungen sind diesbezüglich mit Rechten ausgestattet. Das Recht auf gleichberechtigten, uneingeschränkten Zugang zu Informationen und Kommunikation gilt als Grundbaustein freiheitlicher demokratischer Gesellschaften (Jäger 1996: 45 f.) und ist als solcher in Artikel 10 der Europäischen Menschenrechtskonvention als Menschenrecht in der modernen Wissensgesellschaft verankert. Die 2008 verabschiedete Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen („UN-Behindertenrechtskonvention“ oder „UN-BRK“) soll sicherstellen, dass auch Menschen mit Behinderung alle Grundrechte uneingeschränkt genießen. Daher ist auch dort das Recht auf Zugänglichkeit von Informationen bzw. Barrierefreie Kommunikation in der Präambel Buchstabe v) als Voraussetzung zur Wahrnehmung der eigenen Menschenrechte und Grundfreiheiten genannt und Bestandteil verschiedener weiterer Regelungen. Auch in die deutsche Gesetzgebung hat dieses Recht, wie das vorliegende Kapitel zeigen wird, auf verschiedene Weise Eingang gefunden. Im Folgenden wird dafür zunächst der Aufbau der Rechtsordnung dargelegt, um den Status der im Weiteren genannten Normtexte zu konkretisieren.

Die hoch ausdifferenzierte deutsche Rechtsordnung lässt sich zunächst in die Bundes- und die Länderebene unterteilen; sie enthält unterschiedliche Normentypen, zwischen denen ein hohes Maß an Verflechtung und Intertextualität herrscht. Beeinflusst wird das Rechtssystem darüber hinaus von EU-Regelungen und internationalen Völkerrechtsverträgen. So steht auch das Thema Barrierefreie Kommunikation und speziell Leichte Sprache in der elektronischen

Verwaltungskommunikation auf einer breiten Grundlage von Normtexten bzw. Texten mit normativem Charakter aus verschiedenen Bereichen und auf unterschiedlichen Ebenen der Normenhierarchie. Daher sollen hier die für das vorliegende Thema relevanten Normentypen und ihre Zusammenhänge dargelegt werden.

Die Basis der deutschen Rechtsordnung bildet das Grundgesetz. Es ist die Grundlage für alle anderen Rechtstexte, die nicht im Widerspruch zur Verfassung stehen dürfen. Auch die Bundesländer verfügen über jeweils eigene Landesverfassungen. Auf das Grundgesetz folgt in der Normenhierarchie der Normtyp Bundesgesetz, also unter einer Überschrift zusammengefasste, eigenständige Rechtsregeln mit unbefristeter Geltungsdauer (Bundesministerium der Justiz 2008: 20). Gesetze werden von den verfassungsmäßig vorgeschriebenen Gesetzgebungsorganen, also Bundestag und Bundesrat, erlassen (Ebd.). Hierauf folgen in der Normenhierarchie Rechtsverordnungen auf Bundesebene, die zur Konkretisierung von Gesetzen dienen (Fliedner 2013: 29). Im Gegensatz zu Gesetzen werden Verordnungen von den Organen der Exekutive, also der Bundesregierung oder den Ministerien, erlassen (Ebd.). Im Falle konkurrierender Rechtsregeln ist das Bundesrecht dem Recht der Länder stets übergeordnet (Fliedner 2013: 32). Landesgesetze werden entsprechend von den Landtagen erlassen, Landesverordnungen von der jeweiligen Landesregierung bzw. den Landesministerien (Fliedner 2013: 28 f.). Das Thema Behinderung bzw. Barrierefreie Kommunikation ist, wie noch gezeigt wird, in Gesetzen und Rechtsverordnungen sowohl auf Bundes- als auch auf Länderebene verankert. Gesetz und Verordnung im Rang nachgeordnet sind die Normentypen Satzung und Verwaltungsvorschrift, auf die hier nicht näher eingegangen wird.



**Abb. 1:** Überblick über die Normenhierarchie auf Bundesebene

Wie in Abb. 1 dargestellt, bestehen jenseits der nationalen Rechtsordnung überstaatliche Völkerrechtsverträge sowie EU-Verordnungen und -Richtlinien. Regelungen internationaler Völkerrechtsverträge sind dem innerstaatlichen Recht übergeordnet (Fliedner 2013: 31). Sie werden jedoch gemäß Artikel 59 Absatz 2 des Grundgesetzes erst wirksam für die deutsche Rechtsordnung, wenn sie in Form eines sogenannten Vertragsgesetzes in innerdeutsches Recht umgesetzt und beschlossen werden. Ein besonders wichtiger Völkerrechtsvertrag im Bereich des Behindertenrechts und mit Auswirkungen auf das vorliegende Thema ist die bereits erwähnte UN-Behindertenrechtskonvention.

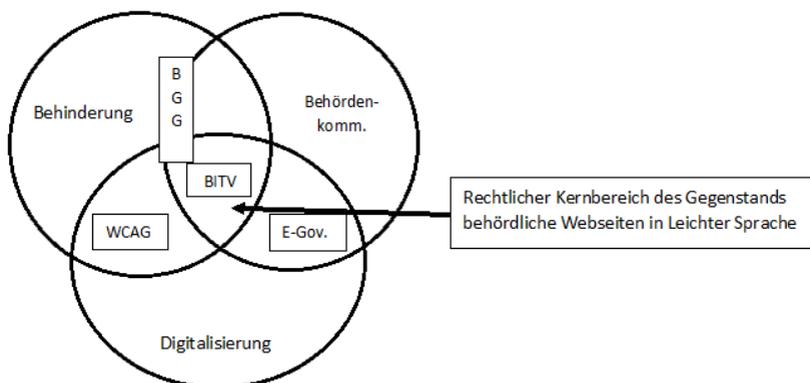
Auch EU-Recht geht in bestimmten Bereichen den nationalen Bestimmungen vor (Erbguth 2014: 30). So sind EU-Verordnungen in jedem Mitgliedstaat unmittelbar gültig und sobald sie in Kraft sind, darf nationales Recht, das der EU-Verordnung widerspricht, nicht mehr angewendet werden. Im Unterschied dazu gelten die Vorschriften in EU-Richtlinien nicht unmittelbar, vielmehr sind die Mitgliedstaaten verpflichtet, diese in nationales Recht umzusetzen, damit die Bestimmungen wirksam werden (Ebd.). Zur Erstellung barrierefreier behördlicher Webseiten ist vorwiegend der Bereich der **EU-Richtlinien** relevant. Zu nennen wäre hier besonders die „Richtlinie (EU) 2016/2102 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. Oktober

2016 über den barrierefreien Zugang zu den Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen“ (im Folgenden Richtlinie „(EU) 2016/2102“). Sie wurde kurz vor der Erhebung des Korpus für diese Arbeit erlassen und im Jahr 2018 bzw. 2019 in nationales Recht umgesetzt. Auf die EU-Richtlinie 2016/2102 wird aufgrund ihrer Bedeutung für die zukünftige Entwicklung im Feld barrierefreier Online-Behördenkommunikation in Kapitel 2.5.4.3 eingegangen, das sich diesem „Kernbereich“ widmet (zur Erläuterung der Einteilung sei auf das nachfolgende Teilkapitel verwiesen). Im Bereich der Privatwirtschaft ist außerdem aktuell die EU Richtlinie 2019/882 wegweisend, der sogenannte European Accessibility Act. Dieser wird in Kapitel 2.5.3 aufgegriffen, da hier der Überschneidungsbereich von Digitalisierung und Behinderung betroffen ist.

Die Umsetzung der oben dargelegten Vorschriften erfolgt häufig über internationale, europäische oder nationale Normen und Standards sowie Leitbilder, Aktionspläne oder Leitfäden (siehe dazu auch Lang 2019). Nachfolgend werden die drei Rechtsbereiche eingeführt, denen sich die für den Gegenstand der Arbeit zentralen Normtexte zuordnen lassen.

## 2.3 Online-Behördenkommunikation in Leichter Sprache als Gegenstand von Rechtstexten

Die für den in dieser Arbeit betrachteten Gegenstand relevantesten rechtlichen Regelungen situieren sich im Wesentlichen in einem Überschneidungsbereich aus drei verschiedenen Themengebieten (siehe Abb. 2 auf Grundlage von Lang 2019: 70): Die Bemühungen, gleichberechtigten Zugang zu öffentlichen Informationen zu schaffen, gehören zum einen dem Feld der allgemeinen **Gleichstellung von Menschen mit Behinderung** an. Zugleich sind die betrachteten Internetangebote, wie bereits ausgeführt, eingebettet in den Kontext der externen **Verwaltungskommunikation** bzw. der Behördenkommunikation. Sie sind außerdem Ausdruck der fortschreitenden **Digitalisierung** bzw. der zunehmenden Verlagerung öffentlicher Serviceleistungen in das Internet (E-Government).



**Abb. 2:** Rechtsbereiche rund um behördl. Webseiten in Leichter Sprache

Die konkreten Einzelvorschriften im Kern dieser drei Bereiche begründen zum einen die Verpflichtung dazu, dass die untersuchten Internetseiten überhaupt vorgehalten werden müssen, und schlagen sich zugleich auch unmittelbar darauf nieder, wie die Seiten ausgestaltet sind. Auch die Regelungen und Einzelvorschriften in den Überlappungsbereichen zwischen den genannten Gebieten, die den Kern umrahmen, beeinflussen den hier fokussierten Gegenstand. So soll im Folgenden sowohl ein Überblick über die rechtliche Lage bei den Themen Behinderung, Digitalisierung und Behördenkommunikation als auch in deren jeweiligen Schnittmengen gegeben werden.

Eine eingehendere Betrachtung erfahren die konkreten Regelungen im Überschneidungsbereich aller drei Themengebiete in Kapitel 2.4.4, die den Kernbereich bilden. Die Perspektivierung in den einzelnen Unterpunkten ist jeweils eine thematische in Bezug auf die jeweilige Norm und gegebenenfalls auch bestimmte Einzelregelungen, sodass manche Normtexte in mehreren Teilkapiteln in unterschiedlicher Fokussierung aufgegriffen werden.

Aufgrund ihres übergeordneten Ranges, wenn auf beiden Ebenen konkurrierende Rechtsregeln bestehen, wird abseits des für den vorliegenden Gegenstand besonders relevanten Kernbereichs hauptsächlich die rechtliche Lage des Bundes statt der Länder betrachtet.

## 2.4 Überblick über die relevanten Rechtsbereiche

Nachfolgend erläutert werden die in Profil und Anforderungen sehr divergenten Rechtsbereiche Behinderung, Behördenkommunikation und Digitalisierung, die die Rechtslage im Hinblick auf barrierefreie behördliche Webseiten prägen. Dabei wird durch den exemplarischen Bezug auf einzelne Normtexte die Bandbreite der Gegenstände aufgezeigt, die unter die jeweiligen Bereiche zu subsumieren sind.

### 2.4.1 Rechtsbereich Behinderung

Menschen mit Behinderung waren in der Gesellschaft lange unsichtbar und schon gar nicht Träger von Rechten bzw. von Gleichberechtigung (Degener 2015: 61). Nach dem Wandel des Leitbildes im Umgang mit Menschen mit Behinderung vom Gedanken der Verwahrung und Fürsorge in der Nachkriegszeit über Förderung und Rehabilitation ab den späten 60er Jahren ist der Anspruch der Behindertenpolitik in Deutschland inzwischen geprägt von der Maxime der Selbstbestimmung und Chancengleichheit (vgl. Bösl 2010). Dabei befördern die bestehenden gesetzlichen Vorgaben das gesellschaftliche Umdenken und den Paradigmenwechsel beim Thema Behinderung und stecken – angesichts des im Nationalen Aktionsplan 2.0 (BMAS 2016) zur Umsetzung des in der UN-Behindertenrechtskonvention formulierten Ziels der „inkluisiven Gesellschaft“ – zugleich selbst noch in einem Entwicklungsprozess.

Die verfassungsrechtliche Basis für die Gleichstellung von Menschen mit Behinderung bildet in Deutschland das Benachteiligungsverbot in Artikel 3 Absatz 3 Satz 2 **Grundgesetz (GG)**: „Niemand darf wegen seiner Behinderung benachteiligt werden“. Es wurde der Verfassung 1994 anlässlich der Novellierung nach der Wiedervereinigung hinzugefügt und kann damit als Startpunkt einer relativ jungen Entwicklung zur Verbesserung bzw. zur Etablierung der Gleichberechtigung von Menschen mit Behinderung in Deutschland gesehen werden. Auch in den Bundesländern bestehen je eigene Landesverfassungen.

Für den Bereich des öffentlichen Rechts ist das Benachteiligungsverbot seit 2002 im **Behindertengleichstellungsgesetz (BGG)** umgesetzt. Es hat sich zum Ziel gesetzt,

„die Benachteiligung von Menschen mit Behinderungen zu beseitigen und zu verhindern sowie ihre gleichberechtigte Teilhabe am Leben in der Gesellschaft zu gewährleisten und ihnen eine selbstbestimmte Lebensführung zu ermöglichen“ (§ 1 BGG).

Das Benachteiligungsverbot gilt nach § 1 BGG für Behörden der Bundesverwaltung, bundesunmittelbare Körperschaften, Anstalten und Stiftungen des öffentlichen Rechts sowie Landesverwaltungen und landesunmittelbare Körperschaften, Anstalten und Stiftungen des öffentlichen Rechts, wenn sie Bundesrecht ausführen. Wie gezeigt wird, ist der Geltungsbereich bestimmter Einzelnormen im BGG, beispielsweise zur Schaffung Barrierefreier Kommunikation, jedoch auf den Bereich der Bundesbehörden begrenzt und schließt Landesbehörden und Kommunen aus. Der dem BGG in § 3 zugrundegelegte Behinderungsbegriff ist nicht auf bestimmte Behinderungsarten oder -ausprägungen festgelegt, sondern umfasst Menschen,

„die langfristige körperliche, seelische, geistige oder Sinnesbeeinträchtigungen haben, welche sie in Wechselwirkung mit einstellungs- und umweltbedingten Barrieren an der gleichberechtigten Teilhabe an der Gesellschaft hindern können“ (§ 3 BGG).

Die hier ersichtliche Abkehr von einem rein auf körperliche bzw. funktionale Defizite abstellenden Behinderungsbegriff und eine Ausrichtung dahingehend, dass eine Behinderung nur in Wechselwirkung mit der Umwelt bzw. den dort vorhandenen Barrieren zum Tragen kommt, erfolgte erst mit der Novellierung des BGG im Jahr 2016 auf Grundlage der UN-Behindertenrechtskonvention (siehe unten in diesem Teilkapitel). Der Begriff „Teilhabe“ ist, wie aus den vorstehenden Paragraphen ersichtlich wird, jedoch im BGG von Anfang an neben dem Benachteiligungsverbot zentral. In der Gesetzesbegründung von 2001 heißt es dazu:

„Die Ermöglichung einer gleichberechtigten Teilhabe am Leben in der Gesellschaft kann vor allem durch den Abbau von Barrieren erreicht werden. Dabei [...] geht [es] um die Verständigung in der eigenen

Sprache mittels Gebärden oder durch Übertragung mit geeigneten Kommunikationshilfen sowie um die Nutzbarkeit moderner Medien – wie das Internet. [...] Viele bisherige Hilfestrukturen für behinderte Menschen atmen noch den Geist des Besonderen und der karitativen Bevormundung. Daher ist es ein zentrales Ziel des Gesetzes, die Selbstbestimmung behinderter Menschen zu unterstützen und ihnen eine eigene selbstbestimmte Lebensgestaltung zu ermöglichen“ (Deutscher Bundestag 2001: 23).

Teilhabe ist also Ausdruck der selbstbestimmten und eigenständigen Lebensgestaltung und beinhaltet somit die Ausführung von Handlungen, ohne auf fremde Hilfe angewiesen zu sein. Daher wird in dieser Arbeit die letzte Stufe der einleitend dargelegten Hildesheimer Treppe, die „Handlungsorientierung“, als notwendige Voraussetzung für die Schaffung von Teilhabe im Sinne des Gesetzgebers aufgefasst. Vor diesem Hintergrund macht das BGG auch Vorgaben zu Barrierefreier Kommunikation und Informationstechnik. Dazu wird in § 4 „Barrierefreiheit“ über den baulichen Bereich hinaus ausgeweitet auf „Systeme der Informationsverarbeitung, akustische und visuelle Informationsquellen und Kommunikationseinrichtungen sowie andere gestaltete Lebensbereiche“. Barrierefrei sind die entsprechenden Angebote, „wenn sie für Menschen mit Behinderungen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwerung und grundsätzlich ohne fremde Hilfe **auffindbar, zugänglich und nutzbar** sind“ (eigene Hervorhebung). Was genau der Gesetzgeber unter Auffindbarkeit, Zugänglichkeit und Nutzbarkeit versteht, ist nicht definiert. Auch die UN-Behindertenrechtskonvention greift den Begriff „Zugänglichkeit“ auf. In Kapitel 3 werden die drei Begriffe unter Einbezug der Begründung des Gesetzgebers interpretiert und mit den in der BITV 2.0 zur Schaffung von Barrierefreiheit zugrundegelegten Kategorien der Wahrnehmbarkeit, Bedienbarkeit, Verständlichkeit und Robustheit (siehe Teilkapitel 2.4.4.2) abgeglichen.

In Anlehnung an das BGG auf Bundesebene entstanden in allen Bundesländern jeweils eigene Landesgleichstellungsgesetze (siehe Tab. 1 in Kap. 2.6). Davon ausgenommen sind die Länder Berlin und Sachsen-Anhalt, die bereits vor Inkrafttreten des BGG ein Gesetz zur Gleichberechtigung von Menschen mit Behinderung verabschiedeten.

Maßgeblich für den erwähnten Paradigmenwechsel zum Behinderungsbegriff ist auf internationaler Ebene die bereits erwähnte **UN-Behindertenrechtskonvention**, einer der wichtigsten Regelungstexte zur Verbesserung der Rechte von Menschen mit Behinderung weltweit. Sie dient dem Ziel, „den vollen und gleichberechtigten Genuss aller Menschenrechte und Grundfreiheiten durch alle Menschen mit Behinderungen zu fördern, zu schützen und zu gewährleisten“ (Artikel 1 UN-BRK). Ein grundlegendes Prinzip hierfür ist, wie auch im BGG, „[d]ie volle und wirksame Teilhabe an der Gesellschaft“ (Artikel 3, Buchstabe c). Zum Stand Juni 2021 verpflichteten sich 182 Nationen (United Nations Treaty Collection 2021) zur Einhaltung dieser Ziele. Der Völkerrechtsvertrag wurde 2009 auch in deutsches Recht umgesetzt und hat seither den Status eines Bundesgesetzes. Die UN-BRK gilt vorwiegend für den öffentlich-rechtlichen Bereich, begründet aber auch die Verpflichtung der Staaten, im Bereich des Privatrechts Maßnahmen zu ergreifen, um zu verhindern, dass Menschen mit Behinderung diskriminiert werden (Artikel 4 Absatz 1 e).

Die UN-BRK besteht aus 50 Artikeln mit Regelungen zu sämtlichen Lebensbereichen wie beispielsweise „Zugang zur Justiz“, „Persönliche Mobilität“ oder „Achtung der Privatsphäre“. Wichtige Konzepte aus dem derzeitigen Behinderungsdiskurs wie „Teilhabe“, „Chancengleichheit“ oder „Universelles Design“ finden sich in der offiziellen deutschen Übersetzung der UN-Behindertenrechtskonvention. Zudem besteht auch eine sogenannte Schattenübersetzung, die sich mehr am Wortlaut des englischen Originals orientiert und vom Netzwerk Artikel 3 e. V. erstellt wurde, einem Verein für Menschenrechte und die Gleichstellung von Menschen mit Behinderung. Das Netzwerk Artikel 3 e. V. moniert, dass die offizielle Übersetzung ohne Beteiligung von Menschen mit Behinderung erstellt wurde und nicht ausreichend zu einer Bewusstseinsbildung in der Gesellschaft beitrage (Netzwerk Artikel 3 e. V. 2021). Die inzwischen zentralen Schlagworte in der gesellschaftlichen und politischen Auseinandersetzung mit dem Thema Behinderung „Inklusion“ und „Barrierefreiheit“ finden sich in jener Schattenübersetzung und ersetzen die in der offiziellen Fassung verwendeten Begriffe „Integration“ und „Zugänglichkeit“ (für eine eingehendere Auseinandersetzung mit dem Thema Schattenübersetzung siehe Kerkmann 2015).

Mit Blick auf das Ziel der UN-BRK, sämtliche Barrieren für eine vollumfängliche gleichberechtigte Teilhabe von Menschen mit Behinderung auszuräumen, kann abgeleitet werden, dass Behinderung bzw. Barrierefreiheit in der Gesellschaft langfristig auch rechtlich kein separates Thema, bzw., um im Bilde zu bleiben, keinen separaten Kreis unter vielen bilden soll (siehe Abb. 3, die sich auf die in dieser Arbeit fokussierten Rechtsbereiche beschränkt). Im Sinne der Inklusion wäre es dann nicht mehr erforderlich, eigene Regelungen für den Bereich zu treffen, da die Umwelt an die Belange aller Personen, ob mit oder ohne Behinderung, angepasst würde. Barrierefreie Sonderlösungen neben „regulären“ Produkten wären damit hinfällig. Dieser Gedanke zeigt sich im Konzept des sogenannten „Universellen Designs“, das in Artikel 2 der UN-BRK beschrieben wird. In diesem Zusammenhang fördert die UN-BRK alle Maßnahmen, die der allgemeinen Barrierefreiheit zuträglich sind.

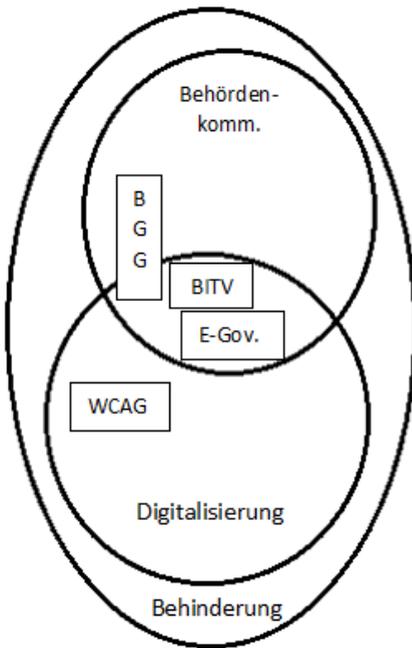


Abb. 3: Zielvorstellung der Rechtsbereiche gem. UN-BRK

Auch die Regelungen des Behindertengleichstellungsgesetzes (siehe Kap. 2.5.4 zum Kernbereich) können als Bemühungen gesehen werden, die Bereiche Behinderung und Behördenkommunikation anzunähern, wobei auf Letzteres im nachfolgenden Teilkapitel eingegangen wird. Dies wird mit der BITV 2.0 in Richtung Digitalisierung erweitert (s. dazu Kap. 2.5.3).

## **2.4.2 Rechtsbereich Behördenkommunikation**

Wie in Kapitel 2.1 ausgeführt, kommen in der Verwaltungskommunikation unterschiedlichste Textsorten zum Einsatz, die sich nach verschiedenen Kriterien klassifizieren lassen. Das Verhältnis zwischen Bürger/-in und Staat bzw. Verwaltung in Deutschland ist generell geprägt von Informationsverarbeitung und Kommunikation. Vor allem die schriftliche Informationsverarbeitung ist grundlegender Bestandteil des gesamten Verwaltungshandelns (Becker-Mrotzek 2001: 1509). Das zwischen Bürger/-in und Verwaltung bestehende Kommunikationsverhältnis muss daher nicht eigens durch Rechtsnormen begründet, sondern vielmehr durch diese gestaltet bzw. konkretisiert werden (Gusy 2012: Fn. 16, § 23 Rn. 30). So finden sich in Gesetzen und Verordnungen ganz unterschiedlicher Rechtsbereiche Einzelregelungen, die im jeweiligen Kontext den Informationsaustausch innerhalb bzw. zwischen Behörden (interne Verwaltungskommunikation) oder zwischen Behörden und Bürgerinnen und Bürgern (externe Verwaltungskommunikation bzw. Behördenkommunikation, siehe Kapitel 2.1) regeln. Diese enthalten beispielsweise Vorgaben dazu, welche Amtssprache zu verwenden ist oder in welchem Umfang, in welcher Form oder innerhalb welcher Frist Informationen auszutauschen sind, wie z. B. bei der Zustellung der Klage zu einem Gerichtsverfahren (s. § 276 Zivilprozessordnung) oder beim Erlass eines Verwaltungsaktes (s. § 37 Verwaltungsverfahrensgesetz).

Der in dieser Arbeit fokussierte Gegenstandsbereich ist jedoch von besonderer Natur, da er nicht auf einen bestimmten Verwaltungsakt begrenzt ist, sondern „offene Kommunikation“ im Sinne des „Open Government“ betrifft. Gemeint sind damit Informationen auf Internetseiten, die für alle zugänglich sind bzw. sein sollten und zugleich die Bemühungen um mehr Transparenz des Verwaltungshandelns und mehr Partizipationsmöglichkeiten für Bürgerinnen und Bürger erkennen lassen (Janda/Schulz/Tischer 2013: 9). Damit finden

sich die für die Online-Behördenkommunikation relevanten Regelungen im Überschneidungsbereich mit dem Feld der Digitalisierung bzw. der elektronischen Kommunikation, das im nachfolgenden Kapitel behandelt wird. Zugleich bringt der Umstand, dass diese Behördenkommunikation in Leichter Sprache stattfindet, die Überschneidung mit dem Feld Behinderung mit sich (siehe Kapitel 2.5.2).

### **2.4.3 Rechtsbereich Digitalisierung/ elektronische Kommunikation**

Seit Jahren ist der Begriff Digitalisierung in aller Munde, zu dem verschiedene Definitionen und Auffassungen existieren (vgl. Baier/Barbian/Mertens 2017: 40 ff.). Die digitale Revolution ist der erste gesellschaftliche Innovationsschub, der nicht nur einen bestimmten Lebensbereich – mit Rückwirkung auf die Gesamtgesellschaft –, sondern sämtliche Lebensbereiche, von der Arbeitswelt über die Mobilität bis hin zur Freizeitgestaltung, erfasst (Martini 2015: 10). Mit Blick beispielsweise auf die Vernetzung von Geräten über das „Internet der Dinge“ im privaten Bereich, unendliche Datensammlungen (sog. „Big Data“) oder Cyber-Mobbing über soziale Netzwerke liegen große rechtliche Herausforderungen der Digitalisierung vor allem im Datenschutz und im Schutz des Persönlichkeitsrechts (Martini 2015: 37 ff. und Schliesky 2015: 12 f.). Auch die räumliche Entgrenzung des Internets stellt das territorial begrenzte staatliche Gewaltmonopol vor neue Herausforderungen (Schliesky 2015: 15).

Da die Digitalisierung alle Lebensbereiche berührt, macht sie zahlreiche Neuregelungen, aber auch rechtliche Aktualisierungen in verschiedensten Domänen erforderlich. Wie sich dies in den Bereichen der Behördenkommunikation und im Feld Behinderung auswirkt, wird in den nachfolgenden Kapiteln aufgezeigt.

## **2.5 Überschneidungsbereiche**

Die Überlappungen der drei vorgestellten Rechtsbereiche werden in folgender Reihenfolge behandelt:

- Behördenkommunikation und Digitalisierung (E-Government)
- Behördenkommunikation und Behinderung
- Digitalisierung und Behinderung

So ergibt sich eine Annäherung an den Kernbereich der für den vorliegenden Gegenstand maßgeblichen Einzelnormen.

### **2.5.1 Behördenkommunikation und Digitalisierung (E-Government)**

In Kapitel 2.1 wurde der Begriff E-Government für die Digitalisierung des Staates und damit als für die gegenwärtige und künftige Behördenkommunikation maßgebliche Größe thematisiert. Er bezeichnet „die elektronische Abwicklung von Verwaltungs- und Demokratieprozessen im Rahmen staatlicher Aktivitäten mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechnologien“ (Wirtz/Piebler 2010: 5). Aus kommunikationswissenschaftlicher Sicht betrachtet man E-Government hauptsächlich als „neuartiges Interaktionskonzept zwischen Verwaltung und Bürgern“ (Wirtz/Piebler 2010: 6). Für die Bürgerinnen und Bürger, die hier zunehmend in die Rolle von Kundinnen und Kunden rücken, bedeutet dies vor allem, dass sich die Verwaltung durch ein im Internet verfügbares, umfangreicheres Leistungsangebot transparenter und flexibler darstellt – was wiederum dem Ziel des Konzeptes Open Government aus Kapitel 2.4.2 entspricht. Zugleich steigt damit die Produktivität und Effizienz der Verwaltung, wodurch Kosten gesenkt werden können (Ebd.: 8 f.). Um dieses Ziel erreichen zu können, sind fünf Komplexitäts- bzw. Entwicklungsstufen der Interaktion zwischen Behörde und Bürger im E-Government zu erklimmen, wie ebenfalls bereits in Kapitel 2.1 dargelegt wurde.

Deutschland hat allerdings sowohl hinsichtlich der verwaltungsinternen Digitalisierung als auch beim Angebot von Online-Verwaltungsdiensten im internationalen Vergleich noch Nachholbedarf. Laut dem Index für die digitale Wirtschaft und Gesellschaft (Digital Economy and Society Index – DESI) der Europäischen Kommission schneidet Deutschland zwar in den meisten Kategorien wie „Konnektivität“ und „Internetnutzung“ gut ab und belegt insgesamt Rang 12 von 28. Bei der Nutzung von E-Government-Diensten hingegen liegt Deutschland auf Platz 26 und damit deutlich unter dem EU-Durchschnitt.

Der Bericht bescheinigt „die größte digitale Herausforderung für Deutschland“ im Bereich der digitalen öffentlichen Verwaltungsdienste (Europäische Kommission 2020: 3).

Doch das elektronische Verwaltungshandeln bedarf einer rechtlichen Grundlage und ist nicht dadurch gedeckt, dass bestehende Regelungen entsprechend der Möglichkeiten neuer Informations- und Kommunikationstechnologien „uminterpretiert“ werden (Stelkens 2010: 53). So bestehen zahlreiche Regelungen zur Verlagerung behördlicher Dienstleistungen in das Internet und sorgen laut Stelkens (2010: 53) für eine „entschleunigende Wirkung des Rechts gegenüber elektronischem Verwaltungshandeln“. Im Bereich der Verwaltungskommunikation musste beispielsweise zunächst durch zahlreiche Gesetzesänderungen festgelegt werden, dass im Verwaltungsverfahren elektronische Dokumente als Alternative zur klassischen „Schriftform“ zugelassen sind (Ebd.: 55). Andersherum stellt sich zugleich die Frage, inwiefern der Bürger zur Nutzung solcher elektronischen Kommunikationsangebote verpflichtet wird und ob auch weiterhin herkömmliche Interaktionswege offengehalten werden müssen (Stelkens 2010: 57). Für einschlägige Rechtstexte im Bereich der Digitalisierung der Verwaltungskommunikation siehe Lang (2019).

## **2.5.2 Behördenkommunikation und Behinderung**

An der Schnittstelle zwischen Behinderung und Behördenkommunikation finden sich verschiedene, zum Teil eng miteinander verflochtene Normtexte, die das Kommunikationsverhalten zwischen Behörden und Bürgern mit Behinderung regeln. Der wichtigste ist das bereits mehrfach erwähnte und für Behörden auf Bundesebene geltende BGG mit seinen zugehörigen Verordnungen, das beispielsweise in § 6 der Deutschen Gebärdensprache (DGS) den Status einer eigenständigen Sprache zuweist und mit § 9 Menschen mit Hör- und Sprachbehinderung das Recht einräumt, die DGS oder andere Kommunikationshilfen in Verwaltungsverfahren mit Bundesbehörden bzw. Stiftungen, Körperschaften und Anstalten des öffentlichen Rechts sowie Bundesrecht ausübenden Landesbehörden zu verwenden. Die entstehenden Kosten beispielsweise für Gebärdensprachdolmetscher hat dabei die Verwaltung zu tragen (siehe dazu auch Witzel 2019: 320 f.).

Für den Bereich Leichte Sprache ist besonders § 11 BGG hervorzuheben. Er begründet mit Wirkung zum 1. Januar 2018 die Pflicht der Verwaltung zur Verwendung vereinfachter Sprache gegenüber Menschen mit geistigen und seelischen Behinderungen in Verwaltungsverfahren. So sind u. a. Behörden auf Bundesebene dazu verpflichtet, bestimmte Schriftstücke wie Bescheide und Vordrucke auf Verlangen „in einfacher und verständlicher Weise“ zu erläutern. Nach § 11 Absatz 2 BGG soll die „Erläuterung“ in Leichter Sprache erfolgen, wenn die zuvor genannte Erklärung in einfacher und verständlicher Weise scheitert. Ein Rechtsanspruch, auf dessen Grundlage die Verwendung Leichter Sprache eingeklagt werden könnte, besteht hier jedoch nicht. Der Gesetzgeber überlässt es dabei auch der Anwendungspraxis, welchen Anforderungen die in diesen Kontexten verwendete Leichte Sprache zu erfüllen hat und in welcher Form die jeweilige Erläuterung erfolgen soll. Es bleibt momentan noch abzuwarten, wie genau die betroffenen Behörden mit diesem Auslegungsspielraum umgehen. Obwohl Leichte Sprache für eine Vielzahl von Adressatinnen und Adressaten hilfreich sein kann (z. B. Deutschlernende in der Anfangsphase, prälingual Hörgeschädigte, funktionale Analphabeten; s. Maaß 2015: 15 ff.), berücksichtigt § 11 BGG momentan nur die Zielgruppe von Menschen mit geistiger und seelischer Behinderung.

### 2.5.3 Digitalisierung und Behinderung

An der Schnittstelle zwischen Digitalisierung und dem Feld der Rechtstexte zum Thema Behinderung sind die Vorgaben angesiedelt, die vorwiegend die technischen Aspekte der Barrierefreien Kommunikation regeln. Zu nennen wären hier die **Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)**, die Empfehlungen zur barrierefreien Gestaltung von Webinhalten enthalten und von der internationalen Arbeitsgruppe des World Wide Web Consortiums (W3C) im Jahr 1999 herausgegeben wurden. Im Jahr 2008 erfolgte die Veröffentlichung einer überarbeiteten Fassung der WCAG, den sogenannten WCAG 2.0. Anders als die entsprechende innerdeutsche Regelung BITV (dazu siehe Kap. 2.5.4) sind die WCAG auf keinen rechtlichen Anwendungsbereich, wie beispielsweise die Verwaltungskommunikation, beschränkt und auch selbst nicht rechtlich bindend, weshalb sie hier dem Schnittpunkt zwischen Behinderung und Digitalisierung zugerechnet werden. Sie haben jedoch inzwischen ihre Umset-

zung in zahlreichen internationalen und nationalen Regelungen gefunden und wurden 2012 auch in der internationalen Norm ISO/IEC 40500: **Informationstechnik – W3C Richtlinien für die Barrierefreiheit von Webinhalten (WCAG) 2.0** umgesetzt (W3C 2012), um den nationalen Gesetzgebern die Bezugnahme auf die WCAG zu erleichtern. Im deutschen Recht bilden die WCAG 2.0 die Grundlage für die BITV 2.0 und sind damit auch in zahlreiche entsprechende Verordnungen auf Länderebene eingegangen, die zum Zeitpunkt der Korpuserhebung galten, jedoch nicht immer in ihrer überarbeiteten Fassung von 2008. Zum Teil verweisen die Regelungen in den Ländern auch auf die Vorgängerversion der BITV, die sich wiederum an den veralteten WCAG aus dem Jahr 1999 orientiert. Im Jahr 2018 wurden die WCAG auf die Version 2.1 aktualisiert und um 17 Erfolgskriterien zur mobilen Nutzung und Anpassungen an die Bedarfe sehbehinderter und kognitiv eingeschränkter Nutzer/-innen erweitert (W3C 2018). Die folgenden Angaben beziehen sich jedoch auf die Version WCAG 2.0, die zum Zeitpunkt der Erhebung des Korpus für vorliegende Arbeit maßgeblich war. Sie basieren wie die später entstandene BITV 2.0 auf den vier Grundprinzipien „Wahrnehmbarkeit“, „Bedienbarkeit“, „Verständlichkeit“ und „Robustheit“ (siehe Kap. 3.2). In zwölf sogenannten Richtlinien sind diese vier Prinzipien konkretisiert. Sie lauten beispielsweise:

„Richtlinie 1.4 Unterscheidbar: Machen Sie es Benutzern leichter, Inhalt zu sehen und zu hören einschließlich der Trennung von Vorder- und Hintergrund“ (W3C 2009: Richtlinie 1.4).

Ähnlich wie bei der BITV werden die Richtlinien wiederum in 61 „Erfolgskriterien“ als Anweisungen formuliert, wie zum Beispiel:

„1.4.1 Benutzung von Farbe: Farbe wird nicht als einziges visuelles Mittel benutzt, um Informationen zu vermitteln, eine Handlung zu kennzeichnen, eine Reaktion zu veranlassen oder ein visuelles Element zu unterscheiden. (Stufe A)“ (W3C 2009: Richtlinie 1.4).

Im Unterschied zu den zwei Prioritätsstufen in der BITV sind die Erfolgskriterien der WCAG einem Konformitätsmodell bestehend aus drei Stufen zuge-

ordnet. Nur wenn alle Erfolgskriterien einer Konformitätsstufe erreicht sind, gilt sie als erfüllt. Für das Erreichen des nächst höheren Konformitätsniveaus müssen zusätzlich zur unteren Stufe auch die Kriterien der darüberliegenden Stufe erfüllt sein. Konformitätsstufe A, der 25 Erfolgskriterien angehören, stellt dabei das niedrigste Anforderungsniveau dar. Die mittlere Stufe AA umfasst zusätzlich 13 Erfolgskriterien. Die höchste Konformität AAA erreicht man mit der Einhaltung weiterer 23 Erfolgskriterien, wobei dies nicht für alle Inhalte möglich ist (Anmerkung 2 zu Konformitätsbedingung 1 der WCAG 2.0). So sind Regeln vom Typ A besonders grundlegend, während Regeln vom Typ AAA zwar weniger zentral sind, dafür aber zu einem besonders ausgeprägten Maß an Barrierefreiheit führen (Bredel/Maaß 2016: 77). Die WCAG-Stufen A und AA entsprechen der BITV-Priorität I und die WCAG-Stufe AAA der BITV-Priorität II. Die einzigen Anforderungen zur sprachlichen Vereinfachung in den WCAG sind in den Erfolgskriterien 3.1.3 bis 3.1.6 benannt und der höchsten und damit am schwersten zu erreichenden Konformitätsstufe AAA zugeordnet. Ein Erfordernis, Leichte Sprache einzusetzen, ist in den WCAG nicht enthalten.

Zudem enthält die WCAG fünf sogenannte Konformitätsbedingungen. Diese wurden nicht in die BITV übernommen, wodurch nach Meinung von Hellbusch (2014), festgehalten in seinem Blog, „das ausgeklügelte System für eine Zertifizierung ausgehebelt [wird] und die Anlage 1 zur BITV 2.0 [...] zu einer Liste von Anforderungen ohne klare Regeln zur Überprüfung [verkümmert]“. Nicht unumstritten ist außerdem die erste Konformitätsbedingung der WCAG, die vorgibt, dass die jeweilige Webseite mindestens eine der genannten Konformitätsstufen erfüllen muss oder - und das ist der umstrittene Punkt - eine konforme Alternativversion zur Verfügung zu stellen ist (vgl. Hellbusch/Probiesch 2011: 305). Letztere sollen nur als zeitweiser Notbehelf zum Einsatz kommen, da man im Sinne des bereits thematisierten Universellen Designs nach der UN-BRK von Sonderlösungen für Menschen mit Behinderung Abstand nehmen möchte und befürchtet, dass alternative Seiten in Aktualität und Inhalt gegenüber den regulären Angeboten vernachlässigt werden (DIAS: 2018). Eine, auch unabhängig von der WCAG, berechtigte Befürchtung, wie die spätere Korpusanalyse zeigen wird. Die zweite Konformitätsbedingung gibt vor, dass Konformität nur für eine Seite als Ganzes erfüllt werden kann

und nicht Teile der Webseite davon ausgenommen werden können. Die dritte Konformitätsbedingung besagt:

„Wenn eine Webseite Teil einer Folge von Webseiten ist, die einen Prozess darstellen (z. B. eine Folge von Schritten, die abgeschlossen werden müssen, um eine Handlung auszuführen), dann müssen alle Webseiten in dem Prozess zu der bestimmten Stufe oder höher konform sein“ (W3C 2009: Konformitätsbedingung 3).

Nach der vierten Konformitätsbedingung sind entsprechende unterstützende Techniken zu verwenden, um Barrierefreiheit zu erzielen. Konformitätsbedingung Nummer fünf besagt, dass sich diese Techniken allerdings auch unter verschiedenen Bedingungen nicht störend auf die Benutzung der Seite auswirken dürfen.

Auch Teile der **UN-Behindertenrechtskonvention** verweisen auf eine Nutzung barrierefreier elektronischer Kommunikationsmittel für Menschen mit Behinderung - ohne dass der Begriff der „Barrierefreiheit“ in der offiziellen Übersetzung erwähnt würde - und liegen damit im hier thematisierten Überschneidungsbereich von Digitalisierung und Behinderung. So erweitert zunächst Artikel 9 den Begriff der „Zugänglichkeit“ in der amtlichen Fassung bzw. „Barrierefreiheit“ in der Schattenübersetzung der UN-BRK und „Accessibility“ im Original, ähnlich wie das deutsche BGG den Begriff Barrierefreiheit bzw. Zugänglichkeit, über bauliche Anlagen hinaus um die Domäne der Kommunikation und Information. Sie bildet laut Artikel 9 der UN-BRK eine Grundvoraussetzung für eine „unabhängige Lebensführung und die volle Teilhabe in allen Lebensbereichen“. Zugänglichkeit umfasst

„[...] geeignete Maßnahmen mit dem Ziel, für Menschen mit Behinderungen den gleichberechtigten Zugang zur physischen Umwelt, zu Transportmitteln, Information und Kommunikation, einschließlich Informations- und Kommunikationstechnologien und -systemen [...], zu gewährleisten“ (Art. 9, Abs. 1, UN-BRK).

Der Begriff der Zugänglichkeit bzw. Barrierefreiheit ist auch dahingehend stark gewichtet, dass er einen von acht allgemeinen Grundsätzen der UN-BRK nach Artikel 3 bildet. Artikel 9 enthält außerdem die Vorgabe, dass die Vertragsstaaten den gleichberechtigten Zugang auch zu neuen Informations- und Kommunikationsdiensten einschließlich des Internets und die Entwicklung entsprechender bezahlbarer Technologien für Menschen mit Behinderung zu fördern haben (Absatz 1 Buchstabe a), g) und h)).

Die Auffindbarkeit und Nutzbarkeit von Informationsangeboten, die im BGG zur Definition von Barrierefreiheit herangezogen werden (siehe Kapitel 3), finden in der UN-BRK hingegen keine Erwähnung.

Langfristig ist damit zu rechnen, dass auch die Privatwirtschaft, also beispielsweise Dienstleister, Händler und Hersteller, zu barrierefreien Informationsangeboten verpflichtet wird. So beinhaltet das BGG in seinem § 5 bereits das Mittel der Zielvereinbarung, mit dem Behindertenverbände private Unternehmen auf freiwilliger Basis zu barrierefreien Informationsangeboten verpflichten können, das jedoch bislang wenig Wirkung zeigt (Welti et al. 2014: 288 f.). Auf europäischer Ebene wurde im Jahr 2019 der bereits erwähnte **European Accessibility Act** als EU-Richtlinie 2019/882 verabschiedet, der private Wirtschaftsakteure zur Umsetzung von Barrierefreiheit u. a. an öffentlichen Selbstbedienungsterminals, in audiovisuellen Medien oder Kommunikationsdienstleistungen verpflichtet. Die Richtlinie ist bis zum 28. Juni 2022 in nationales Recht umzusetzen und muss ab dem 28. Juni 2025 angewendet werden. Nicht zu verwechseln ist der European Accessibility Act mit der EU-Richtlinie 2016/2102, die die Barrierefreiheit von digitalen Angeboten öffentlicher Stellen regelt und damit in den nachfolgend behandelten rechtlichen Kernbereich des Gegenstands dieser Arbeit fällt.

## **2.5.4 Behördenkommunikation, Digitalisierung und Behinderung (Kernbereich)**

Den Kern des zuvor Ausgeführten bildet der Überschneidungsbereich aus Regelungstexten im Feld Behördenkommunikation, Digitalisierung und Behinderung. Nachfolgend benannt werden die Regelungen, die diese Aspekte vereinen und so den rechtlichen „Kernbereich“ bilden. Zusätzlich tritt das Erfordernis der Verwendung Leichter Sprache im betrachteten Gegenstands-

bereich hinzu, das jedoch wiederum nicht in allen genannten Regelungen enthalten ist.

#### **2.5.4.1 § 12a BGG – Barrierefreie Informationstechnik**

Vereint sind die vorstehend genannten Aspekte in § 12a „Barrierefreie Informationstechnik“ BGG. Er verpflichtet Behörden auf Bundesebene sowie bundsunmittelbare Körperschaften, Stiftungen und Anstalten des öffentlichen Rechts dazu, ihre Internet- und Intranetauftritte sowie grafischen Programmoberflächen und Apps so zu gestalten, dass sie von Menschen mit Behinderung „grundsätzlich uneingeschränkt genutzt werden können“. In der Fassung des BGG von 2002 war diese Regelung bis Juli 2016 noch als § 11 gefasst, bis Juli 2018 dann als § 12 und inzwischen als § 12 a. Bundesrecht ausführende Landesbehörden nach § 1 Absatz 1 Satz 2 BGG sind von dieser Regelung nicht umfasst. Hier greifen die entsprechenden Landesgesetze und -verordnungen – soweit vorhanden (siehe Kapitel 2.6 zur Situation auf Länderebene). Die weiteren im BGG enthaltenen Paragraphen, die die Ausgestaltung der Webseiten auch hinsichtlich der Zielgruppe betreffen, sind in der Übersicht in Tabelle 2 in Kapitel 2.7 dargestellt.

#### **2.5.4.2 BITV 2.0 – Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung**

Konkretisiert wird § 12 bzw. 12 a BGG in der „Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz“ (**Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung – BITV**), die mit dem BGG erstmals 2002 in Kraft trat. Sie soll die allgemeine Barrierefreiheit der Webseiten und sonstigen grafischen Programmoberflächen nach § 4 BGG regeln und orientiert sich dabei sehr stark an den WCAG (s. Kap. 2.5.3) bzw. den dort genannten Grundprinzipien „Wahrnehmbarkeit“, „Bedienbarkeit“, „Verständlichkeit“ und „Robustheit“. Im Gegensatz zu den WCAG umfasst die BITV jedoch ganz klar den Anwendungsbereich der Onlinekommunikation zwischen Verwaltung und Bürgern mit Behinderung. Im Zuge der Überarbeitung der WCAG trat im Jahr 2011 auch eine überarbeitete Fassung der BITV mit dem Titel BITV 2.0 in Kraft. Auf ihre konkreten Vorgaben wird in Kapitel 3 eingegangen. Es ist diese Fassung, die zum Zeitpunkt der Korpuserhebung Gültigkeit besaß und die daher die Grundlage der weiteren Arbeit bildet. Die

angeführten Zitate in dieser Arbeit beziehen sich daher, soweit nicht anders angegeben, auf die BITV in der Version 2.0.

Die BITV 2.0 ist der erste Text mit rechtlich bindender Wirkung, in dem „Leichte Sprache“ enthalten ist und ihre Verwendung als solche vorgeschrieben wird, was zu einem Aufschwung dieser Sprachform beigetragen hat (Maaß 2015: 21). So haben die betroffenen Behörden und Stellen zum Zeitpunkt der Korpuserhebung „1. Informationen zum Inhalt, 2. Hinweise zur Navigation sowie 3. Hinweise auf weitere in diesem Auftritt vorhandene Informationen“ auf der Startseite ihres Internet- bzw. Intranetangebots **in Leichter Sprache und Gebärdensprache** bereitzustellen (§ 3 Absatz 2 BITV 2.0). Im Jahr 2019 wurde im Zuge der Umsetzung der EU-Richtlinie 2016/2102 (s. u.) ein vierter Punkt ergänzt und fordert inzwischen die „Erläuterung der wesentlichen Inhalte der Erklärung zur Barrierefreiheit“ (neu § 4 BITV). Generell ist die Vorgabe der Verwendung von Leichter Sprache und Gebärdensprache eine über die Anforderungen der WCAG hinausgehende Vorgabe, die wohl nicht zuletzt der Lobbyarbeit der deutschen Behindertenverbände zugeschrieben werden kann. So hat sich beispielsweise vor allem das Netzwerk Leichte Sprache um die Verbreitung des Konzepts Leichte Sprache und die öffentliche Wahrnehmung der Zielgruppe verdient gemacht (Bredel/Maaß 2016: 108).

Zudem enthält die BITV 2.0 in ihrer Anlage insgesamt 13 Vorschriften zu der auf den Internetseiten zu verwendenden Leichten Sprache (siehe Tabelle unten und die Auseinandersetzung damit in Kapitel 5.4) und bildet damit zusammen mit § 12 BGG (neu: § 12 a) die wichtigste rechtliche Grundlage der in dieser Arbeit behandelten Thematik zum Zeitpunkt der Korpuserhebung.

#### **2.5.4.3 EU-Richtlinie 2016/2102 und die europäische Norm EN 301 549**

Ebenfalls im Kernbereich angesiedelt, allerdings auf EU-Ebene, ist die bereits erwähnte **EU-Richtlinie 2016/2102**. Sie wurde im Jahr 2018 in deutsches Recht umgesetzt und hat mit Inkrafttreten im Jahr 2019 zu Änderungen im BGG und der BITV 2.0 geführt. Angesichts ihrer tragenden Rolle für die Fortentwicklung im hier fokussierten Rechtsbereich wird die EU Richtlinie 2016/2102 hier genannt, obwohl sie zum Zeitpunkt der Erstellung der untersuchten Texte noch nicht implementiert war. Ihr Ziel ist es, die Standards für barrierefreie

Webseiten und Apps öffentlicher Stellen europaweit zu vereinheitlichen. Sie schreibt unter anderem vor, dass, anders als zum Zeitpunkt der Korpuserhebung, nicht mehr nur bundesbehördliche Websites, sondern auch weitere sog. „Öffentliche Stellen des Bundes“ wie z. B. Sozialversicherungsträger oder die Bundesagentur für Arbeit, den Standards der Barrierefreiheit genügen müssen. Weiterhin sind auch Gebietskörperschaften der Länder, Landkreise und Kommunen davon betroffen, was die Brisanz des Gegenstands dieser Arbeit für künftige Umsetzungen barrierefreier Webseiten erhöht.

Die Richtlinie erweitert die bisherigen nationalen Vorgaben zum einen dahingehend, dass auch Büroanwendungen wie PDF- und MS-Office-Dateien barrierefrei gestaltet sein müssen. Die betroffenen Internetseiten müssen eine „Erklärung zur Barrierefreiheit“ enthalten, in der dargelegt wird, warum gegebenenfalls bestimmte von der Verpflichtung umfasste Teile nicht barrierefrei angelegt sind und welche Alternativen dem Nutzer bzw. der Nutzerin zur Verfügung stehen (Artikel 7 Absatz 1 und 2 EU-Richtlinie 2016/2102). Zudem müssen die Seiten einen „Feedback-Mechanismus“ enthalten, der es Nutzerinnen und Nutzern erlaubt, auf Mängel hinzuweisen und eventuell fehlende Informationen anzufordern (Artikel 1 Absatz 46 EU-Richtlinie 2016/2102). Die Richtlinie fordert auch, dass „einschlägige Interessenträger“ und das mit der Umsetzung betraute Personal zum Thema geschult und sensibilisiert werden sollen (Artikel 1 Absatz 4 und 47 EU-Richtlinie 2016/2102), was die Notwendigkeit der Ausbildung von Expertinnen und Experten im Feld barrierefreier Kommunikation verstärkt.

Die EU-Richtlinie 2016/2102 erklärt in ihrem Artikel 6 außerdem die europäische Norm EN 301 549 aus dem Jahr 2014 („Accessibility requirements suitable for public procurement of ICT products and services in Europe“) zum Standard für die technische Umsetzung. Die anerkannte deutsche Fassung DIN EN 301549:2015-11 („Barrierefreiheitsanforderungen für die öffentliche Beschaffung von IKT-Produkten und -Dienstleistungen in Europa“) enthält Vorgaben zur funktionalen Zugänglichkeit von Produkten der Informations- und Kommunikationstechnologie, einschließlich Webinhalten, für das öffentliche Beschaffungswesen. Sie bezieht sich auf die WCAG und gibt vor, dass mindestens die Anforderungen der Konformitätsstufe AA der WCAG 2.1 erreicht werden müssen. Dies gilt sowohl für Webseiten als auch

für Dokumente, PDF-Dateien und Apps (Hellbusch 2017). Nach Artikel 2 der EU-Richtlinie 2016/2102 können die EU-Staaten auch über die Norm EN 301 549 hinausgehende Anforderungen an die Barrierefreiheit bestimmen. Dies wären in Deutschland beispielsweise die Vorgaben zur Verwendung von Gebärdensprache und Leichter Sprache in der Anlage 2 der BITV 2.0 (Hellbusch 2017), worauf in Kap. 5.4 eingegangen wird.

#### **2.5.4.4 Weitere Hilfen und Mittel zur Erstellung barrierefreier behördlicher Webseiten in Leichter Sprache**

Bezüglich der Frage, wie die nach der deutschen BITV auf den untersuchten Seiten geforderte Leichte Sprache auszusehen hat, bestehen abgesehen von den 13 Vorgaben in ihrer Anlage 2 Teil 2 keine rechtlich verbindlichen Regelungen. Eine darüber hinausgehende einheitliche Legaldefinition oder Begriffsbestimmung dazu, was der Gesetzgeber unter Leichter Sprache versteht, fehlt also bisher. Wie aus der Antwort der Bundesregierung auf eine Anfrage aus der FDP-Fraktion hervorgeht (Deutscher Bundestag 2020), ist derzeit eine DIN SPEC (PAS), die Vorstufe einer regulären DIN-Norm, mit Empfehlungen für Leichte Sprache in Vorbereitung, die entsprechende Definitionen liefern und als Referenz für künftige Änderungen im BGG bzw. der BITV 2.0 dienen könnte.

Keine verbindlichen Regelungen, aber häufig bei der Erstellung von Texten in Leichter Sprache berücksichtigt, sind die verschiedenen **Regelwerke bzw. Handreichungen** zu Leichter Sprache. Die am weitesten verbreiteten Regelwerke stammen vom Netzwerk Leichte Sprache, das aus dem Verein Mensch zuerst – Netzwerk People First Deutschland e.V. hervorgegangen ist, und von der europäischen Vereinigung Inclusion Europe (2009). Die Regeln des Netzwerks Leichte Sprache wurden 2014 darüber hinaus auch vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales unter dem Titel „Leichte Sprache. Ein Ratgeber“ herausgegeben und sind auf dessen Internetseite zum Download verfügbar (BMAS 2014). Beide Regelwerke sind aus der Praxis im Umgang mit Menschen mit Behinderung entstanden und selbst in Leichter Sprache verfasst, erweisen sich allerdings für bestimmte Problemstellungen beim Übersetzen als wenig hilfreich (vgl. Bredel/Maaß 2016, Kapitel 3). Ebenfalls verbreitet im Leichte-Sprache-Diskurs ist der Bildersatz bestehend aus einigen Hundert farbigen

Illustrationen der Lebenshilfe Bremen, auf den in zahlreichen Publikationen und auch Onlinetexten in Leichter Sprache zurückgegriffen wird. Die Nutzungsrechte für die Zeichnungen sind im Onlineshop der Lebenshilfe käuflich zu erwerben (Lebenshilfe Bremen 2021). Für eine kritische Auseinandersetzung mit dem Bildersatz vgl. Bredel/Maaß (2016: 285).

Seit einigen Jahren hat auch die Sprachwissenschaft Leichte Sprache als Forschungsgegenstand entdeckt und treibt die systematische Ausdifferenzierung der Regeln und die Professionalisierung der Textproduktion voran. In diesem Kontext ist das frei zugängliche Regelwerk von Maaß (2015) an der Forschungsstelle Leichte Sprache der Universität Hildesheim entstanden. Weitere wissenschaftlich fundierte Handreichungen zu Leichter Sprache sind u. a. drei im Jahr 2016 beim Dudenverlag erschienene Bände zu Leichter Sprache von Bredel/Maaß.

Andere Texte mit normativer Wirkung, die bei der Erstellung behördlicher Webseiten herangezogen werden, sind sogenannte Styleguides, die zur Festlegung von Gestaltungsrichtlinien u. a. für Printprodukte und Onlineauftritte von Institutionen und Unternehmen dienen. Konkret ist der **Styleguide der Bundesregierung** zu nennen. Die Hinweise des Styleguides für den Onlinebereich sollen bei allen Bundesbehörden übergreifend für ein einheitliches visuelles Erscheinungsbild sorgen. Er enthält beispielsweise Vorgaben zu Layout und Farbgebung sowie zur Hausschrift der Bundesregierung, die medienübergreifend optimale Lesbarkeit ermöglichen soll.

Unterstützt wird die Einheitlichkeit der Webseiten auch durch die Verwendung desselben Content-Management-Systems innerhalb der Bundesverwaltung, dem **Government Site Builder (GSB)**. Dieser berücksichtigt bereits automatisch eine Vielzahl der Vorgaben zur Barrierefreiheit aus der BITV (Informationstechnikzentrum Bund 2021). Aspekte, die die Onlineredakteure selbst mitbedenken müssen, lassen sich mit Hilfsmitteln wie der **BITV-Checkliste GSB 4.0** des Bundesverwaltungsamtes überprüfen (Bundesverwaltungsamt 2009).

Neben zahlreichen textlichen Vorgaben und Hilfen bestehen auf Bundesebene darüber hinaus verschiedene **Beratungsstellen** und Akteure mit Expertise zur Erstellung barrierefreier Webseiten, wie beispielsweise die Bundesfachstelle Barrierefreiheit. Ihre Aufgabe ist die Bündelung und Koordination

von Wissen zum Thema Barrierefreiheit und die Beratung der Verwaltung in allen entsprechenden Belangen. Rechtsgrundlage für das Handeln der seit 2016 bestehenden Bundesfachstelle Barrierefreiheit ist § 13 BGG und § 6 BITV 2.0.

Ein weiterer Akteur ist das Informationstechnikzentrum (ITZ) Bund, der IT-Dienstleister des Bundes. Seine Aufgabe liegt in der Beratung der Bundesverwaltung zu allen Fragen der Informationstechnik. Dies umfasst auch die Barrierefreiheit der Informationstechnik und die Gestaltung barrierefreier Internet- und Intranetseiten für alle vom BGG zur Umsetzung verpflichteten Stellen. Diese Pflicht des ITZ Bund ist in § 6 der BITV 2.0 festgelegt.

Dienstleister und Berater in der Informationstechnik auf Länder- und kommunaler Ebene sind zum Beispiel die „Landesfachstelle Barrierefreiheit“ der Unfallkasse Sachsen-Anhalt (2020), der „Landesbetrieb Information und Technik Nordrhein-Westfalen“ (Information und Technik Nordrhein-Westfalen 2021), der „Brandenburgische IT-Dienstleister“ (Land Brandenburg 2021) oder das „Kommunale Rechenzentrum Minden-Ravensberg/Lippe“ (2021).

Die Länder sind nach BGG § 1 Absatz 1 Satz 2 (neu: § 1 Absatz 2 Satz 2) zur Förderung des Ziels der Beseitigung der Benachteiligung von Menschen mit Behinderung verpflichtet, jedoch überwiegend nicht zur Umsetzung der Barrierefreiheit nach § 12 BGG. Der rechtlichen Lage in den einzelnen Bundesländern ist das nachfolgende Kapitel gewidmet.

## 2.6 Situation auf Länderebene

Zum Zeitpunkt der Erhebung des Korpus im November 2016 verfügten alle Bundesländer über jeweils eigene Gesetze zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderung und auch entsprechende eigene Landesaktionspläne zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention (vgl. Kerkmann 2015: 22 f. und 26 f.). Die nachfolgenden Angaben beziehen sich auf den für die Texte im Korpus maßgeblichen Zeitpunkt November 2016 und die damals gültigen Fassungen der Rechtstexte.

Jedes der jeweiligen Landesgleichstellungsgesetze enthält einen Paragraphen bzw. Artikel zur barrierefreien Informationstechnik. Dessen Ausgestaltung reicht von sehr vagen Angaben (z. B. § 12 des Landesbehindertengleichstel-

lungsgesetzes von Schleswig-Holstein: „Die Träger der öffentlichen Verwaltung gestalten ihre Internetseiten sowie die von ihnen zur Verfügung gestellten grafischen Oberflächen technisch so, dass Menschen mit Behinderung sie nutzen können.“) bis zu konkreten Vorgaben in Form weiterführender Verordnungen nach dem Vorbild der BITV des Bundes. Die BITV 2.0 gilt zum Zeitpunkt der Korpuserhebung nur auf Bundesebene. Nur in wenigen Bundesländern ist eine Verweisung auf die Fassung 2.0 der BITV bzw. eine Umsetzung vorgenommen worden. So verfügen im Jahr 2016 sieben Bundesländer über eine eigene Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung, die auch als solche benannt ist: Bayern, Brandenburg, Bremen, Hamburg, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern und Nordrhein-Westfalen (siehe auch Tab. 1). Die in den Ländern vorhandenen Verordnungen zur barrierefreien Informationstechnik und damit zu den Anforderungen an barrierefreie Internetseiten orientieren sich jedoch vorwiegend an der BITV-Fassung des Bundes aus dem Jahr 2002 und enthalten demnach meist keine Vorgabe zur Verwendung Leichter Sprache. Auch an der aktuelleren Fassung der BITV orientierte Verordnungen verzichten auf das zusätzliche Erfordernis der Erstellung bestimmter Webinhalte in Leichter Sprache und in Gebärdensprache aus § 3 der BITV 2.0 (neu: § 4). Ausgenommen hiervon sind die Verordnungen in Bremen und Hessen. Der Geltungsbereich der Hessischen Verordnung über barrierefreie Informationstechnik (HVBIT) erstreckt sich dabei nur auf Landesbehörden, nicht aber auf die Kommunen. Die HVBIT enthält außerdem die Einschränkung, dass das Angebot in Leichter Sprache entfallen kann,

„wenn die Herstellung der Barrierefreiheit aus technischen Gründen nur mit unverhältnismäßigen Mehrkosten zu erreichen ist und eine andere Lösung in gleichem Maße die Anforderungen erfüllt“ (§ 2 Absatz 3 HVBIT).

Die Bremischen Regelungen gelten sowohl für Behörden des Landes Bremens, als auch der Stadt Bremen und der Stadt Bremerhaven (§ 1 BremBITV). Es sind die einzigen Kommunen, bei denen ansatzweise eine rechtliche Verpflichtung zur Nutzung von Leichter Sprache aus den Landesverordnungen abgeleitet werden kann. Das Land Baden-Württemberg verfügt zwar über keine eige-

ne BITV-Version, verweist jedoch in § 10 („Barrierefreie mediale Angebote“) seines Behindertengleichstellungsgesetzes uneingeschränkt auf die BITV 2.0 des Bundes, wodurch sich nach meinem Verständnis indirekt auch eine Verpflichtung zur Verwendung Leichter Sprache ergeben dürfte.

Anzumerken ist jedoch, dass die BITV 2.0 des Bundes im Jahr 2016 in § 3 explizit eine Beschränkung auf „Träger öffentlicher Gewalt“ nach § 1 Absatz 2 Satz 1 BGG vornimmt („Dienststellen und [sonstige] Einrichtungen der **Bundesverwaltung**, einschließlich der bundesunmittelbaren Körperschaften, Anstalten und Stiftungen des öffentlichen Rechts sowie Beliehene und sonstige Bundesorgane, soweit sie öffentlich-rechtliche Verwaltungsaufgaben wahrnehmen“) und eine Verpflichtung für Träger öffentlicher Gewalt nach § 1 Absatz 2 Satz 2 BGG ausschließt („**Landesverwaltungen**, einschließlich der landesunmittelbaren Körperschaften, Anstalten und Stiftungen des öffentlichen Rechts, soweit sie Bundesrecht ausführen“). Es wäre daher zu klären, inwieweit die Selbstverpflichtung der genannten Länder hinsichtlich Leichter Sprache überhaupt bindend ist. Andere Länder-BITVs haben trotz Inbezugnahme der aktuellen BITV-Fassung den Aspekt Leichte Sprache jedoch konkret ausgeschlossen und verweisen ausschließlich auf die Vorgaben zu Priorität I und II der Bundes-BITV (siehe Kapitel 3) (z. B. § 2 BITV NRW, § 1 BayBITV). Da dies im Falle von Bremen, Hessen und Baden-Württemberg unterblieben ist, kann von einem absichtsvollen Handeln ausgegangen werden. Es bleibt am Korpus zu prüfen, ob und wie die drei genannten Länder diese Selbstverpflichtung zur Verwendung Leichter Sprache auf ihren Websites im Rahmen der BITV 2.0 umgesetzt haben. Für die Kommunen kann, abgesehen von Bremen und Bremerhaven, keine rechtliche Bindung an die BITV 2.0 festgestellt werden.

Im Überblick ergibt sich auf Länderebene folgende rechtliche Lage zum Zeitpunkt der Korpuserhebung Ende 2016 (vgl. Hellbusch 2001–2021 und Kerkmann 2015):

Tab. 1: Übersicht über Behindertengleichstellungsgesetze und BITVs in den Ländern (Stand November 2016)

Land	Titel Gleichstellungsgesetz Inkrafttreten	Regelung zur Barrierefreien Informationstechnik im Gleichstellungsgesetz Eigene Landes-BITV Ggf. Anmerkung	Inkrafttr. Landes- BITV	Pflicht zur Verwendung Leichter Sprache
BW	Landesgesetz zur Gleich- stellung von Menschen mit Behinderungen (L-BGG) 2005 Novellierung: 2015	§ 10 Barrierefreie mediale Angebote L-BGG Barrierefreie Gestaltung orientiert sich an der jeweils gültigen BITV des Bundes. Kommunale Behörden sind nicht verpflichtet, son- dern nur aufgefordert ihre Webauftritte barrierefrei zu gestalten.	-	Nein, aber Verweis auf Bundes-BITV 2.0 (damit unklar).
BY	Bayerisches Gesetz zur Gleichstellung, Integration und Teilhabe von Menschen mit Behinderung (BayBGG) 2003 Zuletzt geändert: Nov. 2016	Art. 13 Barrierefreies Internet und Intranet BayBGG <b>Bayerische Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik (BayBITV).</b> Kommunale Behörden sind nicht verpflichtet, son- dern nur aufgefordert ihre Webauftritte barrierefrei zu gestalten.	2006 Novelle: Nov. 2016	Nein
BE	Gesetz über die Gleichberech- tigung von Menschen mit und ohne Behinderung (LBGB) 1999 Novellierung: 2006 Zuletzt geändert: 2010	§ 17 LBGB Verwaltungsvorschriften zur Schaffung Barrierefreier Informationstechnik (VVBIT), aber keine eigene BITV. Verweis auf <b>Brandenburgische Barrierefreie Informa- tionstechnik-Verordnung (BbgBITV).</b>	2005	Nein

Land	Titel Gleichstellungsgesetz Inkrafttreten	Regelung zur Barrierefreien Informationstechnik im Gleichstellungsgesetz Eigene Landes-BITV Ggf. Anmerkung	Inkrafttr. Landes- BITV	Pflicht zur Verwendung Leichter Sprache
BB	Gesetz zur Gleichstellung be- hinderter Menschen im Land Brandenburg (BbgBGG) 2003 Zuletzt geändert: 2013	§ 9 des BbgBGG Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informations- technik nach dem Brandenburgischen Behinderten- gleichstellungsgesetz (Brandenburgische Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung BbgBITV) „Für jegliche Inhalte ist die klarste und einfachste Sprache zu verwenden, die angemessen ist.“	2004	Nein
HB	Bremisches Gesetz zur Gleich- stellung von Menschen mit Behinderungen (BremBGG) 2003 Zuletzt geändert: 2016	§ 9 BremBGG Verordnung für die Gestaltung barrierefreier Informa- tionstechnik nach dem Bremischen Behindertengleich- stellungsgesetz (Bremische Barrierefreie Informations- technik-Verordnung – BremBITV)	2005 Zuletzt geänd.: 2012	Ja Vorgaben wie Bundes-BITV 2.0
HH	Hamburgisches Gesetz zur Gleichstellung behinderter Menschen (HmbGGbM) 2005	§ 10 HmbGGbM Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informations- technik für behinderte Menschen (Hamburgische Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung – HmbBITVO) „Für jegliche Inhalte ist die klarste und einfachste Sprache zu verwenden, die angemessen ist.“	2006	Nein

Land	Titel Gleichstellungsgesetz Inkrafttreten	Regelung zur Barrierefreien Informationstechnik im Gleichstellungsgesetz Eigene Landes-BITV Ggf. Anmerkung	Inkraftfr. Landes- BITV	Pflicht zur Verwendung Leichter Sprache
HE	Hessisches Gesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (HessBGG) 2004 Zuletzt geändert: 2012	§ 14 HessBGG Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Hessischen Behinderten-Gleichstellungsgesetz	2007 Zuletzt geänd.: 2012	Ja Vorgaben wie Bundes-BITV 2.0
MV	Gesetz zur Gleichstellung, gleichberechtigten Teilhabe und Integration von Menschen mit Behinderungen (LBGG M-V) 2006 Zuletzt geändert: 2012	§ 13 LBGG M-V Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Landesbehindertengleichstellungsgesetz (BITVO M-V) „Für jegliche Inhalte ist die klarste und einfachste Sprache zu verwenden, die angemessen ist.“	2007	Nein
NI	Gesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (NBGG) 2008 Zuletzt geändert: 2014	§ 9 NBGG	-	-

Land	Titel Gleichstellungsgesetz Inkrafttreten	Regelung zur Barrierefreien Informationstechnik im Gleichstellungsgesetz Eigene Landes-BITV Ggf. Anmerkung	Inkrafttr. Landes- BITV	Pflicht zur Verwendung Leichter Sprache
NW	Gesetz zur Gleichstellung behinderter Menschen (BGG NRW) 2004 Zuletzt geändert: 2016	§ 10 BGG-NRW Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz Nordrhein-Westfalen (BITV NRW)	2004	Nein
RP	Landesgesetz zur Gleichstellung behinder- ter Menschen (LGGBehM) 2003	§ 7 LGGBehM	-	-
SL	Gesetz Nr. 1541 zur Gleich- stellung von Menschen mit Behinderungen im Saarland (SBGG) 2003 Zuletzt geändert: 2015	§ 8 SBGG Verordnung zum Gesetz zur Gleichstellung von Men- schen mit Behinderungen im Saarland (SBGYO) „Für jegliche Inhalte ist die klarste und einfachste Sprache zu verwenden, die angemessen ist.“	2006 Zuletzt geänd.: 2016	Nein

Land	Titel Gleichstellungsgesetz Inkrafttreten	Regelung zur Barrierefreien Informationstechnik im Gleichstellungsgesetz Eigene Landes-BITV Ggf. Anmerkung	Inkrafttr. Landes- BITV	Pflicht zur Verwendung Leichter Sprache
SN	Gesetz zur Verbesserung des selbstbestimmten Handelns von Menschen mit Behin- derungen im Freistaat Sachsen (SächsIntegrG) 2004 Zuletzt geändert: 2005	§ 7 SächsIntegrG	-	Nein
ST	Gesetz des Landes Sachsen-Anhalt zur Gleich- stellung von Menschen mit Behinderungen (BGG LSA) 2001 Novellierung: 2010	§ 16 BGG LSA Verordnung zur Gleichstellung von Menschen mit Be- hinderungen in der öffentlichen Verwaltung des Landes Sachsen-Anhalt (BGGVO LSA). Abschn. 3: Schaffung barrierefreier Informationstechnik in der öffentlichen Verwaltung. „Für jegliche Inhalte ist die klarste und einfachste Sprache zu verwenden, die angemessen ist.“	2012	Nein

Land	Titel Gleichstellungsgesetz Inkrafttreten	Regelung zur Barrierefreien Informationstechnik im Gleichstellungsgesetz Eigene Landes-BITV Ggf. Anmerkung	Inkraftfr. Landes- BITV	Pflicht zur Verwendung Leichter Sprache
SH	Gesetz zur Gleichstellung behinderter Menschen des Landes Schleswig-Holstein (LBGG) 2002 Zuletzt geändert: 2008	§ 12 LBGG	-	Nein
TH	Thüringer Gesetz zur Gleich- stellung und Verbesserung der Integration von Menschen mit Behinderungen (ThürGIG) 2005 Novellierung: 2010 Inkrafttreten: 2011	§ 14 ThürGIG Verordnung zur Ausführung des Thüringer Gesetzes zur Gleichstellung und Verbesserung der Integration von Menschen mit Behinderungen (ThürGIGAVO). Abschn. 3: Schaffung barrierefreier Informationstechnik	2007 Zuletzt geänd.: 2012	Nein

## 2.7 Zwischenergebnis: Überblick über die unmittelbar gültigen Vorgaben für die Erstellung behördlicher Webseiten in Leichter Sprache

Im Ergebnis bestimmten zum Zeitpunkt der Korpuserhebung im Herbst 2016 vor dem Hintergrund zahlreicher Rechts- und weiterer Texte mit normativem Einfluss, deren wichtigste Vertreter im Vorangegangenen genannt wurden, die folgenden Regelungen den konkreten Gegenstandsbereich am stärksten:

Tab. 2: Die wichtigsten Regelungen zum Zeitpunkt der Korpuserhebung auf Bundesebene

Regelung	Inhalt (Hervorhebungen KL)
§ 3 BGG vom 19.07.2016  (Zielgruppe)	„ <b>Menschen mit Behinderungen</b> im Sinne dieses Gesetzes sind <b>Menschen, die langfristige körperliche, seelische, geistige oder Sinnesbeeinträchtigungen haben</b> , welche sie in Wechselwirkung mit einstellungs- und umweltbedingten Barrieren an der gleichberechtigten Teilhabe an der Gesellschaft hindern können. Als langfristig gilt ein Zeitraum, der mit hoher Wahrscheinlichkeit länger als sechs Monate andauert.“
§ 2 BITV 2.0 vom 12.09.2011  (Zielgruppe: § 3 BGG, siehe obere Zeile)	„Die Gestaltung der in § 1 genannten Angebote der Informationstechnik ist dazu bestimmt, <b>Menschen mit Behinderungen im Sinne des § 3 des Behindertengleichstellungsgesetzes</b> , denen ohne die Erfüllung zusätzlicher Bedingungen die Nutzung der Informationstechnik nur eingeschränkt möglich ist, den Zugang dazu zu eröffnen.“
§ 4 BGG in der Fassung vom vom 19.07.2016  (Definition Barrierefrei- heit)	„ <b>Barrierefrei</b> sind bauliche und sonstige Anlagen, Verkehrsmittel, technische Gebrauchsgegenstände, <b>Systeme der Informationsverarbeitung, akustische und visuelle Informationsquellen und Kommunikationseinrichtungen</b> sowie andere gestaltete Lebensbereiche, wenn sie für <b>Menschen mit Behinderungen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe auffindbar, zugänglich und nutzbar sind</b> . Hierbei ist die Nutzung behinderungsbedingt notwendiger Hilfsmittel zulässig.“

Regelung	Inhalt (Hervorhebungen KL)
<p>§ 12 Absatz 1 BGG vom 19.07.2016</p> <p>(Geltungsbereich)</p>	<p>„(1) <b>Träger öffentlicher Gewalt im Sinne des § 1 Absatz 2 Satz 1 gestalten ihre Internetauftritte</b> und -angebote sowie die von ihnen zur Verfügung gestellten grafischen Programmoberflächen, einschließlich Apps und sonstiger Anwendungen für mobile Endgeräte, die mit Mitteln der Informationstechnik dargestellt werden, nach Maßgabe der nach Satz 2 zu erlassenden Verordnung schrittweise technisch <b>so, dass sie von Menschen mit Behinderungen grundsätzlich uneingeschränkt genutzt werden können</b>. Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales bestimmt durch Rechtsverordnung, die nicht der Zustimmung des Bundesrates bedarf, nach Maßgabe der technischen, finanziellen und verwaltungsorganisatorischen Möglichkeiten</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. die in den Geltungsbereich der Verordnung einzubeziehenden Gruppen von Menschen mit Behinderungen,</li> <li>2. die anzuwendenden technischen Standards sowie den Zeitpunkt ihrer verbindlichen Anwendung,</li> <li>3. die zu gestaltenden Bereiche und Arten amtlicher Informationen.“</li> </ol>
<p>§ 3 Absatz 1 und 2 der BITV 2.0 vom 12.09.2011</p> <p>(Inhalte, die in Leichter Sprache bereitzustellen sind.)</p>	<p>„(1) Die in § 1 genannten Angebote der Informationstechnik sind nach der Anlage 1 so zu gestalten, dass alle Angebote die unter Priorität I aufgeführten Anforderungen und Bedingungen erfüllen. Weiterhin sollen zentrale Navigations- und Einstiegsangebote zusätzlich die unter Priorität II aufgeführten Anforderungen und Bedingungen berücksichtigen.</p> <p>(2) Auf der Startseite des Internet- oder Intranetangebotes (§ 1 Nummer 1 und 2) eines Trägers öffentlicher Gewalt im Sinne des § 1 Absatz 2 Satz 1 des Behindertengleichstellungsgesetzes sind gemäß Anlage 2 folgende Erläuterungen in Deutscher Gebärdensprache und in Leichter Sprache bereitzustellen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Informationen zum Inhalt,</b></li> <li>2. <b>Hinweise zur Navigation sowie</b></li> <li>3. <b>Hinweise auf weitere in diesem Auftritt vorhandene Informationen</b> in Deutscher Gebärdensprache oder in Leichter Sprache.</li> </ol> <p>Die Anforderungen und Bedingungen der Anlage 1 bleiben unberührt.“</p>

Regelung	Inhalt (Hervorhebungen KL)
<p><b>Anlage 1 der BITV 2.0</b> vom 12.09.2011</p> <p>(Standards)</p>	<p>Siehe Diskussion der einzelnen Anforderungen und Bedingungen in Kapitel 3.2.</p>
<p><b>Anlage 2 Teil 2 der BITV 2.0</b> vom 12.09.2011</p> <p>(Leichte-Sprache-Regeln, siehe Kap. 5.4)</p>	<p>„1. Abkürzungen, Silbentrennung am Zeilenende, Verneinungen sowie Konjunktiv-, Passiv- und Genitiv-Konstruktionen sind zu vermeiden.</p> <p>2. Die Leserinnen oder Leser sollten, soweit inhaltlich sinnvoll, persönlich angesprochen werden.</p> <p>3. Begriffe sind durchgängig in gleicher Weise zu verwenden.</p> <p>4. Es sind kurze, gebräuchliche Begriffe und Redewendungen zu verwenden. Abstrakte Begriffe und Fremdwörter sind zu vermeiden oder mit Hilfe konkreter Beispiele zu erläutern. Zusammengesetzte Substantive sind durch Bindestrich zu trennen.</p> <p>5. Es sind kurze Sätze mit klarer Satzgliederung zu bilden.</p> <p>6. Sonderzeichen und Einschübe in Klammern sind zu vermeiden.</p> <p>7. Inhalte sind durch Absätze und Überschriften logisch zu strukturieren. Aufzählungen mit mehr als drei Punkten sind durch Listen zu gliedern.</p> <p>8. Wichtige Inhalte sind voranzustellen.</p> <p>9. Es sind klare Schriftarten mit deutlichem Kontrast und mit einer Schriftgröße von mindestens 1.2 em (120 Prozent) zu verwenden. Wichtige Informationen und Überschriften sind hervorzuheben. Es sind maximal zwei verschiedene Schriftarten zu verwenden.</p> <p>10. Texte werden linksbündig ausgerichtet. Jeder Satz beginnt mit einer neuen Zeile. Der Hintergrund ist hell und einfarbig.</p> <p>11. Es sind aussagekräftige Symbole und Bilder zu verwenden.</p> <p>12. Anschriften sind nicht als Fließtext zu schreiben.</p> <p>13. Tabellen sind übersichtlich zu gestalten.“</p>
<p>Regelungen auf Landesebene</p>	<p>Siehe Tabelle 1 oben.</p>

Die Rechtslage nach dem Zeitpunkt der Korpuserhebung wurde und wird künftig, wie bereits angedeutet, maßgeblich beeinflusst von der Umsetzung der EU-Richtlinie 2016/2102 im September 2018 und den damit verbundenen Änderungen im BGG bzw. in der BITV 2.0 und – infolgedessen – in den BITVs der Bundesländer. Damit einher geht die Ausweitung der zur Umsetzung der Barrierefreiheit Verpflichteten um beispielsweise Schulen, gesetzliche Krankenkassen oder Landschaftsverbände, die Verbesserung der Partizipation der Nutzer/-innen (Feedback-Mechanismus) sowie die Verbesserung der Nutzbarkeit auf mobilen Endgeräten. Überwacht wird die Umsetzung durch die 2019 bei der Knappschaft-Bahn-See geschaffene Überwachungsstelle des Bundes für Barrierefreiheit von Informationstechnik. Für den Bereich des Privatrechts sind durch den in Kapitel 2.5.3 angesprochenen European Accessibility Act (EU-Richtlinie 2019/882) ebenfalls weitreichende Änderungen angestoßen, die spätestens bis zum Jahr 2025 umzusetzen sind. Die Ausführungen zeigen die Entwicklung der Rechtslage bis zur Korpuserhebung und darüber hinaus. Es lässt sich feststellen, dass das Thema Barrierefreie Onlinekommunikation seit 2016 an Relevanz gewonnen hat und ihre professionelle Umsetzung, zu der die vorliegende Arbeit einen Beitrag leisten soll, in den kommenden Jahren von den entsprechenden Gesetzen verstärkt gefordert werden wird.

Im nachfolgenden Kapitel 3 werden die zur Definition von Barrierefreiheit und ihre Umsetzung auf behördlichen Webseiten maßgeblichen Begrifflichkeiten im BGG und der BITV näher beleuchtet und mit textseitigen Kriterien der Barrierefreiheit übereingebracht.



### **3 Vorgaben zur Gestaltung barrierefreier Webseiten aus dem BGG und der BITV 2.0**

In Kapitel 2 wurde das Feld abgesteckt, in dem der Gegenstand Online-Behördenkommunikation in Leichter Sprache rechtlich verortet ist. Die angestrebte Analyse in dieser Arbeit ist jedoch selbst keine rechtswissenschaftliche, sondern situiert sich im Rahmen der Erforschung von Barrierefreier Kommunikation, sie ist folglich sprach- und übersetzungswissenschaftlich bzw. kommunikationsorientiert. Gleichwohl gibt es terminologische Überschneidungen: Begriffe wie „Barrierefreiheit“, „Zugänglichkeit“, „Auffindbarkeit“, „Wahrnehmbarkeit“ und „Verständlichkeit“ kommen sowohl im juristischen Diskurs als auch in der sprach- und übersetzungswissenschaftlichen Forschung vor; sie sind aber nicht deckungsgleich.

Ziel ist es, ausgehend von der rechtlichen Lage zu überprüfen, ob mit den vorliegenden Angeboten, wie sie sich im Korpus abbilden, der in Kapitel 2 dargelegte Anspruch auf Teilhabe eingelöst werden kann. Das Einlösen hat einerseits eine rechtliche Perspektive: Es besteht in gewissem (begrenztem) Umfang ein Anspruch auf Kommunikate der Behördenkommunikation in Leichter Sprache und es stellt sich aus rechtlicher Sicht die Frage, ob diese vorliegen oder nicht. Auf der anderen Seite aber geht es um die Herstellung von Teilhabe über Texte. In diesem Sinne ist die Bereitstellung der Texte ein kommunikativer Akt. Zur Evaluation des Gelingens werden kommunikationsorientierte, textwissenschaftliche Ansätze benötigt. Im vorliegenden Kapitel geht es darum, die beiden für die Onlineangebote von deutschen Verwaltungen einschlägigsten rechtlichen Ressourcen darzustellen: das BGG sowie die BITV 2.0, sortiert nach den Begrifflichkeiten, mit denen dort „Barrierefreiheit“ definiert bzw. deren Umsetzung festgelegt wird. Die Angaben von Paragraphen und Zitaten beziehen sich auf den Stand der Normtexte zum Zeitpunkt der Korpuserhebung 2016. Unter Vorgriff auf das nachfolgende Kapitel 4 werden die Rechtsbegriffe mit dem textorientierten Begriffsfeld der Forschung ins Verhältnis gesetzt. Es geht hierbei nicht

darum, eine abschließende Zuordnung zu treffen, die auf alle Anwendungsbereiche übertragbar ist. Vielmehr soll der Versuch unternommen werden, mit dem Abgleich zu einem gemeinsamen Verständnis der Disziplinen beizutragen, indem u. a. aufgezeigt wird, dass und inwiefern die Terminologie auseinanderstrebt, aber auch, wo bereits Schnittmengen vorhanden sind, aus denen Ansätze für die Evaluierung des Korpus gewonnen werden können.

### 3.1 Vorgaben aus dem BGG

Die für den Gegenstand dieser Arbeit wichtigste Umsetzungsverordnung zum BGG ist, wie in Kapitel 2 bereits dargelegt, die BITV 2.0 mit dem Fokus auf der Erstellung barrierefreier Webseiten, Intranetseiten und sonstigen Programmoberflächen von Bundesbehörden. Obwohl der Begriff außer in der Überschrift nicht weiter verwendet wird, wirft der Titel „Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung“ die Frage auf, was nach Meinung des Gesetzgebers unter „Barrierefreiheit“ zu verstehen ist. Im BGG findet sich die Definition in dem bereits in Tabelle 2 dargestellten § 4, der Barrierefreiheit über die Begriffe „auffindbar“, „zugänglich“ und „nutzbar“ aufschlüsselt:

„Barrierefrei sind [...] Systeme der Informationsverarbeitung, akustische und visuelle Informationsquellen und Kommunikationseinrichtungen [...] sowie andere gestaltete Lebensbereiche, wenn sie für Menschen mit Behinderungen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe **auffindbar, zugänglich und nutzbar** sind. [...]“ (§ 4 BGG, Hervorhebung KL)

Definitionen in entsprechenden Landesgesetzen stimmen inhaltlich im Wesentlichen mit der Definition auf Bundesebene überein (Welti 2013: 1). Laut Gesetzesbegründung aus dem Jahr 2001 handelt es sich bei diesem Paragraphen um eine der zentralen Bestimmungen des BGG (Deutscher Bundestag 2001: 24). Mit der Definition möchte der Gesetzgeber zum einen verdeutlichen, dass sich Barrierefreiheit abweichend vom vorherrschenden Sprachgebrauch nicht nur auf bauliche Anlagen, sondern auch auf die Kommunikation beziehen

kann. Der Begriff „barrierefrei“ soll außerdem die Begriffe „behindertengerecht“ und „behindertenfreundlich“ ersetzen und so die Assoziation einer „besonderen Zuwendung zu Menschen mit Behinderung“ durch das Leitbild des Universellen Designs aus der UN-BRK ablösen, also einer von allen Menschen gleichermaßen nutzbaren Umgebung (Ebd.). Dieses Ansinnen zeigt sich auch in dem Bestandteil der Definition, der besagt, dass das Auffinden und Nutzen von Informationen oder eines Kommunikationsmittels „in der allgemein üblichen Weise“ und „ohne besondere Erschwernis“ erfolgen soll. Es soll also darauf geachtet werden, dass keine unnötig vom Status quo abweichenden Lösungen für Menschen mit Behinderung entstehen und zugleich maximale Funktionalität gewährleistet wird. Die Nutzung soll zudem selbstbestimmt, ohne die Hilfe Dritter erfolgen können.

Die Bundesfachstelle Barrierefreiheit betont, dass es sich bei § 4 BGG um eine reine Definitionsnorm handelt (Bundesfachstelle Barrierefreiheit: 2021). Das heißt, dass § 4 BGG keine Rechte oder Pflichten bedingt, sondern bei „der Auslegung von Vorschriften heranzuziehen [ist], die solche Rechte oder Pflichten enthalten“ (Ebd.). Dabei handelt es sich beim Terminus „Barrierefreiheit“ nach dem BGG um einen sogenannten unbestimmten Rechtsbegriff (Welti 2013: 2), also einen Begriff, der nicht mit einem fest umrissenen Sachverhalt assoziiert ist, sondern der im Ermessen der Rechtsauslegung je nach Einzelfall präzisiert werden muss bzw. der einem höheren Maß an Vagheit unterliegt als andere Rechtsbegriffe (Jestaedt 2006: § 10, Rn 23 f./S. 301 f.). So ist Barrierefreiheit nach Auffassung von Welti (2013: 4) kein subjektives Recht eines Einzelnen, sondern vielmehr eine präventive und generalisierte Form der Gestaltung der Umwelt im Interesse vieler Personen, die verschiedene Beeinträchtigungen haben. Nichtsdestominder muss für die Verpflichteten und diejenigen, die die Rechtsaufsicht innehaben, überprüfbar sein, ob die abstrakten gesetzlichen Anforderungen an Barrierefreiheit eingehalten werden (Welti 2013: 2). Ob die Kriterien für eine barrierefreie Umwelt eingehalten werden, ist nach Welti (2013: 2 ff.) nicht nur eine normative, also eine gerichtlich zu entscheidende Frage, sondern auch eine „Tatsachenfrage“, die empirisch bzw. fachlich, z. B. mit Hilfe von Gutachten geprüft werden kann. Sie basiert „auf einer Prognose darüber, ob die Gestaltung künftig eine Barriere für behinderte Menschen sein wird“. Da die Terminologie im BGG zur Definition von Barrierefreiheit von der in der BITV 2.0 vorgenommenen

Kategorisierung abweicht, sollen die Begriffe aus dem BGG als Vergleichsmaßstab für die entsprechenden Bestimmungen der BITV 2.0 dienen. Die Begriffe Auffindbarkeit, Zugänglichkeit und Nutzbarkeit aus dem BGG werden im Folgenden zunächst näher beleuchtet. Dabei bietet das BGG selbst jedoch kaum Anknüpfungspunkte für eine Interpretation. „Auffindbarkeit“, „Zugänglichkeit“ und „Nutzbarkeit“ entsprechen jedoch einer logischen Handlungsabfolge, die für eine erfolgreiche Interaktion zwischen Behörde und Bürger/-in durchlaufen werden muss (Schädler 2019: 646 ff.). Man denke beispielsweise an einen Behördengang, bei dem die richtige Anlaufstelle bzw. das Gebäude zunächst gefunden werden muss (Auffindbarkeit), daraufhin muss man das Gebäude in der vorgesehenen Weise betreten und sich in den Räumlichkeiten orientieren können (Zugänglichkeit), was wiederum die Voraussetzung für erfolgreiche Anschlusshandlungen darstellt, also beispielsweise die Vorsprache zu einem Termin (Nutzbarkeit). Diese Abfolge spiegelt sich teilweise auch in der Modellierung von Textverarbeitungsprozessen wider, bei denen die erfolgreiche Wahrnehmung, also der gelingende Zugang zum Text (Zugänglichkeit), Voraussetzung für weitere Prozesse des Verstehens, Behaltens (Bredel/Maaß 2016: 118) und letztendlich auch Handelns ist (siehe Kap. 4.3). Bei anderen Modellen ist in diesen Prozess die Akzeptabilität des Textes als Voraussetzung für weitere gelingende Anschlusshandlungen oder als Ausdruck selbiger inbegriffen. Auf diesen Aspekt wird in Kapitel 4.7.1 näher eingegangen. Die Auffindbarkeit des Textes als erster Schritt auf dem Weg der Informationsverarbeitung hingegen bleibt bislang in vielen Ansätzen ausgeklammert. Bei Maaß/Rink (2019: 24) und Maaß (2019, 2020) ist sie jedoch als textseitige Voraussetzung für die Wahrnehmbarkeit, das Verstehen, Behalten und entsprechende Handeln integriert.

In Kapitel 4 werden die genannten Kriterien den kommunikativen Barrieren, die die erfolgreiche Textrezeption beeinträchtigen können, nach Rink (2020) gegenübergestellt; dabei zeigt sich, dass weitere Barrieren angenommen werden müssen, als sie bei Rink berücksichtigt sind. Im Folgenden werden die Definitionskriterien aus dem BGG einzeln dargestellt.

### **3.1.1 Auffindbarkeit**

Das Kriterium der Auffindbarkeit fand mit der Novellierung des BGG im Jahr 2016 Eingang in dessen § 4. Gemeint ist damit laut Gesetzesbegründung

die Möglichkeit, „Informationen, Gebäude oder andere Einrichtungen zu finden“ (Deutscher Bundestag 2016: 34). Die zugrundegelegte Aufteilung des Verarbeitungsprozesses von Kommunikaten in der Barrierefreien Kommunikation folgt dem bereits erwähnten Ansatz von Maaß/Rink (2019: 24), nach dem Auffindbarkeit als eine Texteigenschaft bzw. Eigenschaft des Mediums gilt und erfüllt sein muss, damit die weiteren Schritte überhaupt erfolgen können. Bestätigt wird dies in der Forderung nach Auffindbarkeit von Bosse/Hasebrink (2016: 113), die dieser Eigenschaft barrierefreier Kommunikate „immense Bedeutung“ zuschreiben. Begründet wird die Aufnahme der Auffindbarkeit ins BGG damit, dass man dem Behinderungsbegriff der UN-BRK (Artikel 1 Satz 2) Rechnung tragen wollte, bzw. dem Umstand, dass dieser explizit auch von Sinnesbeeinträchtigung betroffene Menschen umfasst. So wird vor allem für Menschen mit Sehbehinderung Auffindbarkeit als „wichtiger Grundsatz für die barrierefreie Umweltgestaltung“ erachtet (Ebd.). Das Kriterium „Auffindbarkeit“ zielt also auf die über den Sehsinn erfolgende Wahrnehmung und damit auf das, was nach Maßstäben der Forschung zu Barrierefreier Kommunikation (siehe Kapitel 4.5) auch in den Bereich der Wahrnehmbarkeit fällt. Angesichts des breiten Spektrums von Einzelfällen und Umständen, auf die das BGG anwendbar sein muss, kann dies als angemessen betrachtet werden.

Es kann also eine Übereinstimmung des Begriffs „Auffindbarkeit“ aus dem BGG mit dem Begriff der „Auffindbarkeit“ in der Barrierefreien Kommunikation festgestellt werden. Dies entspricht wiederum dem Kriterium „Bedienbarkeit“ in der BITV 2.0 (siehe Kapitel 3.2.2). Durch den Fokus des Gesetzgebers auf Sinnesbehinderung kann jedoch auch eine Überschneidung zur Kategorie „Wahrnehmbarkeit“ in der Barrierefreien Kommunikation konstatiert werden. Hauptsächlich sehe ich „Wahrnehmbarkeit“ jedoch als mit dem nachfolgenden Kriterium „Zugänglichkeit“ des BGG abgedeckt.

BGG	Auffindbarkeit
Texteigenschaft	Auffindbarkeit

**Tab. 3:** Mapping „Auffindbarkeit“ BGG

### 3.1.2 Zugänglichkeit

Der Begriff der Zugänglichkeit ist – wie auch Nutzbarkeit – seit der ersten Fassung aus dem Jahr 2002 im BGG enthalten. Für den Bereich baulicher Anlagen ist hier die Ermöglichung des physischen Zugangs zur Umwelt z. B. durch Rollstuhlrampen oder andere Hilfen gemeint (vgl. Deutscher Bundestag 2016: 35). Für den Bereich der Systeme der Informationsverarbeitung ist keine klare Definition vorhanden. Auch die UN-BRK enthält in der amtlichen Übersetzung ihres Artikels 9 ausdrücklich den Begriff „Zugänglichkeit“, der als Zugang „zur physischen Umwelt, zu Transportmitteln, Information und Kommunikation“ beschrieben wird. Da die UN-BRK den Status eines Bundesrechtes innehat, stellt Welti (2013: 2) fest, dass „Barrierefreiheit“ nach dem BGG und „Zugänglichkeit“ nach der UN-BRK im deutschen Recht einen ähnlichen Anwendungsbereich umfassen. In der Schattenübersetzung der UN-BRK jedoch wurde „Zugänglichkeit“ wiederum mit „Barrierefreiheit“ übersetzt. Während also das BGG „Zugänglichkeit“ als einen Aspekt von „Barrierefreiheit“ definiert, sind laut Schattenübersetzung der UN-BRK „Zugänglichkeit“ und „Barrierefreiheit“ gleichbedeutend, was die mangelnde Trennschärfe der Begriffe im Diskurs zeigt (zur Diskussion des Begriffs „Barrierefreiheit“ im Kontext rechtlicher Grundlagen siehe auch Trescher 2018: 18 ff.).

Sowohl der Zugang zu Informationssystemen nach dem BGG als auch der physische Zugang zu Gebäuden bzw. Behörden kann als einer der ersten Schritte in einer Abfolge auf dem Weg zu einer Handlung gesehen werden, woraus eine Ähnlichkeit zwischen der „Zugänglichkeit“ im BGG und der „Wahrnehmbarkeit“ aus der Verständlichkeitsforschung abgeleitet werden kann. Dabei mangelt es jedoch, wie im vorangegangenen Kapitel aufgezeigt, an einer Abgrenzung zur Auffindbarkeit im BGG. So kann hier nur eine Setzung auf Grundlage der natürlichen Handlungsabfolge vorgenommen und die Zugänglichkeit der Wahrnehmbarkeit zugeordnet werden. Sie kann textseitig durch eine Wahrnehmungsbarriere beeinträchtigt werden (siehe Kapitel 4.5). Wahrnehmbarkeit ist als Ausgangspunkt dem Textverarbeitungsprozess vorgelagert bzw. bildet eine Grundvoraussetzung für dessen erfolgreiche Bewältigung.

Die Wahrnehmbarkeit wird auch in der BITV 2.0 im gleichnamigen Kriterium berücksichtigt (siehe Kapitel 3.2.), es zeigt sich jedoch, dass der Zuschnitt dort nicht den Wahrnehmbarkeitsbegriff der Barrierefreien Kommunikation

abbildet und stattdessen erst in den Leichte-Sprache-Regeln in ihrem Teil 2, Anlage 2 auf die notwendigen Kriterien eingegangen wird (siehe Kapitel 5.4).

BGG	Zugänglichkeit
Texteigenschaft	Wahrnehmbarkeit

**Tab. 4:** Mapping „Zugänglichkeit“ BGG

### 3.1.3 Nutzbarkeit

Wie auch die „Zugänglichkeit“ ist der Begriff der „Nutzbarkeit“ zur Ausdifferenzierung von Barrierefreiheit schon seit der Erstfassung von 2002 im BGG enthalten, jedoch ohne dass ersichtlich würde, worauf genau er abzielt. Daher muss auch hier die Fortführung der für die Auffindbarkeit und die Zugänglichkeit zugrunde gelegten logischen Handlungsabfolge angenommen werden, um „Nutzbarkeit“ nach dem BGG zu fassen. Er kann hiernach als erfolgreiches Verwenden eines Kommunikationsmittels bzw. als dadurch ermöglichte Ausführung einer Handlung aufgefasst werden (Schädler 2019: 648). Übertragen auf den Textverarbeitungsprozess wären dies alle der Wahrnehmung nachgelagerten Vorgänge, die dem Verstehen, Behalten, Akzeptieren und dem Ermöglichen einer erfolgreichen Anschlusshandlung dienen. Dieser Prozess kann nach § 4 BGG nur als barrierefrei gelten, wenn er „in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe“ erfolgen kann. Letztlich ist auch das Ziel der umfassenden Teilhabe und selbstbestimmten Lebensführung aus § 1 BGG nur als erfüllt zu betrachten, wenn der Verstehensprozess nicht zum Selbstzweck erfolgt, sondern unter den genannten Voraussetzungen in der erfolgreichen Ausführung von Anschluss-handlungen mündet. Die in Kapitel 4 thematisierten Barrieren, die diesen Prozess beeinträchtigen können, sind dementsprechend die Sprach-, Fach-, Fachsprachen-, die Kultur- sowie die Motivations- und Emotionsbarriere.

In der BITV wiederum kann die Nutzbarkeit aus dem BGG in verschiedenen Prinzipien als wiederaufgenommen betrachtet werden. So ergibt sich eine breite Übereinstimmung mit dem Kriterium „Verständlichkeit“, die wiederum in Teilen auch dem Verständlichkeitsbegriff der Barrierefreien Kommunikation entspricht. Darüber hinaus enthält jedoch die BITV 2.0 unter „Verständlich-

keit“ weitere Bedingungen, die der Nutzbarkeit (und der wissenschaftlichen „Verständlichkeit“) vorgelagert sind (siehe Kapitel 3.2.3).

<b>BGG</b>	Nutzbarkeit			
<b>Texteigenschaft</b>	Verständlichkeit	Verknüpfungsfähigkeit	Akzeptabilität	Handlungsorientierung

Tab. 5: Mapping „Nutzbarkeit“ BGG

## 3.2 Allgemeine Vorgaben der BITV 2.0

Anders als das BGG operiert die BITV 2.0 nicht mit den Begriffen „Auffindbarkeit“, „Zugänglichkeit“ und „Nutzbarkeit“, soll aber die Umsetzung der Websites nach diesen Anforderungen konkretisieren. In Anlehnung an die WCAG 2.0 richtet sich der Aufbau der BITV 2.0 (zum Vergleich von WCAG und BITV aus linguistischer Perspektive siehe Villiger 2016: 164) nach den in Kapitel 2.5.3 bereits erwähnten vier Grundprinzipien

- „Wahrnehmbarkeit“,
- „Bedienbarkeit“,
- „Verständlichkeit“
- und „Robustheit“.

Das Prinzip „Robustheit“ legt fest, dass „Inhalte [...] von möglichst allen Benutzeragenten, einschließlich assistiver Technologien, zuverlässig interpretiert werden können“. Es behandelt also ausschließlich Fragen der technischen Umsetzung und lässt sich weder mit den Anforderungen aus dem BGG noch mit sprachwissenschaftlichen Begriffen in Einklang bringen. Das Prinzip „Robustheit“ wird daher im Folgenden keiner genaueren Betrachtung unterzogen.

Die Vorgaben zur barrierefreien Gestaltung der Angebote der BITV 2.0 in der im Jahr 2016 geltenden Fassung sind in zwei Prioritätsstufen unterteilt:

- Standards der Priorität 1 müssen von allen Webinhalten, Intranetangeboten sowie Programmoberflächen, Apps und sonstigen elektronischen Anwendungen erfüllt werden (§ 3 Absatz 1 Satz 1 BITV 2.0).
- Zusätzlich gelten die strengeren Vorgaben der Priorität 2 für „zentrale Navigations- und Einstiegsangebote“ (§ 3 Absatz 1 Satz 2 BITV 2.0).

Zu jeder Prioritätsstufe sind nach den vier Prinzipien geordnet jeweils verschiedene Anforderungen formuliert, die in sogenannten Bedingungen konkretisiert werden. Die Grundprinzipien weichen in ihrer Ausdifferenzierung jedoch teilweise davon ab, was man aus dem Blickwinkel der Forschung zu Barrierefreier Kommunikation hinter dem jeweiligen Terminus erwarten würde, und unterscheiden sich auch von der im BGG verwendeten Terminologie. Sie werden im Folgenden dargelegt.

### **3.2.1 Wahrnehmbarkeit**

Das Grundprinzip der Wahrnehmbarkeit besagt: „Die Informationen und Komponenten der Benutzerschnittstelle sind so darzustellen, dass sie von den Nutzerinnen und Nutzern wahrgenommen werden können.“

#### **Priorität I**

Hierunter werden zu Priorität I, also für das gesamte Webangebot der jeweiligen Behörden geltend, vier Anforderungen gefasst. Sie geben vor, dass für Nicht-Text-Inhalte Alternativen in Textform und für zeitgesteuerte Medien Alternativen in Text- oder anderer Form (z. B. Audiodeskription, Untertitel) bereitzustellen sind (Anforderung 1.1 und 1.2). Außerdem sollen Inhalte ohne Informations- oder Strukturverlust in verschiedener Weise darstellbar sein, sodass sie beispielsweise von Vorleseprogrammen in richtiger Reihenfolge erfasst werden können (Anforderung 1.3). Darüber hinaus ist die Wahrnehmung von Vorder- und Hintergrund zu erleichtern, indem beispielsweise ein bestimmtes Kontrastverhältnis eingehalten werden muss oder die Schriftgröße ohne Verlust von Funktionalität oder Inhalt variiert werden kann (Anforderung 1.4).

## Priorität II

Unter Priorität II, die sich auf zentrale Navigations- und Einstiegsangebote beschränkt, werden die Anforderungen 1.2 (Alternativen für zeitgesteuerte Medien) und 1.4 (Wahrnehmung zwischen Vorder- und Hintergrund) wiederholt und die zugehörigen Bedingungen verstärkt. So sind beispielsweise auf den jeweiligen Seiten Gebärdensprachvideos als Alternative zu aufgezeichneten Audio-Inhalten verpflichtend (Anforderung 1.2); außerdem ist die Darstellung von Textblöcken in Blocksatz oder die Darstellung mit einem Mindestzeilenabstand von 1,5 zu ermöglichen (Anforderung 1.4).

Die genannten Anforderungen und Bedingungen zielen auf eine verbesserte Wahrnehmbarkeit aller Seiteninhalte vorwiegend mit Blick auf Nutzerinnen und Nutzer mit Sinnesbehinderung (z. B. Hör- bzw. Sehschädigung) ab und damit auf eine Überwindung der sogenannten Wahrnehmungsbarriere (siehe Kapitel 4.5). Es werden zweifelsohne wichtige und die Wahrnehmbarkeit unterstützende bzw. ermöglichende Faktoren berücksichtigt, die sich teilweise auch in den Regeln zur Gestaltung von Leichte-Sprache-Texten wiederfinden (Bredel/Maaß 2016). Hier ist eine Parallele zum Begriff der „Zugänglichkeit“ als Voraussetzung für Barrierefreiheit im BGG zu konstatieren, der in Zusammenhang mit der Perzeptibilität steht, also der Wahrnehmbarkeit eines Informationsangebots. Perzeptibilität ist, wie bereits erwähnt, nach Auffassung der Disziplin der Barrierefreien Kommunikation in Bezug auf schriftliche Textanteile als Voraussetzung für Verstehen und eine erfolgreiche Informationsentnahme zu sehen (vgl. Bredel/Maaß 2016, Kapitel 4.1 und 4.2, Ebert/Fisiak 2018: 8). Sie umfasst dahingehend weitere, im Prinzip der Wahrnehmbarkeit in der BITV 2.0 nicht oder nur ansatzweise enthaltene Aspekte, die auch unabhängig von einer vorliegenden Behinderung zu einer verbesserten Textwahrnehmung führen (z. B. optimiertes Layout, Wortgliederung nach Sinn Grenzen, siehe Kapitel 5.1). Insofern kann eine Abweichung zwischen dem Umfang von **Wahrnehmbarkeit** nach der BITV 2.0 und nach Gesichtspunkten der Lesbarkeits- und Verständlichkeitsforschung festgestellt werden. Die BITV 2.0 berücksichtigt nicht systematisch die Wahrnehmbarkeit auf Wort-, Satz- und Textebene. Kriterien, die hierunter zu fassen wären, sind jedoch teilweise in **Teil 2 der Anlage 2** der BITV 2.0 in den Vorgaben zur Erstellung von Leichte-Sprache-Texten zu finden (siehe Kapitel 5.4). Somit ergibt sich folgende Zuordnung:

BGG	Zugänglichkeit
Texteigenschaft	Wahrnehmbarkeit
BITV	Wahrnehmbarkeit, Teil 2, Anlage 2 (s. Kap. 5.4)

Tab. 6: Mapping „Wahrnehmbarkeit“ BITV

### 3.2.2 Bedienbarkeit

Das zweite Grundprinzip „Bedienbarkeit“ gibt Folgendes vor: „Die Komponenten der Benutzerschnittstelle und die Navigation müssen bedient werden können.“

#### Priorität I

Die unter Priorität I gefassten vier Anforderungen fokussieren die Nutzung der Webseiten durch Menschen mit motorischen Einschränkungen und die Vermeidung epileptischer Anfälle. So müssen alle Funktionen auch per Tastatur bedienbar sein (Anforderung 2.1); es muss ausreichend Zeit zur Benutzung der Funktionen eingeräumt werden (Anforderung 2.2) und es muss verhindert werden, dass z. B. durch aufblitzende Elemente der Webseite epileptische Anfälle ausgelöst werden (Anforderung 2.3). Anforderung 2.4 der BITV 2.0 besagt, dass „Orientierungs- und Navigationshilfen sowie Hilfen zum **Auffinden** von Inhalten zur Verfügung zu stellen [sind]“ (Hervorhebung KL). Sie wird unter anderem konkretisiert durch die Bedingungen,

- dass Webseiten Titel enthalten sollen, „die das Thema oder den Zweck der Seite beschreiben“ (Bedingung 2.4.2),
- dass „Ziel und Zweck eines Links [...] aus dem Linktext selbst ersichtlich oder aus dem Linktext in Verbindung mit dem durch Programme bestimmten Link-Kontext [ersichtlich sind]“ (Bedingung 2.4.4)
- und dass „alternative Möglichkeiten angeboten [werden], um Inhalte und Webseiten innerhalb verbundener Webangebote zu finden“ (Bedingung 2.4.5).

Darüber hinaus sollen Überschriften und Beschriftungen verwendet werden, um „das Thema oder den Zweck“ des Inhalts zu kennzeichnen (Bedingung 2.4.6). Bedingung 2.4.8 stellt sicher, dass sich Nutzer/-innen im Webangebot zurechtfinden, indem „Informationen über den Standort [...] innerhalb der Webseite sowie innerhalb verbundener Webangebote verfügbar [sind]“.

## **Priorität II**

In Priorität II werden die vier unter Priorität I enthaltenen Anforderungen erneut aufgeführt. Die für den Bereich Leichte Sprache relevante Anforderung 2.4 wird dahingehend präzisiert, dass der Zweck eines Links aus dem Linktext selbst und nicht nur aus dem Kontext ersichtlich sein muss. Zudem macht Bedingung 2.4.10 die Vorgabe, dass „Abschnittsüberschriften zu verwenden [sind], die den Inhalt weiter strukturieren“. Geht es also speziell um elektronische Kommunikate, scheint Auffindbarkeit nach Auffassung des Gesetzgebers auch eine Frage der inhaltlichen Organisation und der transparenten Navigation innerhalb des Textes zu sein und wird in der BITV wiederum der Bedienbarkeit zugeschrieben. Wie bereits in Kapitel 3.1.1 erwähnt, können diese Anforderungen, die den Zugriff und das Auffinden von Inhalten trotz motorischer Einschränkungen ermöglichen sollen, als Entsprechung zur Vorgabe der **Auffindbarkeit** im BGG gelten. Aus Perspektive der Forschung zu Barrierefreier Kommunikation kann hierin ebenfalls die Voraussetzung für eine erfolgreiche Auffindbarkeit gesehen werden, da der Text von Menschen mit bestimmten Einschränkungen nur unter der Voraussetzung in Anspruch genommen werden kann, dass diese Anforderungen erfüllt werden. Darüber hinaus ist auch der kompetente Umgang mit dem Medium eine Grundvoraussetzung, um z. B. im Internet Informationen auffinden zu können (siehe Kapitel 4.2.2 zur Medienkompetenz).

Die dem Prinzip der Bedienbarkeit zugeordneten Bedingungen zur Navigation und Orientierung beziehen sich im Unterschied zu den anderen genannten Anforderungen jedoch nicht nur auf den technischen Zugang zu den Inhalten, sondern auch auf den Zugriff auf die Textebene. Somit ist bei ihrer Gestaltung auch auf Aspekte der Verständlichkeit zu achten (sprachlich, medial, konzeptionell), wodurch sich auch Parallelen zum Verständlichkeitsbegriff der For-

schung und dem Begriff der Nutzbarkeit im BGG ergeben. Die Abstimmung der Begrifflichkeiten zwischen dem BGG, der BITV 2.0 und der Forschung lässt also unterschiedliche Fokussierungen zu und ergibt folgende Übersicht:

<b>BGG</b>	Auffindb.	Nutzbarkeit			
<b>Text-eigensch.</b>	Auffindb.	Verständl.	Verkn.	Akzept.	Handl.
<b>BITV</b>	Bedienb.	Bedienb. (Prio II)			

**Tab. 7:** Mapping „Bedienbarkeit“ BITV

### 3.2.3 Verständlichkeit

Das Grundprinzip „Verständlichkeit“ besagt, dass „[d]ie Informationen und die Bedienung der Benutzerschnittstelle [...] verständlich sein“ müssen. Es ist ebenso wie das Prinzip der Wahrnehmbarkeit anders gefasst, als es aus dem Blickwinkel der Barrierefreien Kommunikation zu vermuten wäre.

#### Priorität I

So enthält Priorität I die Anforderung 3.1, dass „Texte lesbar und verständlich zu gestalten [sind]“, wobei jedoch mit Blick auf die zugehörigen Bedingungen deutlich wird, dass hierbei nicht etwa die Lesbarkeit und Verständlichkeit für den Nutzer bzw. die Nutzerin gemeint ist, sondern die Erkennbarkeit der verwendeten Sprache durch Programme und assistive Technologien. Hierunter ist also der Bereich der Zugänglichkeit nach dem BGG zu verstehen, also das Ermöglichen des Zugriffs auf die Texte aus technischer Sicht.

Anforderung 3.2 gibt vor, dass der Aufbau und die Benutzung der Webseite vorhersehbar zu gestalten sind. Sie enthält wiederum vorwiegend technische Bedingungen, die beispielsweise sicherstellen, dass sich durch die Fokussierung eines Elementes keine Änderung des Kontextes ergibt (Bedingung 3.2.1). Die Bedingung 3.2.3 zeigt jedoch Überschneidungen mit der **Verständlichkeit** des Textes im Sinne Barrierefreier Kommunikation, indem sie vorgibt, dass einheitliche Navigationsmechanismen im Webangebot bei Wiederholung in gleicher Reihenfolge darzustellen sind, sofern der Nutzer bzw. die Nutzerin dies nicht selbst ändert. Neben der Verständlichkeit auf der Makroebene sorgt

diese Vorgabe durch die damit erzielte Strukturparallelität für eine bessere Auffindbarkeit des Angebots bzw. eine erleichterte Navigation auf der Seite. Ebenso verhält es sich mit der Bedingung 3.2.4, wonach Elemente mit einheitlicher Funktionalität in einem Webangebot durchgehend in gleicher Weise zu bezeichnen sind. Hier ist die verständlichkeitssichernde Termkonsistenz angesprochen, die sich im Falle von Leichter Sprache auch in den Regelwerken als Forderung realisiert findet. Sie besagt, dass die Verwendung desselben Begriffs für dieselben Sachverhalte – und damit das Vermeiden von Synonymen – das Verstehen für schwache Leser/-innen unterstützt (Maaß 2015: 131 f.). Intendiert ist im Sinne der BITV hier jedoch nicht die Sicherstellung der Verständlichkeit der jeweiligen Inhalte, sondern die Förderung der **Auffindbarkeit** einzelner Webinhalte.

Die Anforderung 3.3 betrifft ebenfalls nicht die erwartete Verständlichkeit des Textangebots im Sinne der Barrierefreien Kommunikation. Sie gibt vor, dass „[z]ur Fehlervermeidung und -korrektur unterstützende Funktionen für die Eingabe bereitzustellen [sind]“. Hierunter sind Bedingungen gefasst, die dazu dienen, dass Eingaben z. B. mit Hilfe von Hinweisen erleichtert werden und dass Fehler automatisch erkannt werden und der Nutzer bzw. die Nutzerin auf sie hingewiesen wird (Bedingung 3.3.1, 3.3.2 und 3.3.3). Bedingung 3.3.4 stellt beispielsweise sicher, dass bei Webseiten, „die rechtliche Verpflichtungen begründen oder zu finanziellen Transaktionen führen“, die Nutzer/-innen im Falle einer Motorik- oder Sinneseinschränkung die Möglichkeit haben, die Ausführung rückgängig zu machen oder eingegebene Informationen vor dem Absenden zu prüfen und zu korrigieren. Das heißt, es wird in erster Linie nicht das Verstehen angesprochen, sondern ein Kontrollmechanismus zur Vermeidung von versehentlichen rechtlich bindenden Anschlusshandlungen. Nach dem BGG dürfte diese Vorgabe damit unter den Bereich der Nutzbarkeit fallen.

## **Priorität II**

Unter Priorität II werden die Anforderungen 3.1 bis 3.3 wiederholt und teilweise durch Bedingungen präzisiert, die mehr der Verbesserung der Verständlichkeit im eigentlichen Sinne dienen als die unter Priorität I genannten. Anforderung 3.1 „Texte sind lesbar und verständlich zu gestalten“ enthält nunmehr drei Bedingungen. Sie besagen,

- dass ungebräuchliche Wörter zu erklären sind (Bedingung 3.1.3: „Für Wörter oder Ausdrücke, die in einem ungebräuchlichen oder eingeschränkten Sinn – einschließlich Dialekte und Fachjargon – verwendet werden, gibt es Mechanismen zur Erläuterung“),
- dass Abkürzungen zusätzlich ausgeschrieben werden oder ihre Bedeutung erklärt werden muss (Bedingung 3.1.4: „Für Abkürzungen gibt es einen Mechanismus, der ihre ausgeschriebene Form bereitstellt oder ihre Bedeutung beschreibt“),
- dass Inhalte sprachlich möglichst einfach, aber angemessen darzulegen sind und gegebenenfalls multimodal gestützt werden sollen (Bedingung 3.1.5: „Für alle Inhalte ist die klarste und einfachste Sprache zu verwenden, die angemessen ist. Bei schwierigen Texten werden zusätzliche erklärende Inhalte oder grafische oder Audio-Präsentationen zur Verfügung gestellt“),
- dass in bestimmten Fällen Hilfen zur richtigen Aussprache von Wörtern gegeben werden (Bedingung 3.1.6: „Für Wörter, deren Sinn ohne die richtige Aussprache nicht eindeutig ist, gibt es einen Mechanismus, der die korrekte Aussprache aufzeigt“).

Diese Bedingungen zielen zwar auf eine verbesserte Verständlichkeit im Sinne der Barrierefreien Kommunikation, scheinen jedoch relativ wahllos zusammengestellt und bleiben sehr vage oder scheinen kaum praktikabel (Was sind „ungebräuchliche Wörter“? Welcher Grad von Einfachheit ist angemessen?). So führen zum Beispiel die vorgesehenen Aussprachehilfen zu einer Überbetonung der Wortebene und bergen die Gefahr, die Textebene zu beeinträchtigen, da der Leseprozess für das Anhören der Aussprachehilfe unterbrochen und mit der neu erhaltenen Information fortgesetzt werden muss. Eine vergleichbare Feststellung treffen Bredel/Maaß (2016: 497f.) für Personen mit und Lutz (2015: 280) für Personen ohne Lesebeeinträchtigung in Bezug auf das Anlegen von Glossaren zur Erklärung von Wörtern. Da die Bedingungen, im Unterschied zu den Anforderungen in Priorität I, jedoch zweifelsohne das Verstehen der Inhalte durch die Nutzer/-innen sicherstellen sollen, ist hier eine Übereinstimmung mit dem Verständlichkeitsbegriff in der Barrierefreien Kommunikation festzustellen.

Die Anforderungen 3.2 und 3.3 zur Vorhersehbarkeit des Aufbaus und zu Eingabemöglichkeiten auf den Seiten aus Priorität I werden ebenfalls unter Priorität II wiederholt und verschärft. Die neuen Bedingungen regeln jedoch kaum Verständlichkeit im Sinne der Barrierefreien Kommunikation. So bezieht sich Bedingung 3.2 unter Priorität II auf den technischen Aspekt, dass Änderungen des Kontextes (also im Browser bzw. Browserfenster oder im Fokus) immer durch den Nutzer bzw. die Nutzerin steuerbar sein müssen – eine Bedingung, die sich auf die technische Zugänglichkeit des Textes bezieht bzw. eventuell als die **Wahrnehmbarkeit** betreffend angesehen werden kann. Unter 3.3 wird festgelegt, dass Eingabehilfen sowie Kontroll- und Korrekturmechanismen auf allen Webseiten vorhanden sein müssen, bei denen „Informationen übermittelt werden“. Auch hier ist wie unter Priorität I die tatsächliche Verständlichkeit nach Auffassung der Wissenschaft nur in puncto Hilfen angesprochen, die zum Verstehen der Eingabemöglichkeiten beitragen (Bedingung 3.3.5). Allerdings bleibt Bedingung 3.3.5 mit der Formulierung „Es sind kontextabhängige Hilfen zur Verfügung zu stellen“ wiederum sehr vage und bietet auch keinen Anhaltspunkt dafür, wie diese Hilfen ausgestaltet sein müssen, um ihren Zweck zu erfüllen. Nach der Kategorisierung des BGG dürfte es sich bei 3.3, analog zu Priorität I, um eine die Nutzbarkeit betreffende Anforderung handeln.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass die Vorgaben zur „Verständlichkeit“ in der BITV, die auch tatsächlich die **Verständlichkeit** im Sinne der Barrierefreien Kommunikation bzw. resultierend aus einem erfolgreichen Verstehen die Nutzbarkeit nach dem BGG betreffen, sowohl bei Priorität I als auch bei Priorität II deutlich hinter dem Machbaren zurückbleiben. So fehlen systematische Vorgaben, die in der Verständlichkeitsforschung als Konsens gelten und zum leichteren Erschließen von Wort-, Satz- und Textebene führen (siehe Kapitel 5). Solche Vorgaben finden sich jedoch zum Teil in den Leichte-Sprache-Vorgaben in **Anlage 2, Teil 2** der BITV 2.0, auf die in Kapitel 5.4 näher eingegangen wird. Stattdessen werden unter „Verständlichkeit“ vor allem in Priorität I weitere Kriterien gefasst, die eigentlich die Auffindbarkeit und zum Teil auch die Zugänglichkeit bzw. Wahrnehmbarkeit betreffen.

<b>BGG</b>	Auffindb.	Zugängl.	Nutzbarkeit			
<b>Texteigensch.</b>	Auffindb.	Wahrnehmbar.	Verständl.	Verknüpf.	Akzep.	Handlungs.
<b>BITV</b>	Verständlichk. (Prio I, Anford. 3.2.4)	Verständlichk. (technisch: Prio I, Anford. 3.1)	Verständlichk. (überwiegend Prio II) Teil 2, Anlage 2 (s. Kap. 5.4)			

**Tab. 8:** Mapping „Verständlichkeit“ BITV

### 3.3 Zwischenergebnis: Barrierefreiheit im BGG und in der BITV 2.0

Es zeigt sich, dass sich die Hauptkategorien der BITV 2.0 (wahrnehmbar, bedienbar, verständlich, robust) nicht bruchlos aus den Prinzipien der Barrierefreiheit nach dem BGG (auffindbar, zugänglich, nutzbar) herleiten lassen, sondern das Feld auf andere Weise strukturieren, wie die untenstehende Tabelle veranschaulicht. Es zeigt sich jedoch ebenso, dass alle drei Prinzipien der Barrierefreiheit nach dem BGG mit den Kategorien der BITV 2.0 adressiert werden, allerdings dominant mit Bezug auf die technische Umsetzung. Diese Betonung manifestiert sich nicht zuletzt im Kriterium der Robustheit, das auf Kompatibilität von elektronischen Systemen und Maschinenlesbarkeit abzielt. Dieser Aspekt findet sich so nicht im BGG abgebildet, das eine viel breitere und unspezifischere Ausrichtung hat. Angesichts der Ausrichtung der BITV 2.0 auf Informationstechnik ist die Fokussierung auf technische Fragen aber als durchaus sachgerecht zu betrachten.

<b>BGG</b>	Auffindb.	Zugängl.	Nutzbarkeit				-
<b>Text-eigensch.</b>	Auffindb.	Wahrnehm.	Verständl.	Verkn.	Akzept.	Handl.	-
<b>BITV</b>	Bedienb. Verständl. (Prio I, Anford. 3.2.4)	Wahrnehm. Teil 2, Anlage 2 (s. Kap. 5.4) Verständl. (technisch: Prio I, Anford. 3.1)	Verständl. (überwiegend Prio II) Teil 2, Anlage 2 (s. Kap. 5.4) Bedienb. (Prio II)				Robusth.

**Tab. 9:** Mapping von BGG, Texteigenschaften und BITV inkl. „Robustheit“

Damit ist jedoch noch nicht belegt, ob die BITV 2.0 geeignet ist, die Vorgaben des BGG mit Blick auf „gleichberechtigte Teilhabe“ und „selbstbestimmte Lebensführung“ umzusetzen. Gemäß BGG wäre dafür sicherzustellen, dass „Systeme der Informationsverarbeitung, akustische und visuelle Informationsquellen und Kommunikationseinrichtungen“ für Nutzer/-innen mit Behinderung „in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe“ zugriffsfähig sind. Einsichten mit Bezug auf diese Frage lassen sich aus der Perspektive der Barrierefreien Kommunikation gewinnen. Entsprechend widmet sich das folgende Kapitel dem Thema der Kommunikationsbarrieren.

## 4 Kommunikationsbarrieren

Kommunikate können für Nutzer/-innen relational zu ihren Behinderungsarten Kommunikationsbarrieren beinhalten. Barrierefrei ist Kommunikation in diesem Sinne dann, wenn Kommunikationsbarrieren für Nutzer/-innen mit unterschiedlichem Profil entfernt wurden. Im aktuellen Kapitel wird der Ansatz der Kommunikationsbarrieren, wie er in den vergangenen Jahren in der Barrierefreien Kommunikation erarbeitet wurde, vorgestellt und erweitert. Entsprechend geht hier der Blick zum einen auf die Adressatenschaft und ihre spezifischen Anforderungen und Bedürfnisse und andererseits auf die möglichen Barrieren, die Texte für sie darstellen können. Daraus ergibt sich ein Anforderungsprofil für die Texte, das dann mit ihrer tatsächlichen Umsetzung abgeglichen werden kann. Hinzu tritt der Abgleich mit den Begrifflichkeiten aus den zugrunde liegenden Rechtstexten des BGG und der BITV 2.0, der im vorangegangenen Kapitel angebahnt wurde.

### 4.1 Textseitige und rezipientenseitige Perspektive

Generell sind Barrieren jeweils aus zwei verschiedenen Perspektiven betrachtbar: Sie sind entweder als textseitig oder rezipientenseitig bedingt zu sehen (Maaß/Rink 2019; Maaß 2019, 2020). In dieser Form der Fokussierung besteht eine von verschiedenen Möglichkeiten zur Klassifikation der Barrieren. Da der Barrierenansatz für die vorliegende Studie operationalisiert werden soll, müssen zunächst die nutzerseitigen von den textseitigen Aspekten getrennt werden. Studien mit Blick auf die Nutzerperspektive haben einen anderen Untersuchungsgegenstand als Studien zur Textperspektive. Barrieren aus Nutzerperspektive zu untersuchen geht mit Untersuchungsdesigns einher, in denen die Nutzer/-innen befragt, beobachtet und die einzelnen Stufen des Textverarbeitungsprozesses analysiert werden (vgl. Überblick über Studien zum Verstehen bei Hansen-Schirra et al. 2020 und zum Wahrnehmen bei Alexander 2019). Barrieren am Text hingegen können über Textanalysen oder über Verständlichkeitsprüfungen, beispielsweise

auch gestützt mit elektronischen Mitteln, bestimmt werden. Beide Designs von Studien sind komplementär, aber auch eigenständig (Hansen-Schirra/Maaß 2020). Im Rahmen dieser Arbeit wird eine Studie von letzterer Art angestrebt, also eine Ermittlung von Barrieren in als barrierefrei deklarierten Texten.

Bredel/Maaß (2016: 117) stellen heraus, dass die Aufteilung der Textverarbeitung in ebenjene komplementären Parameter erfolgt, die entweder die nutzerseitige oder die textseitige Perspektive fokussieren. Sie unterscheiden die folgenden Parameter:

	Textoberfläche	Inhalt
Leser	Perzeption	Verstehen
Text	Perzipierbarkeit	Verständlichkeit

Tab. 10: Struktur des Gegenstandsfeldes nach Bredel/Maaß (2016: 117)

In Maaß/Rink (2019: 23 ff.) wird die Zugänglichkeit von Kommunikaten systematisch um die Faktoren des Auffindens bzw. der Auffindbarkeit, des Behaltens bzw. der Verknüpfungsfähigkeit sowie des Handelns bzw. der Handlungsorientierung erweitert. Bei Rink (2020) wird das Kriterienpaar Akzeptanz/Akzeptabilität hinzugefügt und entsprechend bei Maaß (2020: 27) dargestellt:

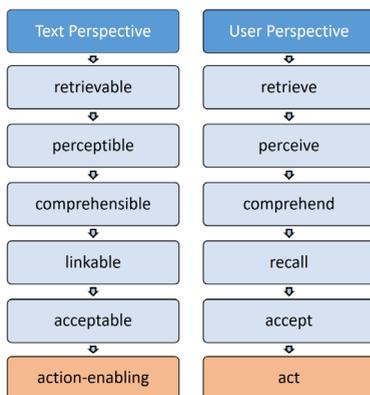


Abb. 4: Text- und Nutzerperspektive nach Maaß (2020: 27)

Hierbei ist anzumerken, dass sich Auffindbarkeit („retrievability“) vor allem als eine vom Medium bestimmte Qualität darstellt (Maaß 2020: 29 ff). Verständlichkeit und auch Verknüpfungsfähigkeit liegen jedoch auf Textebene und können anhand konkreter Merkmale abgeprüft werden. Auch das Kriterium der Akzeptabilität ist textseitig überprüfbar, wie Rink (2020) in ihrer Analyse nachweist. Dabei bildet Akzeptabilität, zusammen mit den anderen Kriterien, die Voraussetzung dafür, dass Handlungsorientierung erreicht werden kann (siehe Kapitel 4.7). Diese wiederum ist die Voraussetzung für die Erfüllung der gesetzlichen Forderung nach Gleichberechtigung und Teilhabe. Denn nur wenn der Rezipient mit dem Text zum selbstständigen Handeln befähigt wird, ist eine vollumfängliche Nutzbarkeit der Kommunikationsangebote und damit das Ziel der Gewährleistung von Teilhabe in behördlicher Kommunikation nach dem BGG erfüllt.

## **4.2 Die Rezipientenseite: Adressaten von Texten in Leichter Sprache und ihre Anforderungen**

Um die Anforderungen der Adressatenschaft von Online-Behördenangeboten in Leichter Sprache beschreiben zu können, ist zunächst zu klären, an wen sich diese Angebote richten. Dabei wird deutlich, dass hier zwischen der rechtlichen, der wissenschaftlichen und der praktischen Perspektive zu unterscheiden ist, sodass sich verschiedene Fragen ergeben:

- Wie positionieren sich Gruppen aus dem Empowerment von Menschen mit Behinderung, die aktuell häufig in der Praxis die Umsetzung von Texten in Leichter Sprache mittragen?
- Was ist aus wissenschaftlicher Sicht hierzu als sinnvoll anzunehmen?
- Wie ist die rechtliche Lage? Findet eine Fokussierung auf eine oder mehrere bestimmte Gruppen statt?
- Was ist über die Internetnutzung und die Medienkompetenz der Adressatenschaft bekannt?

- Und schließlich: Was deklarieren die Angebote selbst hinsichtlich ihrer Adressatenschaft? Nehmen sie eine Engführung auf eine oder mehrere bestimmte Gruppen vor? Dies ist am Korpus zu prüfen.

Zunächst sollen die Fragen beantwortet werden, wie sich die im Bereich Leichte Sprache hauptsächlich aktiven Menschen mit Behinderung selbst bzw. deren Vertreter positionieren und welche Zielgruppen aus wissenschaftlicher Sicht anzunehmen sind.

#### 4.2.1 Adressaten von Texten in Leichter Sprache

Leichte Sprache ist aus der Empowermentbewegung erwachsen und hat von dort eine intensive Lobbyierung erfahren (Bredel/Maaß 2016: 67). Unter den Aktionen ragt eine Eingabe zu einer stärkeren Berücksichtigung der Leichten Sprache in der Gesetzgebung beim Petitionsausschuss des Bundestages heraus, die im Jahre 2009 mit 13.500 Unterschriften von Unterstützerinnen und Unterstützern eingebracht wurde (Deutscher Bundestag 2009). Diese für die Gesetzgebung wichtige Aktion wurde durch das Netzwerk Leichte Sprache getragen, das sich seit seiner Gründung intensiv um das Recht von Personen mit geistigen Behinderungen auf Texte in Leichter Sprache bemüht (Netzwerk Leichte Sprache 2014: 3). Die Selbstbezeichnung für diese Gruppe lautet „Menschen mit Lernschwierigkeiten“, worunter Personen mit geistiger Behinderung und mit Lernbehinderung zusammengefasst werden, zu den Abweichungen in der Terminologie siehe u. a. Bredel/Maaß (2016) und Schuppener/Bock (2019)<sup>1</sup>. Dabei steht auch stets die Frage der Prüfung aller erstellten Texte durch Prüfer/-innen aus dieser Zielgruppe im Fokus. Wird sie im Sinne des Netzwerks Leichte Sprache beantwortet, so verspricht dies nicht zuletzt Beschäftigungsmöglichkeiten für die vom Netzwerk vertretenen Gruppen (vgl. Bredel/Maaß 2016, Kapitel 5.5 und Maaß 2015: 165 ff.). Zudem steht Leichte Sprache, wenn sie in inklusiven Prozessen erstellt wird, in der Öffentlichkeit symbolisch für Menschen mit kognitiven Einschränkungen

.....

1 Die dezidierte Ablehnung von Angehörigen der Zielgruppe des Begriffs „geistige Behinderung“ berücksichtigend soll im Folgenden außerhalb von Zitaten auch der Terminus „Menschen mit kognitiven Einschränkungen“ synonym verwendet werden.

gen, die damit eine größere Sichtbarkeit in der Gesellschaft erlangen (Maaß 2020: 132 ff.). Allerdings würde man, wenn die Prüfgruppen aus einem bestimmten Behinderungsspektrum kommen, diese Gruppe zum Gatekeeper für die Leichte-Sprache-Leserschaft machen. Zurstrassen (2015: 130) spricht gar von „positive[m] Rassismus“, der den Sonderstatus und die Exklusion der Gruppe zementiere. Trotzdem lässt sich feststellen, dass das Netzwerk Leichte Sprache, und hier insbesondere die Lebenshilfe als größter Akteur innerhalb des Netzwerks, Personen mit kognitiven Einschränkungen als die eigentlichen Adressat(inn)en von Texten in Leichter Sprache setzt. Auch für die Rolle als Textprüfer/-innen werden sie häufig als zentral erachtet (BMAS 2014: 72/Inclusion Europe 2009: 9). Bredel/Maaß (2016: 108 ff.) verweisen darauf, dass dies durchaus problematisch und die aktuelle Prüfsituation häufig nicht geeignet ist, tatsächlich die Verständlichkeit der Texte zu prüfen und in der Konsequenz zu erhöhen.

Die Praxisregelwerke selbst (siehe Kapitel 5) erklären, dass Texte in Leichter Sprache für eine weitaus größere Gruppe nützlich sind. Das Netzwerk Leichte Sprache etwa postuliert in seiner auch vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales publizierten Broschüre (BMAS 2014: 16) bezüglich der Adressatenschaft Folgendes:

„Leichte Sprache hilft vielen Menschen.

Zum Beispiel:

- Menschen mit Lern-Schwierigkeiten.
- Menschen mit der Krankheit Demenz.
- Menschen, die nicht so gut Deutsch sprechen.
- Menschen, die nicht so gut lesen können.“

Damit sind neben kognitiv eingeschränkten Personen auch Personen mit demenziellen Erkrankungen, mit geringen Deutschkenntnissen und von funktionalem Analphabetismus Betroffene benannt, die bei Bredel/Maaß (2016: 140) als „primäre Adressaten“ von Leichte-Sprache-Texten bezeichnet werden. Bredel/Maaß (2016: 173) führen weiterhin aus, dass Leichte Sprache immer dann hilfreich sein kann, wenn der Ausgangstext für einen Leser bzw. eine Leserin nicht verständlich ist. Dies kann auch Personen ohne kommu-

nikative Einschränkungen betreffen, wenn sie beispielsweise in Bezug auf das Thema des jeweiligen Textes Laien sind (sog. sekundäre Adressaten von Texten in Leichter Sprache). Neben den genannten Gruppen gehen Bredel/Maaß (2016, Kapitel 5.2) auf Personen mit prälingualer Hörschädigung und mit schulischen Lernschwierigkeiten ein; auch Rink (2020) sieht einen Bedarf an Leichter Sprache für die genannten Gruppen gegeben. Ähnliche Erfahrungen liegen auch für andere Sprachen vor, z. B. für die Adressatengruppen von leichtem Finnisch/Schwedisch (siehe Leskelä 2017). Demgegenüber bestehen jedoch auch wissenschaftliche Ansätze, die die Individualität der Bedarfe hervorheben und betonen, dass je nach Ausprägung der Behinderung sehr unterschiedliche Ansprüche an die Texte vorliegen, sodass idealerweise mit individuell angepassten oder zumindest gestuften Textangeboten gearbeitet werden müsste (siehe Schuppener/Bock 2019, Bock/Lange 2017). Die Praktikabilität dieses individualistischen Ansatzes für eine zu etablierende Textpraxis ist allerdings nicht zuletzt aus ökonomischen Gründen in Frage zu stellen.

Bezüglich der Frage, wer aus rechtlicher Sicht als Adressatinnen und Adressaten von Onlineangeboten in Leichter Sprache gesetzt wird, ist festzuhalten, dass weder im BGG noch in der BITV 2.0 eine Fokussierung auf eine Behinderungsart erfolgt. Zwar bezieht sich die Verpflichtung nach § 11 BGG, „Bescheide, Allgemeinverfügungen, öffentlich-rechtliche Verträge und Vordrucke“ in Leichter Sprache zu erläutern, auf „Menschen mit geistigen Behinderungen und Menschen mit seelischen Behinderungen“, dies gilt jedoch nicht für § 12 BGG zur Barrierefreien Informationstechnik. Dieser bezieht sich allgemein auf „Menschen mit Behinderungen“ nach § 3 BGG (s. Tab. 2 in Kap. 2.7). Aus den Vorgaben zur Zielgruppe in § 3 und den Bedingungen für Barrierefreiheit in § 4 BGG („ohne fremde Hilfe auffindbar ...“) folgt, dass alle Menschen mit festgestellten Behinderungen, die wegen dieser Behinderungen nicht auf die beschriebenen Informationsquellen und Kommunikationseinrichtungen zugreifen können, laut BGG Hilfsmittel zur Verfügung gestellt bekommen sollten, die ihnen diesen Zugang ermöglichen. Es ist für unterschiedliche Behinderungsarten – nicht nur geistige Behinderung – ausführlich belegt, dass sie mit Kommunikationsbeeinträchtigungen einhergehen können. Dies ist etwa für demenzielle Erkrankungen (s. z. B. Bickel et al. 2000, Bucks et al.

2000, Wendelstein 2016), für Erkrankungen aus dem autistischen Spektrum (s. z. B. Schwemmler/Schwemmler/Ptok 2008, Jolliffe/Baron-Cohen 1999, Frith 1989) oder prälinguale Hörschädigung (s. z. B. Krammer 2001, Hennies 2010, Prillwitz 1982) der Fall. Hinzu kommen *de facto* diverse Personengruppen wie beispielsweise funktionale Analphabeten oder Personen mit Deutsch als Zweitsprache, die ebenfalls von Angeboten in Leichter Sprache profitieren und die diejenigen der Personen mit Behinderungen zahlenmäßig bei Weitem übersteigen (Grotlüschen/Riekmann 2011: 2 und 8). Diese Gruppen sind jedoch nach dem BGG unberücksichtigt, wenn es um barrierefreie Angebote im Bereich der Online-Behördenkommunikation geht. Jedoch haben gerade diese Gruppen häufig eine erhöhte Vulnerabilität und müssen folglich, zumindest phasenweise, überdurchschnittlich viel Behördenkontakt eingehen, wenn sie beispielsweise staatliche Unterstützung in Anspruch nehmen (Rothkegel 2008: 38 ff., Rosenberg 2014: 1, Döbert 2009: 8, Genuneit/Genuneit 2011: 51 f.). Betroffen sind bis zu 40 % der erwerbsfähigen Bevölkerung (s. die Ergebnisse der leo.-Studie von Grotlüschen/Riekmann 2011 und Grotlüschen et al. 2018). Daher wäre zu prüfen, ob Angebote in Leichter Sprache nicht auch in Richtung dieser Gruppen geöffnet werden können, falls Menschen mit Kommunikations- bzw. Lesebeeinträchtigungen zukünftig ein – einklagbares – Recht auf vereinfachte Texte erhalten (zur gegenwärtigen rechtlichen Lage in diesem Bereich siehe Kapitel 2.4.3). Schließlich ist auch für sie entsprechend § 2 BITV „ohne die Erfüllung zusätzlicher Bedingungen die Nutzung der Informationstechnik nur eingeschränkt möglich“. Dies bestätigt auch eine Umfrage im Auftrag der Aktion Mensch zur Internetnutzung von Menschen mit Behinderung im Jahr 2010, nach der 20 % der Internetnutzer/-innen mit Lese-Rechtschreib-Schwäche beim Surfen im Internet gelegentlich die Hilfe Dritter in Anspruch nehmen (Berger et al. 2010: 57); noch dramatischere Befunde erbringt die Studie von Bosse/Hasebrink (2016), ebenfalls im Auftrag der Aktion Mensch, – obwohl die grundsätzlich selbstständige Nutzung eines Kommunikationsangebotes auch nach § 4 BGG als Kriterium der Barrierefreiheit gilt.

Aus wissenschaftlicher Sicht erscheint es also sinnvoll, das Konzept Leichte Sprache für Menschen mit Kommunikationseinschränkungen, die auch unabhängig von einer Behinderung auftreten können, zu öffnen. Der Gesetzgeber

hingegen sieht Menschen mit Behinderung unabhängig von kommunikativen Bedarfen als Anspruchsgruppen, wenn es um barrierefreie behördliche Websites geht. Die engste Sichtweise ist unter den einflussreichsten Akteuren der Praxis zu konstatieren, die Leichte Sprache zum exklusiven Hilfsmittel von Menschen mit kognitiven Einschränkungen erklären. Vor diesem Hintergrund ist die tatsächliche Nutzung von Onlineangeboten und die mediale Präferenz in den verschiedenen Zielgruppen interessant, die im nachfolgenden Kapitel in den Blick genommen wird.

#### **4.2.2 Internetnutzung von Menschen mit Behinderung**

Die vorerwähnte Studie der Aktion Mensch (Bosse/Hasebrink 2016) arbeitet mit Befragten aus vier unterschiedlichen Gruppen: Menschen mit Sehbehinderung, Menschen mit Hörbehinderung, körperlich bzw. motorisch Beeinträchtigte sowie Menschen mit kognitiven Einschränkungen. Es kann aus der Zusammensetzung der Studienteilnehmer/-innen nicht darauf geschlossen werden, dass diese auch von Kommunikationseinschränkungen betroffen und damit potenzielle Adressatinnen und Adressaten von Internetseiten in Leichter Sprache wären. Von den genannten vier Zielgruppen kommen hierfür gemäß den Ausführungen in Kapitel 4.2 unter Vernachlässigung eventueller Mehrfachbehinderungen vor allem Menschen mit kognitiven Einschränkungen und Menschen mit Hörschädigung in Frage.

Am häufigsten im Internet unterwegs sind im Vergleich der Behinderungsarten Menschen mit eingeschränkter Hörfähigkeit (Bosse/Hasebrink 2016: 46). So geben 78 % der Hörgeschädigten an, mehrmals wöchentlich das Internet zu nutzen (Ebd.: 77). Allerdings besteht unter den Befragten bei nur knapp einem Drittel die Hörschädigung von Geburt an (Ebd.: 36). Damit ist der Großteil, wiederum unter Vernachlässigung einer weiteren Behinderung oder Einschränkung, nicht zu den primären Adressatinnen und Adressaten von Leichte-Sprache-Texten zu zählen, da hierunter vorwiegend prälingual Hörgeschädigte fallen, also Personen, bei denen sich eine bereits vor dem Erlernen der Lautsprache vorhandene Hörschädigung gravierend auf das Lautsprachvermögen auswirkt (Nußbeck 2007: 88 ff.). Nichtsdestominder kann auf Basis dieses Ergebnisses davon ausgegangen werden, dass die Internetnutzung

in der Community der Hörgeschädigten eine wesentliche Rolle bei der Informationsbeschaffung spielt.

Die Untersuchungsgruppe der Menschen mit kognitiven Einschränkungen, die im Diskurs häufig als Hauptzielgruppe von Angeboten in Leichter Sprache benannt wird, nutzt mit 48 % das Internet am wenigsten regelmäßig (Bosse/Hasebrink 2016: 98). Ein Drittel dieser Zielgruppe gibt gar an, das Internet nie zu nutzen. Ein Grund hierfür mag darin liegen, dass Smartphones und andere internetfähige Endgeräte beispielsweise in Einrichtungen des betreuten Wohnens weit weniger verbreitet sind als in Privathaushalten (Ebd.: 48). Dazu sei angemerkt, dass Artikel 9 der UN-BRK allerdings das Recht auf zugängliche und bezahlbare Informationsdienste festschreibt (siehe Kap. 2.5.3). In dem Bericht zur Studie ist mit Blick auf Menschen mit geistiger bzw. Lernbehinderung von einer „Kluft in Bezug auf den Zugang zu digitalen Medien“ die Rede (Bosse/Hasebrink 2016: 100). Auch der Umstand, dass in dieser Gruppe häufig keine Lesefähigkeit vorhanden ist, wird als ursächlich für die geringere Internetnutzung vermutet (Ebd.: 98), also eine in der Codalität des Mediums liegende Barriere. Des Weiteren werden „die Menge an Angeboten und Informationen, der komplexe Aufbau mit unübersichtlichen Wahlmöglichkeiten [...]“ im Internet als Hürde benannt (Ebd.: 102). Hinzu kommt, dass es in vielen Einrichtungen der Behindertenhilfe an einer gezielten Medienbildung mangle (Ebd.), die eventuell hülfe, die kognitive Überforderung der Nutzer/-innen insoweit abzubauen, wie sie durch fehlende Routine im Umgang mit dem Medium hervorgerufen wird. So ist der Aufbau von Medienkompetenz, wie im nachfolgenden Kapitel dargelegt wird, als Voraussetzung für eine erfolgreiche Internetnutzung zu betrachten. Reichstein (2016) spricht in Bezug auf mangelnden Zugang zu Endgeräten und Medienkompetenz von sogenannten „vorgelagerten Barrieren“, was in Teilen der Zuschreibung der Medienbarriere zum Bereich „Auffindbarkeit“ (siehe Kap. 4.4) entspricht, als dem eigentlichen Text vorgeschaltete Barriere.

Neben Menschen mit Behinderung sind es vor allem ältere Menschen, für die das Internet an sich eine Barriere darstellen kann (Schweiger/Ruppert 2009: 172; Maaß 2020: 30 ff., 191 ff.). Dies lässt sich nicht zuletzt aus den vergleichsweise geringen Nutzerzahlen in dieser Zielgruppe ablesen. So nutzen in der Gesamtbevölkerung etwa 52 % der Menschen über 70 Jahre regelmäßig

das Internet, während die Nutzung unter den 60- bis 69-Jährigen bei 81 % und unter den Menschen zwischen 50 und 59 bei 92 % liegt. Am verbreitetsten ist die Internetnutzung nach dem D 21 Digital-Index 2019/20 mit 99 % in den Altersgruppen zwischen 20 und 39 Jahren (Initiative D21 e.V. 2019/2020: 14). Eine ähnliche Verteilung lässt sich bei Menschen mit Behinderung beobachten. So nutzen 77 % der jüngeren Generation im Alter von 14 bis 49 Jahren das Internet mehrmals wöchentlich, während es in der Gruppe der über 50-Jährigen nur 52 % sind (Bosse/Hasebrink 2016: 46). Im Vergleich zu den anderen Medien, Fernsehen, Radio und Tageszeitung, ist der Unterschied im Nutzungsverhalten zwischen den Altersgruppen beim Internet am größten (Ebd.). Gründe hierfür werden neben zunehmenden motorischen, visuellen und geistigen Einschränkungen im Alter (Schulz 2004: 19) in mangelnder Erfahrung im Umgang mit der notwendigen Technik (Dautermann/Braun 2012: 113; siehe ebenfalls Kap. 4.2.) sowie einer generell stärker ausgeprägten Skepsis und Zurückhaltung gegenüber „neuen Medien“ vermutet (Hartung et al. 2009: 75 f.). In der Tabelle zum Barriereindex von Rink (2020: 143), die in Kapitel 4.3 abgebildet ist, manifestiert sich dieser Unterschied zwischen den Altersgruppen in Bezug auf das Medium im Wert 1 für Demenz, da es sich bei Demenz um eine degenerative Erkrankung handelt, die zumeist im Alter einsetzt (Rink 2020: 149).

Die Nutzung von Angeboten in Leichter oder Einfacher Sprache ist im Vergleich der Behinderungsarten über sämtliche Medien hinweg am verbreitetsten unter den Menschen mit kognitiven Einschränkungen. 41 % geben an, auf dieses Hilfsmittel zurückzugreifen – dabei handelt es sich zu einem großen Teil um Befragte, die in speziellen Wohneinrichtungen leben, wo Mittel der vereinfachten Kommunikation aktiv an sie herangetragen werden (Bosse/Hasebrink 2016: 106). Von Experten und Expertinnen für die Zielgruppe wird vermutet, dass jedoch insgesamt das Wissen darum, dass es Angebote in Leichter und Einfacher Sprache gibt, noch wenig verbreitet ist, bzw. dass auch die Eigenmotivation zur Nutzung fehlt (Ebd.). Drastischer ausgedrückt handelt es sich bei den Nutzern und Nutzerinnen sprachlich vereinfachter Texte um die „aufgeklärte Elite“ (Ebd.). Es kann also angenommen werden, dass die Bekanntheit des Konzepts in den jeweiligen Zielgruppen ausbaufähig ist. Dies könnte vor allem auf diejenigen zutreffen, deren Bedarf an vereinfachter

Kommunikation in der Gesellschaft weitgehend unbekannt ist – die also nicht der häufig als exklusiv anspruchsberechtigten Gruppe von Menschen mit kognitiven Einschränkungen angehören. Zugleich ist der Anteil Letzterer unter den aktiven Internetnutzer(inne)n vergleichsweise gering.

Das Wissen darüber, dass Angebote in Leichter Sprache existieren, ist in Bezug auf die primären Adressatinnen und Adressaten als der medialen Auffindbarkeit des Einzeltextes vorgeschaltet zu sehen und kann als potenzielle Hürde betrachtet werden (siehe Kapitel 4.4.2 zur Medienbarriere). Doch auch in den Fällen, in denen dieses Wissen besteht, internetfähige Geräte verfügbar und rudimentäre Kenntnisse zum Umgang damit vorhanden sind, kann es für die Nutzer/-innen trotzdem eine Herausforderung bedeuten, auf ein bestimmtes Angebot zuzugreifen. Dies ist eng mit der jeweils vorhandenen Medienkompetenz verbunden.

### **4.2.3 Medienkompetenz als Voraussetzung für die erfolgreiche Internetnutzung**

Medienkompetenz wird nach Baacke (1973) als Form der kommunikativen Kompetenz gefasst und kann beschrieben werden als „Komplex von Fähigkeiten und Fertigkeiten, die es im Idealfall den gesellschaftlichen Subjekten ermöglichen, Medien als Mittel ihrer Lebensentfaltung zu nutzen.“ (Hartung et al. 2009: 93). Hartung et al. (2009) nehmen die Kompetenz zur Mediennutzung älterer Menschen in den Blick. Medienkompetenz besteht aus vielfältigen Wissensbeständen und Fähigkeiten: Sie basiert beispielsweise auf Wissen über die Medien und deren Bewertung bzw. eine Positionierung des Selbst ihnen gegenüber, welche dem Medienhandeln vorausgeht (Ebd.: 95). Das Wissen über die Medien ist dabei unterteilt nach eher statischem „Sachwissen“ sowie dem „liquiden Wissen“ über „komplexe Zusammenhänge, wie das globale Mediennetz nachzuvollziehen und Wissensbeständen eine Wertigkeit zuzuordnen [...]“. Als „Funktionswissen“ werden dabei Fertigkeiten gefasst, die die Bedienung von Medien als Techniken betreffen (Ebd.: 96). Als „Strukturwissen“ gilt die Kenntnis des Aufbaus heutiger Mediensysteme und, z. B. in Bezug auf das Internet, das Wissen darüber, „wie globale Computernetze aufgebaut sind und wessen Verfügung sie unterliegen“. Das Strukturwissen ist vor allem bei älteren Menschen wichtig, um das Misstrauen gegenüber „neuen Medien“

abzubauen, denen häufig vielfältige Gefahren zugeschrieben werden (Hartung et al. 2009: 96 f.). Die Kombination aus Funktions-, Strukturwissen und dem Bewerten von Informationen wird als „Orientierungswissen“ bezeichnet und dient dem bedeutungsvollen Zweck,

„sich im medialen Überangebot an Informationen zurechtzufinden. Durch die Bewertung und Gewichtung des Funktions- und Strukturwissens auf der Grundlage historischer, ethischer und politischer Einsichten und Kenntnisse wird es möglich, dass Menschen innerhalb des komplexen Mediensystems voller Chancen und Zwänge eine eigene Position gestalten und finden können“ (Hartung et al. 2009: 97).

Das Auffinden geeigneter Angebote kann zudem Schwierigkeiten bereiten, wenn es vorwiegend an Funktionswissen mangelt, also beispielsweise kein ausreichendes Verständnis für die Funktionsweise von Browser oder Websites vorhanden ist oder der Umgang mit Suchmaschinen ein Problem darstellt. Ein Umstand, dem gemäß BITV 2.0 mit Erklärungen zur Navigation in Leichter Sprache begegnet werden soll, die Teil der späteren Analyse in Kapitel 7.1.3 sind.

Werden Internetsuchmaschinen verwendet, um sich über ein spezielles Thema zu informieren, ohne dass im Vorfeld eine bestimmte Internetseite als Ziel der Suche ausgemacht ist, handelt es sich dabei nach Auffassung von Lewandowski (2012: 103 f.) um ein sehr komplexes Unterfangen. Hierfür bedarf es „Informationskompetenz“ im Sinne einer Recherchestrategie, die das Vermögen umfasst, die eigenen Suchergebnisse zu selektieren und zu evaluieren sowie wiederum ein grundlegendes Verständnis für die Navigation der jeweils aufgerufenen Website (Lewandowski 2012: 104). Auch die mangelnde Begrenzung bzw. Abgeschlossenheit von Hypertexten (Brinker/Cölfen/Pappert 2014: 21) scheint geeignet, Nutzer/-innen Leichter Sprache vor Herausforderungen zu stellen, da ihre Nutzung auch immer mit einem Zurechtfinden auf standard-sprachlichen Seiten verbunden ist (Bredel/Maaß 2016: 485).

Die Nutzerzahlen aus Kapitel 4.2.2 weisen darauf hin, dass die Medienkompetenzen und -präferenzen in den Zielgruppen unterschiedlich gelagert sind. Der Gesetzgeber berücksichtigt eine eventuell defizitäre Medienkompetenz in Form von Vorgaben für barrierefreie Onlineangebote, die die Auffind-

barkeit sowie die Navigation und Orientierung innerhalb der Texte betreffen (siehe Kapitel 3.2). Scheitert der Nutzer / die Nutzerin an der Bedienung des Mediums oder lehnt dieses ab, kann von einer Medienbarriere auf Textseite gesprochen werden (s. Kap. 4.4.2). Der textseitigen Perspektive und den Hürden, die ausgeräumt werden müssen, damit die Adressatinnen und Adressaten die Kommunikate erfolgreich nutzen können, sind die nachfolgenden Kapitel gewidmet.

### 4.3 Die Textseite: Barrieretypen

Je nach den individuellen Voraussetzungen eines Adressaten / einer Adressatin kann der Zugang zu einem bestimmten Text aus ganz unterschiedlichen Gründen verwehrt sein bzw. ihn oder sie vor verschiedene Arten von Barrieren stellen. „Barriere“ wird hier mit Schubert (2016: 17) als ein Umstand gefasst, „der es Menschen unmöglich macht, an der Kommunikation in derselben Weise teilzunehmen wie andere Menschen“, wobei eine Barriere in der Regel graduell ist und auch in Kombination mit anderen Barrieren auftreten kann. Barrieren sind allerdings nicht notwendigerweise durch eine Behinderung bedingt, denn jeder Mensch kann in verschiedenen Situationen vor Umstände gestellt sein, die ihm temporär oder konstant das Verarbeiten von Informationen erschweren (Schubert 2016: 17). Entgegenwirken kann man Barrieren nach Schubert (2016: 20) auf zweierlei Weise:

- Sie können vom Rezipienten aktiv z. B. durch Lernen „überwunden“ werden.
- Sie können durch Übersetzungsprozesse abgebaut bzw. aus Kommunikaten entfernt werden, z. B. in Form von Kommunikationshilfen oder Erklärungen.

Die nachfolgenden Ausführungen beziehen sich gemäß dem vorangegangenen Teilkapitel hauptsächlich auf Personengruppen, die Bredel/Maaß (2016: 140) als primäre Adressaten von Texten in Leichter Sprache bezeichnen und die also nach Auffassung der Wissenschaft längerfristig und in besonderem Maße

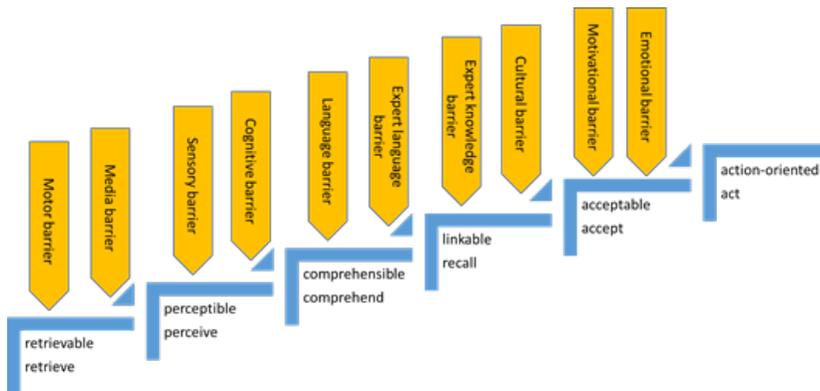
von Barrierefreier Kommunikation und den im Rahmen dieser Arbeit untersuchten Internetseiten profitieren können. Nach Schubert (2016) bestehen grundsätzlich folgende Barrieretypen: die Sinnesbarriere, die Sprachbarriere, die Fachbarriere, die Fachsprachenbarriere, die Kognitionsbarriere und die Kulturbarriere.

Rink (2020) modifiziert diesen Ansatz und ergänzt ihn um die Motorik- sowie die Medienbarriere. Die Sinnesbarriere bezeichnet sie als „Wahrnehmungsbarriere“, was ich übernehmen möchte. In den Kapiteln 4.7 und 4.8 schlage ich weitere Ergänzungen vor, und zwar um die Motivations- und die Emotionsbarriere. Wie untenstehender Tabelle 11 zu entnehmen ist, kommen die verschiedenen Barrieren je nach Behinderungsart oder Hintergrund der betroffenen Person unterschiedlich stark zum Tragen. Rink (2020: 143) berücksichtigt dabei die bereits benannten Zielgruppen, die nach wissenschaftlichen Erkenntnissen besonders von Barrierefreier Kommunikation profitieren, und unterscheidet sie danach, ob in erster Linie eine Sinnesbeeinträchtigung besteht (Seh- oder Hörschädigung) oder ob das Verstehen beeinträchtigt ist (geistige Behinderung, Lernschwierigkeiten, Demenz, Aphasie (eine Hirnschädigung, siehe Bredel/Maaß 2016, Kap. 5.2.7), funktionaler Analphabetismus, Deutsch als Zweit- bzw. Fremdsprache). Die Einschränkungen und damit die Barrieren werden in ihrem Ansatz aus systematischen Gründen separat betrachtet, sie können jedoch auch in Kombination auftreten, ebenso wie Mehrfachbehinderungen vorliegen können. Die Zahl 1 zeigt an, dass die Dimension eine Barriere für den jeweiligen Adressaten bzw. die jeweilige Adressatin darstellt. 0 bedeutet, dass im Regelfall die Barriere keinen maßgeblichen Einfluss nimmt und 0,5 zeigt eine graduelle Beeinträchtigung an. Im Ergebnis entsteht ein Wert, der das Maß der Eingeschränktheit je nach Behinderung bzw. Hintergrund des Adressaten bzw. der Adressatin in Bezug auf die Barrieren angibt, der sogenannte Barriereindex. Hieran kann verdeutlicht werden, welche Adressatengruppen vor welcher Art von Barrieren stehen, was wiederum die Grundlage bildet, um Maßnahmen zu formulieren, anhand derer die verschiedenen Hürden abgesenkt werden können.

		Adressat(inn)en im Konstellationstyp 5' (fachliche Laien mit Kommunikationseinschränkungen)									
Barriertyp	Adressat. im K.typ 5	(fachliche Laien)	Schschäd.	prä- linguale Hörsch.	Geist. Behind.	Demenz	Aphasie	Lern- schwie- rigk.	DaZ/ DaF	Funkt. Analph.	
Wahrnehmungsb.	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	
Kognitionsb.	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	
Motorikb.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Sprachb.	0	0	1	1	0,5	0,5	1	0	1	0	
Kulturb.	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	
Fachb.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Fachsprachenb.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Medienb.	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	
	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	
	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	
Barriereindex (BI)	2	5	8	4,5	4,5	3	3	4	3		

Tab. 11: Barriereindex nach Barriere- und Adressatentypen von Rink (2020: 143)

Anhand der sogenannten Hildesheimer Treppe zeigen Hernández Garrido et al. (Manuskript), welche Stufe der Textverarbeitung von welcher Barriere beeinträchtigt wird. Dabei bildet die jeweils zweite Barriere eine Brücke zur nächsthöheren Stufe, die ebenfalls von dieser zweiten Barriere berührt wird. Das Schema beinhaltet bereits die von mir in den Kapiteln 4.8 und 4.9 modellierten Barrieren, die den Ansatz von Rink (2020) ergänzen. Diese werden in den folgenden Kapiteln erläutert.



**Abb. 5:** Kommunikationsbarrieren nach Hernández Garrido et al. (Manuskript)

Für den Zweck der vorliegenden Arbeit, bestehende Texte mit der rechtlichen Lage und mit dem wissenschaftlichen Kenntnisstand abzugleichen, möchte ich im Folgenden die Barrieren von Rink (2020) in der Reihenfolge behandeln, wie sie den Kriterien für Barrierefreiheit des BGG und der BITV 2.0 (siehe Kapitel 3) zugeordnet werden können und dem Ablauf des Textverarbeitungsprozesses im Schema von Hernández Garrido et al. (Manuskript) entsprechen. Ziel ist es, das Anforderungsprofil von Online-Behördenkommunikation in Leichter Sprache in Bezug auf die verschiedenen Behinderungsarten zu schärfen. Dabei werden mit Blick auf den Untersuchungsgegenstand auch Erweiterungen von Rinks Barrierenspektrum vorgenommen.

## 4.4 Motorik- und Medienbarriere: Barrieren für die Auffindbarkeit

Auf Nutzerseite ist die Auffindbarkeit nach Maaß (2020: 29) abhängig von Faktoren wie Medienkompetenz (siehe Kapitel 4.2.2), Alter, sozioökonomischem Status und Gruppenzugehörigkeit, persönlicher Präferenz und Erfahrung, aber auch Art und Ausprägung der Behinderung (siehe Kapitel 4.2.1). Zugleich ist Auffindbarkeit nach Maaß/Rink (2019: 24) eine Texteigenschaft, die jede weitere Nutzung bedingt. Sie betrifft die Fragen der Medialität des jeweiligen Kommunikats sowie seine Verbreitung über Medienanstalten und Institutionen und die konkrete Bereitstellung im Kontext verschiedener Angebote (Maaß 2019: 16 ff.). Gehemmt werden kann die Auffindbarkeit durch eine Motorik-, aber auch eine Medienbarriere.

### 4.4.1 Motorikbarriere

Eine Motorikbarriere liegt dann vor, wenn sich motorische Beeinträchtigungen auf den Zugriff auf Inhalte auswirken (Rink 2020: 138). Bei Onlinetexten kann dies zum Beispiel die Bedienung von Eingabegeräten (Maus, Tastatur etc.) betreffen, die die Bereitstellung von alternativen Eingabemöglichkeiten erfordern (Ebd.). Zudem ist zu berücksichtigen, dass motorische Beeinträchtigungen auch zusammen mit Kommunikationseinschränkungen auftreten können, wodurch weitere Barrieretypen wie etwa die Kognitionsbarriere zu beseitigen sind (Ebd.).

Wie die Ausführungen in Kapitel 3.2.2 und die Tabelle in Kapitel 4.3 zeigen, findet sich die Motorikbarriere als Hürde für die Auffindbarkeit auch in der BITV 2.0 berücksichtigt, indem im Kriterium „Bedienbarkeit“ alternative Eingabemöglichkeiten gefordert werden.

### 4.4.2 Medienbarriere

Die Medienbarriere kann nach Rink (2020: 140 f.) in drei Ausprägungen vorliegen:

Eine **phonische** Medienbarriere besteht, wenn der Text als Audio dargeboten wird, das einer Person aufgrund einer Hörschädigung nicht zugänglich

ist. Hier liegt zugleich eine Wahrnehmungsbarriere vor (Rink 2020: 160; s. a. Kapitel 4.5).

Eine Medienbarriere kann sich auch auf die **grafische** Realisierung des Kommunikats beziehen, wenn ein schriftlich vorliegender Text, z. B. aufgrund einer Sehschädigung, nicht perzipiert werden kann. Auch hier wäre eine Korrelation mit der Wahrnehmungsbarriere zu verzeichnen (Rink 2020: 160). Im Unterschied zur Wahrnehmungsbarriere betrifft die grafische Medienbarriere aber auch Zielgruppen ohne Sinneseinschränkung wie zum Beispiel funktionale Analphabeten oder Menschen mit kognitiven Einschränkungen, die Probleme mit der eigenständigen Informationsentnahme aus schriftlichen Texten haben. Für sie wäre die schriftliche Verfasstheit des Textes eine Barriere, da das für die sprachlichen Informationen verwendete Zeichen- oder Symbolsystem oder auch entsprechende Bilder nicht erfolgreich decodiert werden können. Diese Hürde kann durch eine multicodeale Stützung (z. B. eine adäquate Bilderbildung) gemindert werden (Rink 2020: 160).

Das **Medium** als „(Über-)Träger im technischen Sinne“ nach Weidenmann (2002: 46) kann selbst ebenfalls zur Barriere werden, wenn eine Zugänglichkeit für verschiedene Formen der Beeinträchtigung erschwert oder nicht gewährleistet ist. Wie die Ausführungen in Kapitel 4.2.2 und 4.2.3 zeigen, kommt diese Ausprägung der Medienbarriere im Falle von Hypertexten in Leichter Sprache in erheblichem Maße zum Tragen, da das Internet gerade für Menschen mit Behinderungen eine Hürde sein kann (Bosse/Hasebrink 2016: 112 ff. und Zaynel 2017: 52 ff.). Als hauptsächlich Betroffene nennt Rink (2020: 161) ebenfalls seh- und hörgeschädigte Personen sowie Personen mit demenziellen Erkrankungen, weil diese Arten der Einschränkung mit der Präferenz bestimmter Medien, dem verminderten Zugang zu entsprechenden Endgeräten und ggf. einer eingeschränkten Nutzungskompetenz zusammenhängen können (vgl. auch Maaß 2020: 29). Bezugnehmend auf die Studie von Bosse/Hasebrink (2016) zum Mediennutzungsverhalten von Menschen mit Behinderung, die eine klare Präferenz vor allem von Menschen mit kognitiven Einschränkungen für Radio und Fernsehen gegenüber dem Internet zeigt, verweist Maaß (2020: 32 f.) auf die Problematik, die Inhalte in Leichter Sprache von Institutionen momentan fast ausschließlich online anzubieten. Dabei ist auch zu berücksichtigen, dass diese Zielgruppen häufig Hilfe beim Umgang mit den Endgeräten

und beim Zugriff auf online bereitgestellte Materialien benötigen (Ebd.: 33). Maaß sieht hier zum Teil auch Senioren ohne spezifische Einschränkungen betroffen und betont darüber hinaus deren Anforderungen an die Akzeptabilität von Kommunikaten in Leichter Sprache (Maaß 2020: 191 ff.). Neben der persönlichen Präferenz sowie der Endgerät- und Mediennutzungskompetenz aufseiten der Nutzer/-innen muss ein Textangebot, um gesucht und aufgefunden zu werden, zunächst überhaupt „erwartet“ werden (Maaß 2019: 15 ff.). Nur wenn bekannt gemacht wird, dass Institutionen und Organisationen zur Bereitstellung barrierefreier Texte im Internet verpflichtet sind, kann sich ein eigenständiges Suchverlangen entwickeln. Dafür sind auch institutionenübergreifend konsistente Verweise auf der Einstiegsseite offizieller Stellen hilfreich, wie zum Beispiel Links auf Leichte-Sprache- oder Gebärdensprachangebote in der Kopfzeile einer Website, die darüber hinaus auch für die Privatwirtschaft verpflichtend gemacht werden könnten, um die Auffindbarkeit zu befördern (Maaß 2020: 35). Im Jahr 2016 wurde diese Anforderung in § 3 der BITV 2.0 dahingehend berücksichtigt, dass Bundesbehörden einen Verweis auf das Angebot in Leichter Sprache und Gebärdensprache auf der Startseite platzieren müssen – wo genau, bleibt dabei ausgeklammert. Das Vorgehen in den Korpustexten diesbezüglich wird in Kapitel 7.1 analysiert.

Der erfolgreiche Suchprozess bzw. das Zurechtfinden und Navigieren innerhalb von Hypertexten, das nach dem BGG als Auffindbarkeit zu fassen ist, ist auch in der BITV angesprochen, allerdings findet er sich dort unter dem Grundprinzip der Verständlichkeit (siehe Kapitel 3.2.3). Dort wird gefordert, dass in einem Hypertextangebot einheitliche Navigationsmechanismen zu verwenden sind. Dadurch wird Strukturparallelität geschaffen und dem Nutzer bzw. der Nutzerin eine Orientierung auf den Internetseiten und das Auffinden einzelner Teile des Hypertextes erleichtert bzw. in der Terminologie Lewandowskis (2012) eine eventuell defizitäre Informationskompetenz (siehe Kapitel 4.2.2) ausgeglichen. Angesichts der fehlenden Abgeschlossenheit von Hypertexten (vgl. Brinker/Cölfen/Pappert 2014: 21) ist dies als sehr sinnvoll zu betrachten. Die in § 3 BITV geforderten Erklärungen zur Navigation der Website sind Teil der Analyse zur Medienbarriere in Kapitel 7.1.

## 4.5 Wahrnehmungsbarriere: Barriere für die Zugänglichkeit

Texte können auditiv, visuell oder haptisch aufgenommen werden. Eine Wahrnehmungsbarriere liegt vor, wenn der zur Aufnahme erforderliche Sinneskanal dem Rezipienten bzw. der Rezipientin nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung steht (Rink 2020: 154). Auch nach der Hildesheimer Treppe, die den Textverarbeitungsprozess mit den Barrieretypen verknüpft, beeinträchtigt eine Wahrnehmungsbarriere die Perzeptibilität. Die Wahrnehmungsbarriere betrifft vor allem Personen mit Seh- bzw. Hörschädigung. Doch auch andere Zielgruppen dürften von in dieser Hinsicht optimierten Texten profitieren. Rink (2020: 154) verweist darauf, wie wichtig es daher ist, verschiedene Rezeptionsformen anzubieten, aus denen die Nutzer/-innen selbst die präferierte auswählen können.

Wie in Kapitel 3.1.1 dargelegt, hat der Gesetzgeber Sinnes- bzw. vor allem Sehbeeinträchtigungen durch die Aufnahme des Kriteriums der „Auffindbarkeit“ im BGG berücksichtigt. Jedoch hängt das „Auffinden“ im Falle von Informationen im Internet gemäß den vorangegangenen Ausführungen zur Medienbarriere eher davon ab, ob der Nutzer bzw. die Nutzerin gezielt die richtigen Informationen sucht, selektiert und sich erfolgreich durch den Hypertext navigiert, was auch unabhängig von einer Sinnesbehinderung zur Hürde werden kann. Damit ist auch bei Nutzer(inne)n mit Sinnesbeeinträchtigung m. E. ein Scheitern an der Auffindbarkeit eines Informationsangebotes im Internet vorrangig der Medien- statt der Wahrnehmungsbarriere zuzuordnen - obwohl auch beide Barrieren zusammen ins Gewicht fallen können. Die Wahrnehmungsbarriere beeinträchtigt in der Terminologie des BGG, anders als es in der zugehörigen Gesetzesbegründung argumentiert wird, somit weniger die Auffindbarkeit als vielmehr die Zugänglichkeit. So ist, selbst wenn ein Text trotz Wahrnehmungsbarriere erfolgreich im Netz aufgefunden werden kann, ein Zugriff darauf und dessen Verarbeitung nur möglich, wenn die Informationsaufnahme über das Auge, das Ohr oder den Tastsinn erfolgreich verläuft.

In der BITV 2.0 sind Maßnahmen, die auf ein Absenken der Wahrnehmungsbarriere abzielen, dem Bereich „Wahrnehmbarkeit“ zugeordnet (z. B. alternative Ausgabemöglichkeiten für zeitgesteuerte Medien, s. Kapitel 3.2.1).

Derlei Maßnahmen finden sich jedoch auch teilweise in den Leichte-Sprache-Regeln aus Teil 2 der Anlage 2 der BITV 2.0 (z. B. Mindestzeilenabstand, Wortgliederung, siehe Kapitel 5.4). Darüber hinaus ist die Wahrnehmungsbarriere indirekt auch durch das Kriterium der „Verständlichkeit“ der BITV 2.0 adressiert, da hier unter anderem unter Priorität I die Verständlichkeit und Lesbarkeit der verwendeten Sprache für Programme gefordert wird. Dies ermöglicht beispielsweise das Funktionieren von Vorleseprogrammen für Sehgeschädigte, sodass diese die Wahrnehmungsbarriere mit technischen Hilfsmitteln umgehen können. Mit welchen Mitteln eine Wahrnehmungsbarriere entfernt werden kann (z. B. Screenreader, Braille-Zeile, Lupe, Gebärdensprachvideo), ist durch die Modalität des Textes vorgegeben, sodass ein enger Zusammenhang zwischen Wahrnehmungs- und Medienbarriere zu konstatieren ist (Rink 2020: 141). Zur Absenkung einer Wahrnehmungsbarriere kommen nach Rink (2020: 181) dementsprechend sogenannte „mediale Strategien“ zum Einsatz, die in Kapitel 5.1 näher erläutert werden.

Die Kognitionsbarriere liegt auf der Hildesheimer Treppe an der Grenze zwischen Wahrnehmbarkeit und Verständlichkeit und damit in der Terminologie des BGG zwischen Zugänglichkeit und Nutzbarkeit. Mit Blick auf die Maßnahmen von rechtlicher Seite, die ihr m. E. zuzuweisen sind, möchte ich sie hier dem Bereich Nutzbarkeit zuordnen und erst im nachfolgenden Teilkapitel 4.6.3 behandeln.

## **4.6 Fach-, Fachsprachen-, Sprach-, Kognitions- und Kulturbarriere: Barrieren für die Nutzbarkeit**

Die weiteren Barrieren nach Schubert (2016) und Rink (2020) schränken den Bereich ein, der im BGG unter den Begriff „Nutzbarkeit“ fällt (siehe Kapitel 3.1.3), also die dem Auffinden und Wahrnehmen nachgelagerten Textverarbeitungsprozesse des Verstehens und Behaltens. Entsprechend sind die nachfolgend behandelten Barrieren im Modell der Hildesheimer Treppe an den Schnittpunkten oder direkt auf den Stufen „Verstehen“ und „Behalten“ angesiedelt (siehe Kapitel 4.3).

### 4.6.1 Fachbarriere

Bei Vorliegen einer Fachbarriere kann der Adressat bzw. die Adressatin im Unterschied zur Wahrnehmungsbarriere die Mitteilung zwar perzipieren, ihren Inhalt jedoch aufgrund mangelnden Fachwissens nicht verstehen (Schubert 2016: 18). Als Fachwissen gelten nach Kalverkämper (1998: 14 f.) die besonderen Kenntnisse, die man häufig in einem fachbezogenen Lernkontext (z. B. Ausbildung oder Studium), aber auch durch die sehr intensive Beschäftigung mit einem Fach im Privaten erhält. Dazu zählt Wissen über bestimmte Handlungsabläufe, kommunikationspragmatische Konventionen, Zuständigkeiten sowie vertieftes spezialisiertes Sachwissen. Nach Bromme/Jucks (2001: 85) unterscheidet sich ein Experte in Bezug auf ein Sachgebiet von einem Laien nicht in erster Linie durch den Umfang seines Wissens, sondern auch durch den vorhandenen „kognitiven Bezugsrahmen“. Das bedeutet, dass das Expertenwissen kohärenter strukturiert ist und damit eine kategoriale Wahrnehmung beispielsweise von Problemen und Ursachen ermöglicht, die dem Laien oftmals verwehrt ist (Bromme/Jucks 2001: 85). Texte der Behördenkommunikation gehören in der Regel dem Bereich der Experten-Laien-Kommunikation an (Kercher 2013: 93 und Rosenberg 2013: 26 ff.), der sich durch die systematische Wissensdivergenz der Kommunikationspartner/-innen bezüglich des Kommunikationsgegenstandes auszeichnet (Bromme/Jucks 2001: 85; s. a. Kap. 2.1). So konstatiert Becker-Mrotzek (2001: 1509), der Bürger habe höchstens ein oberflächliches Wissen über die Abläufe und Zuständigkeiten in der Verwaltung, wodurch dieser also häufig vor einer Fachbarriere steht. Nach Bromme/Jucks (2014: 239) liegt die Aufgabe des Experten in einer solchen Konstellation darin, dem Laien das notwendige Wissen zu vermitteln, damit dieser eine informierte Entscheidung treffen kann. Dafür transformiert der Experte sein Wissen, indem er es auf ein konkretes Problem anwendet sowie eine Auswahl und Gewichtung von Informationen für den Laien vornimmt (Bromme/Jucks 2014: 239), also die Verknüpfung an bestehende Wissensbestände erleichtert. Der Übergang zwischen Fach- und Fachsprachenbarriere ist damit nicht trennscharf zu bestimmen (Rink 2020: 140, Schubert 2016: 19). Im BGG ist kein spezifischer Zuschnitt auf Kommunikate und schon gar nicht auf Texte aus der Domäne der Fach- bzw. der Experten-Laien-Kommunikation gegeben, doch eine Fachbarriere beeinträchtigt ohne Zweifel das Behalten und damit

die erfolgreiche „Nutzbarkeit“ eines Textes. Maßnahmen aus der BITV 2.0, die hier entgegenwirken können wie der Verzicht auf „Fachjargon“ in Bedingung 3.1.3, Priorität II, sind vorwiegend der Fachsprachenbarriere zuzuordnen, die im nachfolgenden Teilkapitel erläutert wird.

#### 4.6.2 Fachsprachen- und Sprachbarriere

Ebenfalls als Teil des Fachwissens anzusehen ist die Beherrschung der jeweiligen Fachsprache (Kalverkämper 1998: 14 f.). Auch diese ist dem Bürger im Austausch mit der Behörde in der Regel nur bedingt zugänglich (Becker-Mrotzek 2001: 1512). Wird die Fachsprache nicht oder nicht ausreichend beherrscht, liegt eine **Fachsprachenbarriere** vor (Schubert 2016: 19). Sie kann unabhängig davon auftreten, ob eine generelle **Sprachbarriere** vorhanden ist. Dies ist der Fall, wenn eine Mitteilung in einer Sprache codiert ist, die der bzw. die Angesprochene nicht beherrscht (Ebd.).

Wie auch die Medien- und die Wahrnehmungsbarriere sind die Fach-, Fachsprachen- oder Sprachbarriere nicht zwangsläufig an eine Behinderung aufseiten des Rezipienten geknüpft. Eine zumindest graduell vorhandene Fach- bzw. Fachsprachenbarriere ist auch für Menschen ohne Einschränkung bei der Kommunikation mit Behörden als Regelfall anzunehmen.

Allerdings gibt es verschiedene Kommunikationsszenarien und Textsorten der Behördenkommunikation (vgl. Becker-Mrotzek/Schnerer 2000), sodass davon auszugehen ist, dass damit verschiedene Ausprägungen von Fach- und Fachsprachlichkeit einhergehen und eine entsprechende Barriere für denselben Adressaten bzw. dieselbe Adressatin nicht in allen Texten bzw. Textsorten gleichermaßen zum Tragen kommt. So adressiert beispielsweise ein Formular zur Erfassung von Daten über den Bürger zur internen Weiterverwendung sowohl den Laien als auch den behördeninternen Experten, weshalb der Verständlichmachung für den Laien in der Praxis enge Grenzen gesetzt sind (Hoffmann/Quasthoff 2013: 272 f.). Für den speziellen Bereich von Gesetzestexten verweist Baumann (2019: 682) daher auf den Aspekt der „Mehrfachadressiertheit“. Bei den hier untersuchten Internetseiten bzw. deren Ausgangstexten handelt es sich jedoch primär um Informationstexte der Institutionenkommunikation (siehe Kapitel 2.1). Daher ist davon auszugehen, dass die Fach- und Fachsprachenbarriere geringer ausgeprägt ist als bei stär-

ker formalisierten Textsorten der klassischen Verwaltungskommunikation. Begegnen kann man den jedoch gleichwohl auch auf behördlichen Internetseiten graduell vorhandenen Barrieren (siehe z. B. Rink 2020: 374 f.) mit verschiedenen sprachlichen bzw. konzeptuellen Strategien. Dies kann zum einen eine Komplexitätsreduktion auf Wort-, Satz- und Textebene beinhalten, aber beispielsweise auch eine angemessene Adressierung oder die Handlungsorientierung meinen (vgl. Bredel/Maaß 2016, Kapitel 13.3). Auch diese Barrieren sind dem Kriterium der Nutzbarkeit nach dem BGG zuzuordnen. In der BITV wird die Sprach- aber auch die Fachsprachenbarriere indirekt in Priorität II im Prinzip 3.1 „Verständlichkeit“ adressiert, z. B. in Form der Forderung, auf Abkürzungen und „Fachjargon“ zu verzichten sowie „die klarste und einfachste Sprache zu verwenden, die angemessen ist“. Aber auch einige Vorgaben zur Ausgestaltung der Seiten in Leichter Sprache in Anlage 2, Teil 2 zielen auf die Absenkung dieser Barrieren ab (siehe Kapitel 5.4).

### **4.6.3 Kognitionsbarriere**

Eine Kognitionsbarriere betrifft „die sprachliche oder inhaltliche Komplexität“ einer Mitteilung und liegt vor, wenn die Adressatinnen und Adressaten von deren „gedankliche[r] Struktur [...] kognitiv überfordert [sind]“ (Schubert 2016: 18). Es ist anzunehmen, dass die Kognitionsbarriere ebenfalls eng mit anderen Verstehensbarrieren zusammenwirkt. Sie betrifft vor allem die Zielgruppe der Menschen mit kognitiven Einschränkungen und Personen mit Erkrankungen aus dem demenziellen Spektrum (Rink 2020: 155). Zur Absenkung der Kognitionsbarriere können nach Rink (2020: 137 f.) Strategien der inhaltlichen und sprachlichen Vereinfachung zum Tragen kommen. Dazu dienen auch konzeptuelle Strategien, die auf struktureller Ebene in den Text eingreifen (Ebd.: 403) und beispielsweise anhand vorangestellter Einführungstexte die inhaltliche Komplexität des Textes zu reduzieren versuchen. In der BITV 2.0 sind die entsprechenden Maßnahmen zum Absenken der Kognitionsbarriere wiederum vorwiegend im Prinzip „Verständlichkeit“ und den Vorgaben in Anlage 2, Teil 2 zu finden, die ebenfalls sprachliche und inhaltliche Komplexitätsreduktion, im Rahmen der Angemessenheit, fordern.

#### 4.6.4 Kulturbarriere

Eine Kulturbarriere liegt vor, wenn dem Adressaten bzw. der Adressatin die zum Verstehen notwendigen „kulturelle[n] Voraussetzungen fehlen“ (Schubert 2016: 18). Sie ist also angesprochen, wenn Rezipient(inn)en beispielsweise mit den jeweiligen kulturspezifischen Textsortenkonventionen oder der grafischen Gestaltung des Textes nicht vertraut sind (Rink 2020: 157 f.). Dieser Barriere ist ein allgemeiner Kulturbegriff zugrundegelegt (Schubert 2016: 18). So kann darunter mit Vermeer (1990: 36) die „Menge aller Verhaltensnormen und -konventionen einer Gesellschaft und der Resultate aus den normbedingten und konventionellen Verhaltensweisen“ gefasst werden. Auch viele Eigenschaften von Texten sowie Textsortenkonventionen können als kulturell geprägt gesehen und damit aufgrund einer Kulturbarriere nicht verstanden oder missverstanden werden (Schubert 2016: 18). Vermeer (1990: 37) unterscheidet außerdem zwischen der Kultur innerhalb einer Gesamtgesellschaft (Parakultur), der Kultur einer jeweiligen sozialen Gruppe (Diakultur) und der Kultur von Einzelpersonen bzw. den Konventionen und Normen, die das Verhalten einer einzelnen Person beeinflussen (Idiokultur). Die Unterscheidung Vermeers kann auch auf den Bereich Leichte Sprache bzw. den hier untersuchten Gegenstand übertragen werden. So beziehen sich Bredel/Maaß (2016: 182 ff.) auf die Übersetzungsdimensionen Jakobsons (1959: 114)

- interlingual (Übersetzung zwischen verschiedenen Sprachen),
- intralingual (zwischen verschiedenen Varietäten innerhalb derselben Sprache)
- und intersemiotisch (zwischen verschiedenen Zeichensystemen)

sowie ihre Erweiterung nach Siever (2010) um die Dimensionen

- intrasemiotisch (Übersetzung innerhalb desselben Zeichensystems),
- intrakulturell (innerhalb derselben Parakultur)
- und interkulturell (zwischen verschiedenen Parakulturen).

Demnach handelt es sich bei Texten in Leichter Sprache um intralinguale Übersetzungen, die zudem eine intra-, aber auch eine intersemiotische Komponente

enthalten, wenn beispielsweise Informationen, die im Ausgangstext sprachlich codiert sind, im Zieltext grafisch aufbereitet werden (Bredel/Maaß 2016: 185). Rink (2020: 157 f.) sieht eine mögliche Kulturbarriere für prälingual Hörgeschädigte und für Menschen mit Deutsch als Zweitsprache. Unter Rückgriff auf Vermeer (1990) lässt sich m. E. eine terminologische Differenzierung in Rinks Modell vornehmen. Texte, bei denen Ausgangstextsender und Zieltextadressat/-in derselben Parakultur, aber ggf. unterschiedlichen Diakulturen zugeordnet werden, stellen intrakulturelle Übersetzungen dar. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn bei der Erstellung der Texte die Gehörlosengemeinschaft und deren Anforderungen berücksichtigt werden, die als eigene Diakultur innerhalb der deutschen Parakultur angesehen werden können (Bredel/Maaß 2016: 184). So kann also im Falle der Kommunikation zwischen Behörden und prälingual Hörgeschädigten eine (Dia-)Kulturbarriere auftreten.

Gehören die Adressatinnen und Adressaten jedoch ursprünglich einer anderen Parakultur an – also z. B. bei Leichte-Sprache-Adressat(inn)en mit Deutsch als Zweitsprache –, bewegen wir uns im Bereich der interkulturellen Übersetzung. Bei der stark parakulturell geprägten Behördenkommunikation ist dies ein wichtiger Aspekt, da bei Kommunizierenden, die wenig Erfahrung mit interkulturellen Kontakten haben, häufig verschiedene Unsicherheiten und negative Vorerwartungen an solche Kommunikationssituationen bestehen (Rohmann/Mazziotta 2014: 149; Rosenberg 2014). Eine solche Einstellung bzw. motivationale Faktoren (siehe Kapitel 4.7) generell können ein Hemmnis für die Kommunikation darstellen. Daher möchte ich die Kulturbarriere im oben eingeführten Schema zum Barriereindex von Rink (2020) um die Ausdifferenzierung nach Para- und Diakultur nach Vermeer (1990) erweitern. Dabei erhalten prälingual Hörgeschädigte den Wert 1 für die diakulturelle und Menschen mit Deutsch als Zweitsprache den Wert 1 für die parakulturelle Barriere (siehe Kapitel 4.9).

Zur Überwindung der Kulturbarriere können sprachliche Strategien dienen, sodass beispielsweise anhand von Erklärungen kulturelles Wissen und semantische Frames (vgl. Fillmore/Baker 2010) beim Adressaten bzw. bei der Adressatin angelegt werden. Dies unterstützt vorwiegend die Verknüpfungsfähigkeit und die Akzeptabilität, was sich auch darin bestätigt, dass die Kulturbarriere im Modell der Hildesheimer Treppe zwischen diesen beiden

Stufen angesiedelt ist. Auch konzeptuelle Strategien (Rink 2020: 403) wie beispielsweise einführende Textbausteine, die die jeweilige Textfunktion erläutern, scheinen hier besonders sinnvoll. Weder im BGG noch in der BITV 2.0 werden kulturell bedingte Kommunikationsbarrieren als solche aufgegriffen, sie betreffen jedoch vorrangig den Bereich der Verknüpfungsfähigkeit und Akzeptabilität und entsprechen damit einer Hürde für die Nutzbarkeit nach dem BGG und der Verständlichkeit nach der BITV 2.0. Die in der BITV 2.0 angegebenen sprachlichen Vereinfachungsstrategien im Prinzip „Verständlichkeit“ und in den Vorgaben in Anlage 2, Teil 2 können sich begünstigend auswirken, insofern sie das Anlegen und Verarbeiten kulturspezifischer Wissensbestände unterstützen.

## **4.7 Motivationsbarriere/Emotionsbarriere – Barrieren für die Nutzbarkeit aus der Perspektive der Akzeptabilität**

Mit der Motivations- und der Emotionsbarriere möchte ich eine Erweiterung von Rinks (2020) Barrierenspektrum vornehmen. Dabei sehe ich die Motivationsbarriere als textseitig bedingt, während die Emotionsbarriere stärker an die jeweilige Rezeptionssituation gebunden ist. Beide Barrieren beeinträchtigen die **Akzeptabilität** des Textes und können je nach Ausprägung eine erfolgreiche Anschlusshandlung oder die Gesamtverstehensressource hemmen. Zunächst wird daher die Rolle von Akzeptieren und Akzeptabilität im Textverarbeitungsprozess beleuchtet. Daraufhin erfolgt die Auseinandersetzung mit dem Begriff „Motivation“ in der Verständlichkeitsforschung und einzeltextbezogenen motivationalen Faktoren bzw. deren textseitige Beeinflussbarkeit in Leichter Sprache.

### **4.7.1 Akzeptanz/Akzeptabilität im Textverarbeitungsprozess**

Wie bereits dargelegt, erweitert Rink (2020: 79 ff.) das Modell des Textverarbeitungsprozesses von Maaß/Rink (2019: 24) um die Stufe der **Akzeptanz** bzw. **Akzeptabilität** und analysiert in ihrem Korpus die textseitige Ausprägung. Die Aufteilung des Begriffspaars in eine rezipientenseitige und eine objekt- bzw.

textseitige Qualität lässt sich aus den Definitionen von Lucke (1995) ableiten. Hiernach handelt es sich bei **Akzeptanz** um

„die Chance, für bestimmte Meinungen, Maßnahmen, Vorschläge und Entscheidungen bei einer identifizierbaren Personengruppe ausdrückliche oder stillschweigende Zustimmung zu finden und [...] auf deren Einverständnis rechnen zu können“ (Lucke 1995: 104).

Akzeptanz kann die Handlungsvoraussetzung u. a. für das Kommunizieren, Interagieren und Kooperieren bedeuten (Lucke 1995: 80). Grönert (2004: 47) sieht Akzeptanz als wichtige Bedingung für erfolgreiche Interaktionen zwischen Bürger/-innen und Verwaltung. Akzeptanz umfasst, dass der bzw. die Akzeptierende die zugehörigen Interaktionsregeln kennt und anerkennt und den Interaktionspartner als nach denselben Regeln kompetent Handelnden wahrnimmt (Lucke 1995: 80). Ist dies nicht der Fall, sind wichtige motivationale Faktoren beeinträchtigt, auf die ich in Kapitel 4.7.3 bis 4.7.5 eingehen werde.

Weiterhin kann der Akzeptanzbegriff in seine antriebs- und verhaltensmäßigen Komponenten zerlegt werden und beinhaltet nach Lucke (1995: 81)

- eine **kognitive Dimension**, also das Wissen über Erwartungen in bestimmten Situationen, Kontexten etc.,
- eine **normativ-evaluative Dimension**, also die subjektive Bewertung der Akzeptanzerwartungen,
- sowie eine **konative Dimension**, also das daraus folgende Verhalten, z. B. in Form von Zustimmung oder sichtlichem Einverständnis.

Einen Sachverhalt zu kennen (kognitive Dimension) bedeutet also nicht automatisch, dass diesem auch zugestimmt wird (normative Dimension) – und selbst wenn zugestimmt wird, ist dadurch nicht zugleich auch ein entsprechendes Verhalten sichergestellt (konative Dimension) (Lucke 1995: 82). Rink (2020) überträgt diese Komponenten der Akzeptanz auf die Stufen des Textverarbeitungsprozesses und schreibt Luckes kognitive Dimension der Stufe des Verstehens zu. Sie ist wiederum die Voraussetzung für die anderen Dimensionen: „Der Verstehensprozess muss durchlaufen werden, um normative und/

oder konative Akzeptanz im Sinne von Lucke herstellen zu können“ (Rink 2020: 80). Akzeptanz ist außerdem konstruktivistisch, interaktionistisch und interpretativ (Lucke 1995: 92), d. h. Akzeptieren ist ein aktiver Prozess (Ebd.: 96).

**Akzeptabilität** hingegen ist

„die prinzipielle Erwartbarkeit mehrheitlichen Einverständnisses auf der objektivierbaren Grundlage allgemein anerkannter und rational begründeter gesellschaftlicher, politischer, wirtschaftlicher etc. Oberziele“ (Lucke 1995: 106).

Sie kann als Textualitätskriterium gefasst werden (Rink 2020: 82) und ist auch in der Textlinguistik bekannt, wobei eine klare Trennung von Akzeptabilität und Akzeptanz, wie sie Rink (2020: 80 ff.) annimmt, hier bislang fehlt. So wird bei De Beaugrande/Dressler (1981: 9) Akzeptabilität teilweise als adressatenseitiges Phänomen beschrieben, das „die Einstellung des Text-Rezipienten, einen kohäsiven und kohärenten Text zu erwarten, der für ihn nützlich oder relevant ist [...]“, meint. An anderen Stellen wird sie eher als textseitiges Kriterium gezeichnet (De Beaugrande/Dressler 1981: 10), wobei die Bereitwilligkeit zu verstehen als eine Voraussetzung für Akzeptabilität beschrieben wird. Darauf werde ich am Ende dieses Kapitels im Zusammenhang mit dem Begriff „Motivation“ zurückkommen. Rink (2020: 82) stellt klar, dass Akzeptanz ein adressatenseitiges Kriterium ist, das weder als gegeben vorausgesetzt noch mit Mitteln der linguistischen Textanalyse überprüft werden kann, während Akzeptabilität textseitig angelegt und daher am Text überprüfbar ist. So zeigt Rink (2020: 404 ff.) in ihrer Studie mangelnde Akzeptabilität durch Übergriffigkeit und unhöfliche Tonalität in behördlichen Texten.

Entsprechend der verschiedenen Dimensionen, in die Akzeptanz nach Lucke (1995) aufgeschlüsselt werden kann, kann sich Akzeptanz bzw. Akzeptabilität unterschiedlich im Textverstehensprozess auswirken. Wie bereits erwähnt, sieht Rink (2020: 80) die normative und die konative Dimension von Akzeptanz der Verständlichkeit nach- und der Handlungsorientierung vorgeschaltet. Dies entspricht der bereits in Kapitel 4.1 eingeführten Abfolge nach Maaß (2020: 27), Szenario 1:

- Auffinden/Auffindbarkeit
  - Wahrnehmen/Wahrnehmbarkeit
    - Verstehen/Verständlichkeit
      - Behalten/Verknüpfungsfähigkeit
        - **Akzeptieren/Akzeptabilität**  
(normative/konative Dimension)
          - Handeln/Handlungsorientierung

Nach diesem Ablaufschema kann sich mangelnde Akzeptabilität m. E. dahingehend manifestieren, dass der Leser bzw. die Leserin den Text zunächst zwar erfolgreich liest und versteht, jedoch eine entsprechende Anschlusshandlung unterlässt, also zum Beispiel trotz gelesener und verstandener Vorladung nicht bei Gericht erscheint. In der Terminologie des BGG wäre dann die Nutzbarkeit des Textes gestört. In der BITV 2.0 kann die Berücksichtigung der entsprechenden Barriere mittelbar in den Vorgaben gesehen werden, die dem Leser bzw. der Leserin die Nützlichkeit und persönliche Bedeutsamkeit des Textes in Aussicht stellen (siehe Kapitel 4.7.5), wie zum Beispiel die Aufforderung zur persönlichen Ansprache und zum Voranstellen wichtiger Inhalte in Anlage 2, Teil 2 (siehe Kapitel 5.4).

Luckes (1995) kognitive Dimension von Akzeptabilität kann nach Rink (2020: 80) auch als Teil der Verständlichkeit bzw. Voraussetzung für Verständlichkeit betrachtet werden. In diesem Fall würde der Leseprozess zum Beispiel durch, aufgrund negativer Vorerfahrung, antizipierte oder tatsächliche Verstehensprobleme verweigert oder vorzeitig abgebrochen. Dieses Szenario 2 entspräche m. E. dem folgenden Ablauf:

- Auffinden/Auffindbarkeit
  - Wahrnehmen/Wahrnehmbarkeit
    - **Akzeptieren/Akzeptabilität (kognitive Dimension)**
    - Verstehen/Verständlichkeit
      - Behalten/Verknüpfungsfähigkeit
        - Handeln/Handlungsorientierung

Hier wäre die Zugänglichkeit des Textes gemäß BGG beeinträchtigt. Als Maßnahmen zur Überwindung einer derartig ausgeprägten Barriere können in der BITV 2.0 alle gesehen werden, die die Verständlichkeit erhöhen sollen, wie zum Beispiel die Vorgabe, einfache Sätze zu verwenden, aber auch Vorgaben zur übersichtlichen typografischen Gestaltung. In den Kapiteln 4.7.5 und 4.7.6 werde ich auf weitere Möglichkeiten zur Bearbeitung einer derart gelagerten Barriere eingehen.

Lucke konstatiert (1995: 79), dass ein „Unverständnis“ gegenüber behördlicher Kommunikation eine Form des Nicht-Akzeptierens des Verwaltungshandelns darstellt. Die Abwesenheit des Willens oder Antriebs, den behördlichen Text zu verstehen, kann also in mangelnder Akzeptanz begründet liegen. Ich nehme an, dass sich Akzeptabilität und Verständlichkeit in Texten wechselseitig aufeinander auswirken, sodass mangelnde Verständlichkeit zu verminderter Akzeptabilität führen kann und umgekehrt, wobei ein Nachweis hierfür mit dem vorliegenden, textseitigen Studiendesign nicht erbracht werden kann.

Beide oben skizzierten Szenarien können durch ähnliche Faktoren ausgelöst werden, die m. E. in einer nicht vorhandenen oder nicht ausreichenden **Motivation** aufseiten des Lesers/der Leserin gründen. Denn es ist Teil der Akzeptanz, dass überhaupt eine „aktive Bereitwilligkeit, an einem Diskurs teilzunehmen und ein gemeinsames Ziel zu verfolgen[,]“ (De Beaugrande/Dressler 1981: 139) besteht. Für textseitige Hürden, die die Akzeptabilität des Kommunikats beeinträchtigen, möchte ich daher den Begriff **Motivationsbarriere** verwenden. Die adressatenseitige Motivation, als Antrieb oder Wille, ist die Voraussetzung dafür, dass der Verstehensprozess erfolgreich absolviert (kognitive Dimension, Szenario 2) und eine entsprechende Anschlusshandlung ausgeführt wird (normative und konative Dimension, Szenario 1). So wie eine Sinnesbeeinträchtigung eine Wahrnehmungsbarriere bedeuten kann und hinsichtlich der Perzeptibilität von Texten berücksichtigt werden muss, sehe ich mangelnde Motivation als (Motivations-)Barriere für die Akzeptabilität. In der Forschung werden bislang jedoch überwiegend die Auswirkungen von Motivation auf das Textverstehen betrachtet, worauf ich im Folgenden eingehen möchte.

## 4.7.2 Motivation als Barriere für Verständlichkeit

In Verständlichkeitsmodellen der Fachkommunikation wird Motivation und zum Teil auch Emotion als textseitig beeinflussbarer Faktor schon lange und in verschiedener Weise aufgegriffen. Im populären Hamburger Verständlichkeitsmodell von Langer/Schulz von Thun/Tausch (1974) lautet die Verständlichkeitsdimension, die dafür zuständig ist, das Interesse der Leserschaft zu wecken, „anregende Zusätze“ bzw. „zusätzliche Stimulanz“. Klare (1976) stellt fest, dass Leser/-innen Texte besser verstehen, wenn sie gegen Bezahlung lesen. Fass/Schumacher (1978) weisen nach, dass die Lesbarkeit bzw. Verständlichkeit eines Textes umso einflussreicher ist, wenn das Interesse am Text gering ist. Im interaktionalen Ansatz von Groeben (1982) wird Motivation als „stimulierender kognitiver Konflikt“ bezeichnet. Göpferich (2001) greift im Karlsruher Verständlichkeitsmodell den Aspekt der Motivation als textseitige Qualität auf, die das Interesse des Lesers während der Lektüre lenkt und aufrechterhält. Kercher (2013) fasst in seinem Hohenheimer Modell die Verarbeitungsmotivation als situatives, rezipientenseitiges Merkmal, verweist aber auf ihren Einfluss auf das Textverstehen:

„So liegt die Annahme nahe, dass hoch motivierte Rezipienten Verständlichkeitsprobleme auf der Wort- und Satzebene durch Reinstanzierung, Überbrückungsinferenzen oder [...] Zurückspringen im Text eher ausgleichen können als Probleme mit der Textorganisation oder dem [...] Inhalt an sich. Rezipienten mit geringer Verarbeitungsmotivation hingegen könnten bereits an den Problemen auf Wort- und Satzebene scheitern, da ihre Motivation nicht ausreicht, um diese zu kompensieren“ (Kercher 2013: 168).

Lutz (2015: 253) definiert in seinem transdisziplinären Ansatz textgenerierte Motivation als „das Erzielen von Aufmerksamkeit auf emotionaler Ebene“ und sieht „Emotion“ und „Anregung“ als Synonyme zum Motivationsbegriff. Unabhängig von der Benennung im jeweiligen Modell besteht weitgehender Konsens darüber, welche Texteigenschaften Motivation hervorrufen können (z. B. nach der Neugiermotivationstheorie, siehe Kapitel 4.7.3). Auch Ballstaedt (2019: 308) stellt fest, dass verschiedene Stilmittel in Sachtexten die

„textinduzierte Motivation“ positiv beeinflussen können. Lutz (2015: 253) nennt als solche Mittel exemplarisch Geschichten, Beispiele, Metaphern, Reime oder das Brechen von Erwartungen. In diesem Zusammenhang greift er auch den Aspekt Höflichkeit in Texten auf, der bei Nichtbeachtung „zweifellos eine Quelle der Demotivation“ und eine Gefahr für das Textverstehen darstellen kann, wodurch die Beziehungsebene gestört wird und erwünschte Anschluss-handlungen mit hoher Wahrscheinlichkeit unterbleiben (Lutz 2015: 254). Die genannten Ansätze beziehen sich auf Texte für Personen mit durchschnittlicher bzw. gut ausgeprägter Lesekompetenz. Im Folgenden wird Motivation bei geringer Leseerfahrung einer genaueren Betrachtung unterzogen.

### **4.7.3 Negative Vorerfahrungen als Motivationsrisiko**

Es ist erwiesen, dass motivationale und emotionale Faktoren die Sprachrezeption sowie die generelle Lesekompetenz beeinflussen (vgl. Schwarz-Friesel 2013; Möller/Schiefele 2004). In Bezug auf Personen mit geringer Lesekompetenz verweisen Bredel/Maaß (2016: 123) außerdem auf die negativen Erfahrungen, die über Jahre mit Texten gemacht wurden, und die „Motivation, Lernfreude und Aufmerksamkeit“ (Iluk 2009: 53) senken können. Es besteht die Gefahr, dass daraus negative Emotionen entstehen, die

„kognitive Kapazitäten [binden], die für die Aufgabenbearbeitung benötigt werden. Bei mehrfach erlebtem Misserfolg und Unbehagen entwickelt sich ein Gefühl der eigenen Unzulänglichkeit und nicht selten Abwehrhaltung, die jedes weitere effiziente Lernen mit Texten unmöglich macht“ (Iluk 2009: 53).

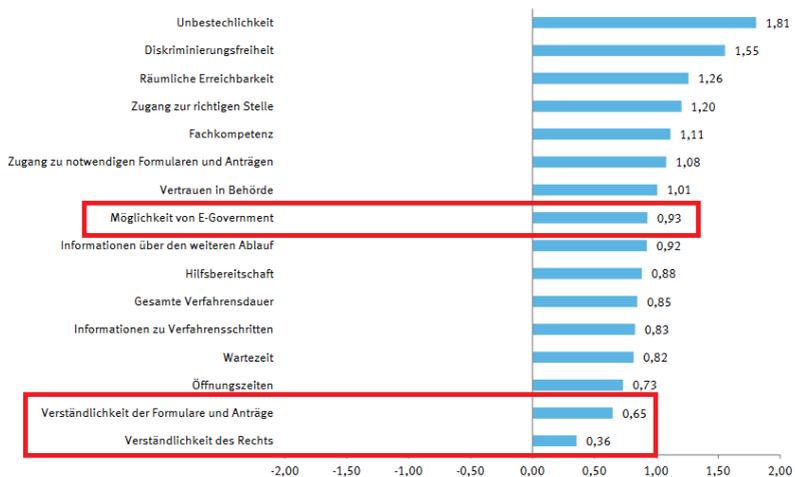
Motivation schlägt sich dabei auf die Anstrengung nieder, die Leserinnen und Leser auf sich zu nehmen bereit sind, wodurch letztlich der Verstehens Erfolg beeinflusst wird (Möller/Schiefele 2004: 116). Dabei ist die aktuelle, also einzeltextbezogene Motivation nach Möller/Schiefele (2004: 116) von der habituellen Lesemotivation, also dem langanhaltenden Interesse am Lesen, zu unterscheiden. Dementsprechend ist darüber hinaus zwischen dem textspezifischen Verstehens Erfolg und der textübergreifenden, generellen Lesekompetenz zu differenzieren. Zwischen der generellen Lesekompetenz und der habituellen

Lesemotivation bestehen enge Wechselwirkungen (Möller/Schiefele 2004: 122). So wirkt es motivierend, sich selbst als kompetenten Leser zu erfahren, der auch schwierige Texte bewältigen kann, während negative Erfahrungen diesbezüglich, beispielsweise im Schulalter, einen gegenteiligen Effekt zur Folge haben können (Möller/Schiefele 2004: 105 f.). Möller/Schiefele (2004: 106) betonen die emotionale Komponente der Erfahrung, sich selbst als unbegabt in Bezug auf das Lesen wahrzunehmen, die letztendlich dazu führen kann, dass Lesen generell vermieden wird, was wiederum der Lesekompetenz abträglich ist. Es erscheint daher ratsam, sich bei der Erstellung von Einzeltexten die gering ausgeprägte habituelle Lesemotivation, wie sie für die Adressatinnen und Adressaten Leichter Sprache angenommen werden kann, zu vergegenwärtigen. Freilich kann der Einzeltext auf diese leserseitige Einstellung nicht einwirken, aber vielleicht einen Beitrag dazu leisten, das positive Selbstbild des Lesers zu fördern bzw. seine habituelle Lesemotivation und generelle Lesekompetenz nicht noch weiter zu untergraben (im Überblick z. B. Möller/Schiefele 2004: 122 f.). Dies scheint umso wichtiger bei Vertretern herausfordernder Textsorten im Bereich der Behördenkommunikation, mit denen eventuell bereits in der Vergangenheit demotivierende Erfahrungen gemacht wurden und die im nachfolgenden Kapitel in den Blick genommen werden.

#### **4.7.4 Die Motivationsbarriere in institutioneller Kommunikation**

Texte der Behördenkommunikation sind aufgrund ihrer Eigenschaften (siehe Kapitel 2.1) besonders geeignet, Motivationsbarrieren zu enthalten. Dass behördliche Texte schwer verständlich sind, ist allgemeiner Konsens. Dabei handelt es sich nur bedingt um ein „Imageproblem“ deutscher Behörden, sondern vielmehr um ein reales. Es kann unter anderem auf Inhalt und Thema der Texte zurückgeführt werden, die in der Regel abstrakt und vergleichsweise fern der Lebenswelt der Adressatenschaft sind. So ist auch ohne Vorliegen einer Einschränkung aufseiten des Rezipienten bzw. der Rezipientin das Verhältnis zwischen Behörde und Bürger/-in laut Becker-Mrotzek (2001: 1509) von Abhängigkeit und Dominanz geprägt. Zudem stehen Bürgerinnen und Bürger häufig vor einer Fachbarriere und meist auch einer Fachsprachenbarriere (siehe Kap. 4.6). Ein Hinweis auf eine entsprechende Haltung der Bürgerinnen und Bürger

gegenüber der Verwaltung lässt sich der sogenannten Lebenslagenbefragung der Bundesregierung von 2019 entnehmen (siehe Grafik 1). Hier zeigt sich, dass der deutsche Verwaltungsapparat insgesamt ein relativ hohes Ansehen und das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger genießt. Die Gesamtzufriedenheit liegt bei 1,2 auf einer Skala von -2 bis 2. Am schlechtesten bewertet werden seit der erstmaligen Befragung im Jahr 2015 jedoch regelmäßig die für die barrierefreie Onlinekommunikation zentralen Parameter. Dies betrifft die Verständlichkeit von Formularen und Anträgen (0,65) sowie des Rechts allgemein (0,36). Die Zufriedenheit mit den Möglichkeiten des E-Governments lag im Jahr 2017 bei 0,5, ist inzwischen aber auf 0,93 gestiegen.



**Grafik 1:** Zufriedenheit mit Behörden (Statistisches Bundesamt 2019: 10)

Die Befragungsergebnisse zeigen ein tendenziell wenig positives Gefühl sowie eine schwach ausgeprägte Erwartung im Sinne Möller/Schiefeles (2004: 116 ff.; s. a. Kapitel 4.7.5) der Bürgerinnen und Bürger gegenüber der schriftlichen Kommunikation mit Behörden. Für Menschen mit Kommunikationseinschränkungen dürfte dies in besonderem Maße zutreffen, was Trescher (2018: 134 ff.) in Bezug auf kognitiv Beeinträchtigte bestätigt.

Durch die von Rink (2020) herausgearbeiteten Akzeptabilitätsprobleme behördlicher Texte und dem in Kapitel 2.1 beschriebenen Macht- und Wissensgefälle in der Institutionenkommunikation ist m. E. davon auszugehen, dass Leserinnen und Leser durch die Erfahrung mit derlei Textsorten eine Form der Vorkonditionierung erfahren. So könnte sich das negative Gefühl, die schwache Erwartungskomponente und die mangelnde Akzeptanz (bzw. textseitig: Akzeptabilität) im Umgang mit Formularen und anderen Fachtexten behördlicher Kommunikation auch auf weniger fachliche Textsorten wie die hier behandelten Hypertexte übertragen – und dies schlicht aufgrund der Tatsache, dass es sich bei ihrem Sender um eine Behörde handelt. Die untersuchten Texte dienen aus pragmatischer Perspektive vorwiegend der Imagepflege, die zum sogenannten „Facework“ beitragen (vgl. Goffman 1967). Dabei rücken jedoch auch hier die Anforderungen an die Akzeptabilität der öffentlichen Verwaltungskommunikation, von der thematischen Auswahl bis hin zur Wahl des geeigneten Mediums, zunehmend in das Bewusstsein der Behörden:

„Was bedeuten Akzeptanz- und Transparenzbedarf nun für die Kommunikation öffentlicher Verwaltungen, die hier Bürgeransprüchen genügen muss? Prinzipiell müsste sich eine den Gemeininteressen verpflichtete Kommunikation ursächlich an den Informationsinteressen von Bürgern orientieren und zwar nicht nur auf inhaltlicher Ebene, sondern auch zeitnah und an den heute in der digitalisierten Welt differenzierten medialen Nutzungsgewohnheiten orientiert – eine Verkündung in Amtsblättern etwa löst diese Verpflichtung nicht ein“ (Szyszka 2020: 27).

Leichte-Sprache-Texte auf behördlichen Internetseiten sind ein starkes Signal für den Versuch der Erfüllung dieses „Akzeptanz- und Transparenzbedarfs“. Zugleich, und hierin liegt ein Dilemma Leichter Sprache, stigmatisieren die Texte ihre Adressatinnen und Adressaten durch ihre bloße Existenz. Wie Bredel/Maaß (2016: 52 ff.) unter Berufung auf Jones (1984: 24 ff.) und Knigge (2009: 51) ausführen, ist ein Stigma umso größer, je sichtbarer und permanenter es ist. Beides trifft auf Leichte-Sprache-Texte zu, schon allein durch ihr auffälliges Layout und ihre, wie in der Analyse gezeigt wird, häufig

einschlägige Bebilderung. Zu untersuchen ist, ob es Leichte-Sprache-Texten unter diesen Bedingungen gelingen kann, ausreichend akzeptabel zu sein und damit die nötige Lesemotivation hervorzurufen, um einen erfolgreichen Textverstehensprozess zu durchlaufen. Andererseits ist zu berücksichtigen, dass erwartbar akzeptanzmindernde Eigenschaften wie Komplexität und Asymmetrie in Leichter Sprache reduziert sind, was sich für primäre Nutzerinnen und Nutzer positiv auf die Bereitschaft zur Rezeption auswirken dürfte und sowohl die kognitive also auch die normative und konative Akzeptanz betrifft. Die Faktoren, die eine Motivationsbarriere bewirken, und Möglichkeiten zu ihrer Reduktion werden im nachfolgenden Kapitel aufgezeigt.

#### **4.7.5 Möglichkeiten der Bearbeitung der Motivationsbarriere**

Aus den vorangegangenen Ausführungen zur Rolle der Motivation im Textverarbeitungsprozess und den Bedingungen institutioneller Kommunikation lässt sich schlussfolgern, dass sich gerade Texte aus dem Bereich der Behördenkommunikation, die in der Regel mit wenig intrinsischer Motivation gelesen werden dürften, besonders um Verständlichkeit und Akzeptabilität bemühen müssten. Im Unterschied zur bereits thematisierten habituellen Lesemotivation und der generellen Lesekompetenz, die textseitig wenig bearbeitbar sind, kann auf die **einzeltextbezogene Lesemotivation** und den **textspezifischen Verstehenserfolg** im Einzeltext Einfluss genommen werden. Diese unterliegen nach Möller/Schiefele (2004: 116) zwei Hauptkomponenten: der Wert- und der Erwartungskomponente. Die sogenannte **Wertkomponente** bezeichnet die Einstellung bzw. die positiven oder negativen Gefühle gegenüber der Aufgabe, einen bestimmten Text zu lesen. Sie setzt sich zusammen aus der Haltung des Lesers bzw. der Leserin bezüglich der Fragen:

- Welchen Stellenwert nimmt das Lesen ein? (**Wichtigkeit**)
- Wird es z. B. mit Vergnügen einhergehen? (**Gefühl**)
- Wird es sich auszahlen? (**Nützlichkeit**)
- Mit wie viel Mühsal ist es verbunden? (**Kosten**)

Die subjektive **Wichtigkeit** einer Aufgabe geht immer damit einher, wie relevant sie für die Bestätigung des Selbstbildes erscheint (Möller/Schiefele 2004:

116). Übertragen auf die barrierefreie Behördenkommunikation lässt sich annehmen, dass es für Leserinnen und Leser mit einem positiven Selbstbild von höherer Wichtigkeit und höherem Wert ist entsprechende Textangebote zu nutzen als für Leser, die sich ohnehin als fremdbestimmt und in ihrer Lesekompetenz unzureichend wahrnehmen. Letztere dürften erwartbar weniger häufig oder entschlossen ihr Recht in Anspruch nehmen, sich selbstständig zu informieren. Tun sie es doch, ist es wahrscheinlich, dass sie die Aufgabe als weniger wichtig für ihr Selbstbild empfinden, ihr also mit geringerer Motivation begegnen und damit größerer Gefahr ausgesetzt sind, zu scheitern. Textuelle bzw. sprachliche Strategien (Rink 2020: 180), die eine Brücke zum Leser bzw. zur Leserin als Individuum schlagen, wie eine direkte Adressierung und eine angemessene Tonalität, können helfen, die Motivation in konkreten Lesesituationen zu steigern. Auch sogenannte konzeptuelle Strategien (Rink 2020: 181) wie Metatexte, die vorab Informationen über den dargebotenen Text liefern bzw. ihn kontextualisieren, erscheinen sinnvoll, um dem Leser bzw. der Leserin den motivationalen Zugang zu erleichtern - vor allem wenn sich der Text dem Leser einleitend als nützlich, sinnvoll sowie im Leseniveau angemessen darstellt. Nicht zuletzt sollte über eine Anpassung der Medialität von Inhalten an die Präferenzen der Nutzer/-innen nachgedacht werden: lesende Informationsentnahme ist für viele Personen mit Kommunikationsbehinderungen keine Präferenz (Hernández Garrido et al., Manuskript).

Der Bestandteil **Gefühl** der Wertkomponente, im Sinne des erwarteten Lesevergnügens, dürfte bei Textsorten, bei denen eine ästhetische oder unterhaltende Funktion - sofern überhaupt vorhanden - gegenüber ihrer Informationsfunktion nachrangig ist, ein nur äußerst bedingt textseitig regulierbarer Faktor sein. Mit behördlichen Texten wird naturgemäß kein Unterhaltungszweck verfolgt. Da also kein Lesevergnügen durch den Inhalt des Textes und seine Funktion angelegt ist, kann folglich textseitig nur bedingt dazu beigetragen werden, dieses zu steigern. Vielmehr erscheint es sinnvoll, sich als Produzent solcher Texte bewusst zu sein, dass der Gefühlsfaktor aufseiten der Lesenden durch eine tendenziell negative Vorerwartung in Bezug auf Verständlichkeit und Lesevergnügen fragil sein dürfte. Mit anderen Worten kann in behördlichen Texten zwar kaum wirkliches Lesevergnügen hergestellt, aber sehr leicht die negative Vorerwartung des Lesers bzw. der Leserin in Bezug

auf die Verständlichkeit zementiert werden (siehe Lebenslagenbefragung der Bundesregierung im vorangegangenen Kapitel). Damit erscheint es ratsam, alle verfügbaren sprachlichen und konzeptuellen Maßnahmen zu treffen, die geeignet sind, die Verständlichkeit und damit die positive Einstellung des Lesers bzw. der Leserin zum Text zu erhöhen.

Während Wichtigkeit und Gefühl vorwiegend intrinsische Motivationsfaktoren darstellen, also auf das Lesen selbst bezogen sind, ist die **Nützlichkeit**, die der Leser der Textrezeption zuschreibt, ein vorwiegend extrinsisch bedingter Faktor, bei dem das Lesen lediglich einem bestimmten Ziel dient (Möller/Schiefele 2004: 116 f.). Hier ist es also von Belang, wie groß die subjektive Notwendigkeit erscheint, den entsprechenden Text zu lesen. Diese dürfte für Texte der Behördenkommunikation, die in erster Linie der Information dienen, höher sein als beispielsweise bei Texten mit ästhetischer oder unterhaltender Funktion, bei denen der Lesegenuss vordergründig ist. Allerdings sind mit Blick auf den Gegenstand dieser Arbeit auch Abstufungen der Nützlichkeit zwischen den einzelnen Behördenebenen zu erwarten, sodass beispielsweise die Website einer Kommune näher an der Lebenswelt der Rezipienten und ihnen damit „nützlicher“ erscheinen dürfte als die Internetseite einer Bundesbehörde. In den entsprechenden Texten berücksichtigt werden kann dieser Faktor m. E. in Form einer sinnvollen Themen- bzw. Informationsauswahl und einer Gliederung, die sicherstellt, dass der Leser schnell erkennt, dass der Text für ihn relevante Informationen beinhaltet (z. B. in Form von aussagekräftigen Zwischenüberschriften und sinnvollen Zusammenfassungen sowie direkter Adressierung). Eine übersichtliche Gestaltung, die auf den ersten Blick Professionalität und Substanz verheißt, unterstützt zusätzlich die an der Nützlichkeit für den Adressaten bzw. die Adressatin orientierte Informationsauswahl. Die Wichtigkeit der thematischen Auswahl für die Lesemotivation bestätigen Ainley/Hidi/Berndorff (2002). Sie zeigen in ihrer Studie mit Schülerinnen und Schülern, dass auch unabhängig von persönlichen und situationsbedingten Präferenzen deutlich höheres „thematisches Interesse“ (zurückgehend auf Schiefele 1990) an Texten besteht, deren Überschrift sich auf universelle Aspekte des menschlichen Lebens beziehen, während fachsprachliche Titel weit weniger beliebt sind:

„Text titles that suggest themes of personal or universal significance can trigger interest even when students have no well-developed individual interest in the domain“ (Ainley/Hidi/Berndorff 2002: 556).

Das gesteigerte Interesse führt dazu, dass der Lesevorgang mit geringerer Wahrscheinlichkeit abgebrochen wird. Es zeigen sich außerdem höhere Behaltensleistungen und damit ein gesteigerter Lerneffekt (Ainley/Hidi/Berndorff 2002: 558).

Die Frage der **Kosten** bezieht sich darauf, ob sich die in die Aufgabe investierte Zeit und Anstrengung mit Blick auf den zu erwartenden Erfolg lohnen wird. Darüber hinaus sind für den Fall eines Misserfolges auch negative Konsequenzen („Kosten“) für das Selbstbild in Betracht zu ziehen. So ist der subjektive Wert des Lesens umso geringer, je unsicherer Leserinnen und Leser bezüglich des Verstehens Erfolges sind und je mehr angenommen wird, an der Aufgabe zu scheitern bzw. damit das Selbstbild zu beschädigen (Möller/Schiefele 2004: 117). Die Annahme über Erfolg oder Misserfolg ist auch grundlegender Bestandteil der nachfolgend beschriebenen „Erwartungskomponente“ der Lesemotivation. Wiederum sind es sprachliche und mediale Mittel (Tonalität, Strukturierung, kurze Absätze vs. Textwüste), die dazu beitragen könnten, das Verstehen des Textes als möglichst erfolgversprechend, also mit geringen Kosten verbunden, in Aussicht zu stellen.

Der zweiten Hauptkomponente für die einzeltextbezogene Lesemotivation, der sogenannten **Erwartungskomponente**, schreiben Möller/Schiefele (2004: 118) tendenziell eine „kausale Dominanz“ über die Wertkomponente zu. Die Erwartungskomponente bezeichnet die Erwartung des Rezipienten daran, ob er die Aufgabe meistern bzw. den Text verstehen wird und hängt damit eng mit seinem Selbstbild bzw. seiner „Selbstwirksamkeitserwartung“ zusammen (Möller/Schiefele 2004: 117). So verhalten sich nach Bandura (1997: 126) Personen in der Regel entsprechend ihrer Erwartungshaltung. Es führen also Erfolgsaussichten zu erhöhter Motivation, während die Erwartung eines Misserfolges häufig ein geringeres Engagement nach sich zieht. Folgt aus dem geringen Engagement letztlich ein Scheitern an der jeweiligen Aufgabe, wird die niedrige Erwartung zementiert oder gar weiter abgesenkt (Möller/Schiefele 2004: 117). Hinsichtlich dieses Umstandes wäre ähnlich wie bei dem Kos-

tenfaktor der Wertkomponente bei der Erstellung von Texten für schwache Leser/-innen darauf zu achten, dass diese mit sprachlichen und gestalterischen Mitteln eine positive Erwartungshaltung evozieren, wodurch der Wert des Textverstehens und damit die Lesemotivation gesteigert wird. Zu diesen Mitteln können also alle gezählt werden, die dazu dienen, den Text als wichtig, nützlich und verstehbar zu kennzeichnen.

Vorstehend beschrieben sind leserseitige Faktoren der einzeltextbezogenen Lesemotivation sowie Maßnahmen für deren Aufrechterhaltung. Derlei Maßnahmen können nur Wirksamkeit entfalten, wenn sich der Leser bzw. die Leserin trotz bestehender (jedoch nicht absoluter) Motivationsbarriere auf das Lesen des Textes einlässt, wenn also die Faktoren der Wert- und der Erwartungskomponente eine ausreichend überzeugende Bilanz abgeben. Dann ist es entscheidend, das thematische Interesse am Text zu wecken bzw. zu erhalten, sodass die Lektüre des Textes als interessant, persönlich bedeutsam und positiv erfahren wird. Es gilt: Je schlechter ein Leser bzw. eine Leserin diese Faktoren für sich bewertet, umso höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass der Leseprozess abgebrochen wird (Ainley/Hidi/Berndorff 2002: 558).

Verweigert es der Leser aus mangelnder Motivation heraus gänzlich, einen eigentlich auffindbaren, wahrnehmbaren und unter Umständen auch verständlichen Text zu lesen, wird der Verstehensprozess gar nicht erst in Gang gesetzt. Eine auf diese Weise ausgeprägte Motivationsbarriere kann kaum durch textseitige Maßnahmen beeinflusst werden, weshalb das Szenario hier nicht im Fokus steht.

Über die genannten Textfaktoren hinaus, die eher mittelbar dazu dienen, Motivation zu schaffen bzw. zu erhalten, stehen auch Stimuli zur Verfügung, die ganz gezielt und unmittelbar auf die Motivation des Lesers bzw. der Leserin wirken sollen. Christmann/Groebe (2009: 137 ff.) betrachten diese vor dem Hintergrund ihrer Wirksamkeit für das Verstehen in konkreten Einzeltexten anhand zwei verschiedener Theorieansätze: So kann nach der in Kapitel 4.7.2 bereits erwähnten Neugiermotivationstheorie von Berlyne (1960) die Wissensneugier des Rezipienten bzw. der Rezipientin durch das Erzeugen von „kognitiven Konflikten“ geweckt werden. Dazu dienen Textfaktoren wie beispielsweise konfliktevozierende Fragen oder Fragen, die überraschende Inhalte einbringen, sowie das Einstreuen von Informationen, die den Rezipienten

dahingehend verunsichern, als dass sie im Widerspruch zu seinem Wissen oder seiner Einstellung stehen. Bei dem zweiten von Christmann/Groeben (2019: 137 f.) herangezogenen Theorieansatz handelt es sich um die sogenannte neuere Interessensforschung von Krapp/Prenzel (1992) sowie Sadoski (2001). Hier wird der Effekt von als interessant eingeschätzten und damit potenziell den Text aufwertenden Zusatzinformationen bzw. Details untersucht. Jedoch kommen sowohl Krapp/Prenzel (1992) als auch Sadoski (2001) zu dem Schluss, dass interessante, aber nicht zentrale Zusatzinformationen das Verstehen und Behalten eher beeinträchtigen als fördern, weil sie den Aufbau eines „kognitiven Rahmens“ nach Groeben (1982) behindern.

Christmann/Groeben (2019: 138) resümieren vor diesem Hintergrund, dass sich als motivierend intendierte Stimuli in Texten, wenn überhaupt, nur dann auf den Rezeptionsprozess auswirken, wenn sie richtig, also sparsam, dosiert werden. Dann haben sie zwar keinen unmittelbaren Effekt auf die Verstehensleistung, sind allerdings förderlich für die Aufmerksamkeit des Rezipienten bzw. der Rezipientin und können so verhindern, dass der Leseprozess vorzeitig abgebrochen wird (Ebd.).

Christmann/Groeben (2019: 138) stimmen also mit Ainley/Hidi/Berndorff (2002) überein und gehen davon aus, dass richtig eingesetzte Motivationsstimuli zwar dazu beitragen können, die Wahrscheinlichkeit zu senken, dass der Leseprozess abgebrochen wird, dass sie aber keinen unmittelbaren positiven Einfluss auf das Textverstehen und -behalten haben. Für Leichte-Sprache-Texte dürfte dies in besonderem Maße gelten, da beispielsweise interessante Zusatzdetails oder konfliktevozierende Fragen sich nur schwer mit der obersten Maxime Leichter Sprache vereinbaren lassen, dass alle anderen Kriterien gegenüber der Verständlichkeit nachrangig sind (Maaß 2015: 179). Damit sind den Möglichkeiten zur interessensteigernden Anreicherung von Leichte-Sprache-Texten enge Grenzen gesetzt (Bredel/Maaß 2016: 134). Nichtsdestominder bestehen einige Ansätze dazu, die im Folgenden aufgezeigt werden.

#### **4.7.6 Faktoren der Motivationssteigerung in Leichte-Sprache-Texten**

Nickel (2002: 16) führt für schwache Leser/-innen neben dem Anreichern mit neuartigen Informationen zwei weitere motivationssteigernde Kriteri-

en in Texten auf: zum einen eine „Ich-Zentrierung“, also ein thematischer Bezug zur Persönlichkeit, der Biographie bzw. den Erfahrungen des Lesers bzw. der Leserin. Nickels Perspektive ist dabei eine didaktische, er macht also u. a. Vorschläge dazu, wie Lehrmaterial gestaltet werden sollte, um zu einer Verbesserung der Lesefähigkeit beizutragen. Ein weiteres Motivationskriterium bei Nickel (2002: 16) ist die „Gebrauchsorientierung“, durch die der Text „Handlungsperspektiven“ eröffnen soll. Beide Begriffe weisen Ähnlichkeiten zur „Handlungsorientierung“ bei Maaß (2015: 78 ff.) auf, die bei Bredel/Maaß (2016: 516 f.) in weiten Teilen im „Prinzip der Proximität“ aufgeht. Hiernach ist die Perspektive des Adressaten bzw. der Adressatin auf die im Text thematisierten Inhalte vordergründig. Unter dieses Kriterium fällt eine angemessene Strukturierung von Informationen, die sich zudem am Handeln des Adressaten bzw. der Adressatin orientiert - und nicht etwa an den internen organisatorischen Strukturen einer Behörde - sowie Handlungsträger sichtbar macht und dadurch klar herausstellt, wer was zu tun hat (Maaß 2015: 79 f.). Des Weiteren ist nach dem Prinzip der Proximität nach Bredel/Maaß (2016: 516) eine Orientierung am „Ich, Hier und Jetzt“ des Lesers bzw. der Leserin im Sinne Bühlers (1934) in Leichte-Sprache-Texten anzustreben. Dies äußert sich sowohl in einer Dominanz der konzeptionellen Mündlichkeit bzw. Nähesprache (vgl. Koch/Oesterreicher 1985) als auch in einer auf optimale Perzipierbarkeit ausgerichteten medialen Umsetzung (Bredel/Maaß 2016: 516 f.). Auch die Textentfaltung durch verschiedene aufgerufene bzw. zu verknüpfende „mentale Räume“, anhand derer der Leser bzw. die Leserin eine mentale Repräsentation des Textes gewinnt (vgl. Fauconnier 1997), verfolgt nach Bredel/Maaß (2016: 516) in Leichte-Sprache-Texten das Ziel der maximalen Nähe zum Leser bzw. zur Leserin, die sich sprachlich zum Beispiel durch Tempus (Bevorzugung des Präsens bzw. analytischer Tempusformen) und Modus (Bevorzugung des Indikativ) manifestiert.

Die Einhaltung des Prinzips der Proximität bzw. die größtmögliche Nähe zum Leser / zur Leserin ist eine Voraussetzung zur Herstellung von Verständlichkeit in Leichte-Sprache-Texten. Somit scheinen die hierunter fallenden Kriterien nach Bredel/Maaß (2016) bzw. die Gebrauchsorientierung und Ich-Zentrierung nach Nickel (2002) für Adressatinnen und Adressaten mit eingeschränkter Lesefähigkeit geeigneter, um Motivation und eine positive

Emotion in Bezug auf den jeweiligen (Leichte-Sprache-)Text hervorzurufen, als die bei Christmann/Groeben (2019) aufgeführten anreichernden Motivationsstimuli zur Erzeugung von Neugier. Die Einhaltung der Kriterien des Prinzips der Proximität bzw. der Handlungsorientierung in Form von aktivisch formulierten Handlungsoptionen, persönlicher Adressierung etc. (Maaß 2015: 78 ff.), also die Anbindung an das „Ich, Hier und Jetzt“ des Lesers/der Leserin, weist außerdem m. E. Parallelen zu den Faktoren von Möller/Schiefele (2004: 116 ff.) auf, da sie die subjektive Wichtigkeit des Textes für den Adressaten steigern, also den Text seinem Erkenntnisinteresse, seiner Erfahrungswelt und persönlichen Situation näherbringen. Dies entspricht auch dem in Kap. 2.1 geschilderten Ansinnen, in institutioneller Kommunikation auch „Beziehungen zu gestalten“. Es trägt mittelbar ebenfalls, wie bereits bei Möller/Schiefeles (2004: 118) „Erwartungskomponente“ ausgeführt, zu einer verbesserten Lesemotivation bei bzw. dürfte die Wahrscheinlichkeit senken, dass der Lesevorgang abgebrochen und eine entsprechende Anschlusshandlung verweigert wird. Andererseits soll nicht unerwähnt bleiben, dass auch in diesem Fall die Dosierung maßgeblich ist, denn eine unnötige Übersimplifizierung von Sachverhalten kann laut Löffler (2015: 22) auch dazu führen, dass der Leser/die Leserin demotiviert wird. Für Leichte Sprache lässt sich dies in der Studie von Gutermuth (2020) beobachten, in der Leichte-Sprache-Texte bei einer Probandengruppe bestehend aus Seniorinnen und Senioren als zu simpel auf Ablehnung stießen.

In der späteren Analyse werden die Faktoren der Motivation mithilfe des Kooperationsprinzips und der Kommunikationsmaximen von Grice (1975: 45 ff.) fassbar gemacht. Sie beruhen darauf, dass Kommunikation gewissen „Implikaturen“ der Diskursteilnehmer/-innen darüber unterliegt, was abseits der formalen Seite der Äußerung eigentlich zum Ausdruck gebracht werden soll. Dabei besagt die Maxime der Quantität, dass Äußerungen so informativ wie möglich und so umfangreich wie nötig zu gestalten sind. Nach der Maxime der Qualität sind Äußerungen zu unterlassen, die unwahr oder nicht belegbar sind, während die Grice'sche Maxime der Relevanz eine adäquate Bedeutsamkeit des Beitrages im jeweiligen Kontext fordert. Die Maxime der Modalität schließt außerdem Unklarheiten, Mehrdeutigkeiten, Weitschweifigkeit und Ungeordnetheit aus. Verstöße gegen diese Grundprinzipien können ebenfalls

Implikaturen triggern, die das kommunikative Gegenüber nach dem Kooperationsprinzip ausdeutet. Um oben genanntes Beispiel aufzugreifen, kann also eine sehr detaillierte und ausladende Erklärung in einem Leichte-Sprache-Text, die jedoch nach dem Wissensstand des Adressierten in dieser Tiefe nicht erforderlich wäre, die Implikatur triggern, man halte das Gegenüber für unterlegen oder die Ausführungen dienten der Selbstdarstellung – und dies auch dann, wenn die Ausführungen auf der sprachlichen Oberfläche um Höflichkeit bemüht sind. Die bewusst oder unbewusst ausgelöste Implikatur stört dann die Informationsübermittlung, da das Selbstbild bzw., in der Terminologie der Politeness-Theorie, das „Face“ des Adressierten bedroht wird (vgl. Goffman 1967 und Brown/Levinson 1987), wodurch der Text eine Motivationsbarriere beinhaltet.

Es zeichnet sich also ab, dass in Leichter Sprache alle Elemente in einem Einzeltext, die die Handlungsorientierung erhöhen und das Prinzip der Proximität stützen, auch dazu geeignet sind, die Motivation zu steigern und einem Abbruch des Lesens entgegenzuwirken. Dabei kommt es jedoch auf die Ausgewogenheit und die Dosierung der Maßnahmen an, die wiederum die Adressatinnen und Adressaten als Individuen betrifft und nicht die Zielgruppen als Ganze; hier besteht ein unauflösliches Dilemma.

## **4.8 Emotionsbarriere**

Ergänzend zur Motivationsbarriere ist der Barriereindex von Rink (2020) um die „Emotionsbarriere“ zu erweitern. Neben den individuellen Vorerfahrungen und Erwartungen an den Text sind hier m. E. vorwiegend situative Faktoren zu berücksichtigen, die dazu führen, dass bestimmte Texteigenschaften mit der inneren Haltung oder Gemütsverfassung des Lesers oder der Leserin kollidieren und so die kognitive oder normative bzw. konative Akzeptanz beeinträchtigen.

### **4.8.1 Auswirkungen von situationalem Stress auf die Verstehensressource**

Neben der textspezifischen Lesemotivation wirken sich starke temporäre Emotionen wie z. B. ein aufgewühlter Gemütszustand auf die Konzentrationsfähigkeit

keit, das Kurzzeitgedächtnis und damit das Textverstehen aus (Sorg/Whitney 1992, Goller et al. 2020). Parpan-Blaser et al. (2018) verdeutlichen dies, ohne jedoch die emotionale Komponente tatsächlich als Gegenstand ihrer Ausführungen zu sehen, an folgendem Beispiel:

„Die 89-jährige, an leichter Demenz erkrankte Frau Z. erschrickt, als sie beim täglichen Öffnen der Post einen Brief der KESB [Anm. KL: *die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde in der Schweiz*] in der Hand hält. Aufgewühlt und verärgert ruft sie die erwähnte Kontaktperson an, mit der sie zum Glück schnell einen guten Draht findet. Ein wenig beruhigt liest sie den Brief nochmals. Sie beginnt zu verstehen, worum es in der Abklärung gehen soll und dass auch sie darin eine aktive Rolle übernehmen kann.“

Das Beispiel zeigt, dass Gründe für das Auftreten einer das Verstehen beeinträchtigenden Emotionsbarriere im Text selbst angelegt bzw. möglicherweise durch dessen Funktion, Inhalt oder Sender bedingt sein können. Rink (2020: 65) konstatiert unter Berufung auf Bohn-Gettler/Rapp (2011) und Langer/Frie (2017), dass eine starke emotionale Involviertheit der Adressatinnen und Adressaten die zum Textverstehen verfügbaren kognitiven Ressourcen vermindern können. Kaakinen et al. (2015) zeigen in ihrer Studie, dass sowohl Ziel und Aufgabenstellung als auch das individuelle Leseniveau die Strategien beeinflussen, die der Leser heranzieht, um einen Text zu verstehen. Dass die einzeltextbezogene Aufgabenstellung, also der Zugang zum Text, den Verstehensfolg beeinflusst, bestätigen auch Langer/Frie (2017).

Wie bereits ausgeführt scheint Behördenkommunikation mit der ihr inhärenten systematischen Asymmetrie zwischen Sender und Empfänger in Bezug auf Wissen und Stellung (Becker-Mrotzek 2001: 1509) besonders geeignet, eine solche Hürde zu verursachen. Ähnlich zur bereits erwähnten Erwartungskomponente (Möller/Schiefele 2004) konstatiert auch Iluk (2009: 53) für schwache Leser, dass sich negative Emotionen gegenüber der Bewältigung einer Aufgabe hinderlich auswirken. Darüber hinaus geht Iluk (Ebd.) davon aus, dass diese Emotionen kognitive Kapazitäten binden, die dann wiederum bei der Aufgabenbearbeitung fehlen, wodurch sich die negativen Emotionen perpetuieren.

## 4.8.2 Textseitige Bearbeitung einer Emotionsbarriere

Um einer solchen zumeist über Jahre hinweg gewachsenen und durch Erfahrung gefestigten Haltung des Lesers zu begegnen, ist besonderes sprachliches Fingerspitzengefühl in Form von Tonalität und Adressierung gefragt. Bei den im Rahmen dieser Arbeit fokussierten Texten handelt es sich jedoch um den Bereich der öffentlichen Kommunikation, bei der der Leser also nicht persönlich als Individuum angesprochen ist. Zwar können Internetseiten dazu dienen, sich auf Grundlage eines persönlich adressierten Schreibens noch einmal genauer zu informieren, die emotionale Verfasstheit dürfte sich allerdings bei dieser Form der Kommunikation weit weniger auf das Verstehen auswirken als in oben genanntem Beispiel. Dementsprechend wird in den rechtlichen Grundlagen zu Barrierefreier Kommunikation eine derartige potenzielle Hürde bislang nicht beachtet. Sie kann ihren Auswirkungen nach jedoch dem Bereich der Nutzbarkeit nach dem BGG zugeordnet werden. Die Maßnahmen im Bereich Verständlichkeit und in den sprachlichen Anforderungen in Teil 2 der Anlage 2 der BITV 2.0 können außerdem insgesamt zur Milderung der Emotionsbarriere beitragen. Emotionsbarrieren sind allerdings vorwiegend situational bedingt; sie sind in der Zieltextsituation individuell zu bearbeiten. Der Faktor Emotion wird daher im weiteren Verlauf der vorliegenden Arbeit nicht weiter einbezogen.

## 4.9 Modifizierter Barriereindex und Übertrag auf Kategorien der Rechtstexte

Wie bereits in Kapitel 4.3 ausgeführt, zeigt der Barriereindex die Auswirkung der verschiedenen Barrieren in der Fachkommunikation in Abhängigkeit von den Einschränkungen der Adressatinnen und Adressaten. Darüber wird ersichtlich, für welche Adressatenschaft welche textseitigen Maßnahmen zu treffen sind. Rink (2020: 107 f.) geht dabei in Bezug auf die Interaktionspartner von zwei möglichen Konstellationstypen aus: Typ 5 entspricht der Konstellation nach Kalverkämper (1998b), dass ein Experte über sein Fach mit einem Laien ohne spezifische Einschränkungen kommuniziert, der zudem interessiert, gebildet, mündig und lernwillig ist. Mit Typ 5' setzt Rink (2020: 107) die

Konstellation, dass ein Experte mit einem Laien kommuniziert, der „aufgrund einer Beeinträchtigung ausgeprägte Anforderungen an sprachliche Barrierefreiheit stellt“. Auf Basis der Ausführungen in den vorangegangenen Kapiteln wird in Tabelle 12 unten ein modifizierter Barriereindex auf Grundlage von Rink (2020: 143) gesetzt.

Die von mir vorgenommenen Erweiterungen (siehe Markierung) bestehen zum einen in der Differenzierung der Kulturbarriere in „diakulturell“ und „parakulturell“ (siehe Kapitel 4.6.4), um die Bedarfe von in Deutschland sozialisierten prälingual Hörgeschädigten im Unterschied zu Menschen aus anderen Herkunftsländern besser abzugrenzen. Des Weiteren habe ich die Motivationsbarriere ergänzt. Die Motivationsbarriere betrifft solche Leser/-innen, die in ihrer Kommunikationsfähigkeit eingeschränkt sind und für die das Lesen aus verschiedenen Gründen also eher mit negativen Assoziationen behaftet ist. Dies dürfte auf alle Zielgruppen außer Sehgeschädigte und Lernende des Deutschen als Zweitsprache – sofern sie hinreichend alphabetisiert sind – zutreffen. Letztere stehen jedoch zeitgleich vor einer Fach-, Fachsprachen-, Sprach- sowie einer Parakulturbarriere. In Abhängigkeit davon, welche Erfahrungen die Leser/-innen mit dem Verwaltungsapparat in ihrem Herkunftsland oder auch bereits in Deutschland gemacht haben, scheint im Hinblick auf die Behördenkommunikation eine textsorten- bzw. senderbezogene Motivationsbarriere wahrscheinlich, weshalb auch hier der Wert 1 eingetragen wird. Da fachliche Laien ohne spezifische Einschränkungen qua Definition bei Rink (2020: 106) als „lernwillig“ gelten, ist eine Motivationsbarriere in diesem Fall ausgeschlossen. Mit Bezug auf den Gegenstand der vorliegenden Arbeit wäre jedoch die Haltung der Bürgerinnen und Bürger gegenüber institutioneller Kommunikation zu berücksichtigen. Diese ist, wie bereits mehrfach herausgestellt, von einer niedrigen Erwartungshaltung vor allem in Bezug auf Verständlichkeit geprägt (siehe Kapitel 4.7.4), wodurch sich hier auch mindestens der Wert 0,5 in puncto Motivationsbarriere rechtfertigen ließe. Die Emotionsbarriere hingegen ist dominant zielsituationsbezogen; sie kann nicht pauschal mit einem Wert versehen werden, kann jedoch in der konkreten Zieltextsituation die Gesamtverstehensressource erheblich beeinflussen.

Barriertyp	Adressat. Typ 5	Adressaten im Konstellationstyp 5' (fachliche Laien mit Kommunikationseinschränkungen)									
		Fachl. Laien	Sehschäd.	Präling. Hörsch.	Geist. Beh.	Demenz	Aphasie	Lern- schw.	DaZ/ DaF	Funkt. Analph.	
Wahrnehmungsb.	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	
Kognitionsb.	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	
Motorikb.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Sprachb.	0	0	1	0,5	0,5	1	0	1	0	0	
Kulturb.	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
Fachb.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Fachsprachenb.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Medienb.	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	
	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	
Motivationsb.	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	
Emotionsb.	Abhängig von Zielsituation										
Barriereindex (BI)	2	5	9	5,5	5,5	4	4	4	5	4	

Tab. 12: Modifizierter Barriereindex auf Grundlage von Rink (2020: 143)

Die Barrieren korrelieren außerdem mit den bereits in Kapitel 3 diskutierten Kriterien der Barrierefreiheit nach dem BGG (Auffindbarkeit, Zugänglichkeit, Nutzbarkeit) bzw. der BITV 2.0 (Wahrnehmbarkeit, Bedienbarkeit, Verständlichkeit). Das bedeutet, dass die verschiedenen Barrieretypen die jeweiligen Kriterien auf unterschiedliche Weise beeinträchtigen können. Daher lassen sich in einem weiteren Schema die jeweiligen Barrieren der Strukturierung des BGG und der BITV 2.0 zuordnen. Die Grundlagen hierfür wurden in den Kapiteln 3.1 und 3.2 gelegt, wo die Texteigenschaften bereits den Kategorien der Rechtstexte zugeschrieben wurden.

BGG	Auffindb.	Zugäng- lichk.	Nutzbarkeit			
Text- eigensch.	Auffindb.	Wahr- nehmb.	Verständ- lichk.	Verknüp- fungsf.	Akzep- tab.	Hand- lungso.
Barriere	Motorikb. Medienb.	Wahrneh- mungs- b. Kogni- tionsb.	Sprachb. Fach- sprachb.	Fachb. Kulturb.	Motiva- tionsb. Emo- tionsb.	
BITV	Bedienb. Verständl. (Priorität I, Anford. 3.2.4)	Wahr- nehmb. Teil 2, Anlage 2 (s. Kap. 5.4) Verständ- lichk. (technisch: Priorität I, Anforderung 3.1)	Verständlichk. (überwiegend Priorität II) Teil 2, Anlage 2 (s. Kap. 5.4) Bedienb. (Priorität II)			

**Tab. 13:** Gegenüberstellung der Barrieren mit den Kategorien auf rechtlicher Seite

Die erste Spalte der Zuordnung ergibt sich daraus, dass ein Nutzer/eine Nutzerin daran scheitern kann, einen Text im Netz aufzufinden, weil er oder sie mit der Handhabung des Mediums nicht vertraut ist oder weil der Text nicht prominent genug platziert bzw. die umliegende Navigation unzureichend ist

(Texteigenschaft: **Auffindbarkeit**). Im BGG ist diese Voraussetzung der Informationsaufnahme ebenfalls im Begriff der **Auffindbarkeit** berücksichtigt. Die Frage der Auffindbarkeit ist gerade bei Online-Kommunikationsangeboten eng verwoben mit der **Motorik-** und der **Medienbarriere**, wobei Letztere für den untersuchten Gegenstand von besonderer Relevanz ist (s. dazu ausführlich Maaß 2020: 29 ff.) und daher in der Analyse in Kap. 7.1 aufgegriffen wird. Die Motorikbarriere betrifft bei Onlinetexten die Möglichkeiten zur alternativen Steuerung und Eingabe, wenn beim Nutzer bzw. bei der Nutzerin motorische Einschränkungen vorliegen (Rink 2020: 155). Sie ist in den Vorgaben der BITV 2.0 im Kriterium der **Bedienbarkeit** berücksichtigt, wo gefordert wird, „Orientierungs- und Navigationshilfen sowie Hilfen zum Auffinden von Inhalten“ zur Verfügung zu stellen (siehe Kapitel 3.2.2). Zugleich beinhaltet aber auch das Prinzip **Verständlichkeit** der BITV 2.0 Anforderungen, die die Auffindbarkeit betreffen. Beispielsweise wird in Priorität I, Anforderung 3.2.4 vorgegeben, dass Elemente in gleicher Funktion in einem Webangebot auch durchgehend in gleicher Weise zu bezeichnen sind.

Ob der Text wahrgenommen werden kann (Texteigenschaft: **Wahrnehmbarkeit**) bzw. ob im Sinne des BGG **Zugänglichkeit** besteht, hängt wiederum unter anderem davon ab, ob eine **Wahrnehmungsbarriere** vorliegt, also ob möglicherweise ein notwendiger Wahrnehmungskanal aufseiten des Rezipienten bzw. der Rezipientin beeinträchtigt ist. Aber auch eine **Kognitionsbarriere** kann die Zugänglichkeit beeinträchtigen, wenn die Struktur des Textes die kognitiven Ressourcen des Rezipienten bzw. der Rezipientin überfordert, was sich auch auf die Verständlichkeit auswirkt. In der BITV 2.0 wird die **Wahrnehmbarkeit** im gleichnamigen Prinzip adressiert. Doch auch Maßnahmen, die in den Vorgaben zu Leichte-Sprache-Texten in **Teil 2, Anlage 2** angeführt werden, zielen auf eine verbesserte Wahrnehmbarkeit. Dazu gehören z. B. Vorgaben zu Schriftart, -größe und Kontrast (siehe Kapitel 5.4). Des Weiteren finden sich die Wahrnehmbarkeit betreffende Bedingungen in der BITV 2.0 indirekt auch im Prinzip **Verständlichkeit**, wo Anforderung 3.1 der Priorität I die Erkennbarkeit und Lesbarkeit der Texte für Programme und assistive Technologien vorschreibt. Auch das Kriterium Wahrnehmbarkeit wird in der Analyse in Kap. 7.2 abgeprüft.

Das größte Feld ist die **Nutzbarkeit** nach dem BGG, die vom Gesetzgeber sehr vage gefasst wurde und der ich alle Schritte zwischen dem Zugang zum Text und dem erfolgreichen Handeln auf seiner Grundlage zurechne (siehe Kapitel 3.1.3). Dies betrifft die Texteigenschaften **Verständlichkeit**, **Verknüpfungsfähigkeit**, **Akzeptabilität** und **Handlungsorientierung**. Sie hängen nach dem eingeführten Textverarbeitungsmodell von den übrigen genannten Barrieren ab: der **Sprach-**, **Fachsprachen-**, **Fach-**, **Kultur-** sowie der **Motivations-** und der **Emotionsbarriere**. Entsprechende Maßnahmen, vorwiegend hinsichtlich der Sprach-, Fachsprachen- und Fachbarriere, sind in der BITV 2.0 in Priorität II des Prinzips **Verständlichkeit** zu finden. Hier wird beispielsweise festgelegt, dass schwierige Texte, ungebräuchliche Wörter und Abkürzungen mit Erklärungen zu versehen sind. Konkretisierungen zur sprachlichen Vereinfachung sind darüber hinaus in **Teil 2, Anlage 2** der BITV 2.0 zu finden (siehe Kapitel 5.4). Auch das Prinzip **Bedienbarkeit** (Priorität II), das bereits der Eigenschaft Auffindbarkeit zugeordnet wurde, beinhaltet Vorgaben, die die Nutzbarkeit (BGG) bzw. die Verständlichkeit und Verknüpfungsfähigkeit (Texteigenschaft) betreffen. Dazu gehört beispielsweise die Aufforderung, Linkziele eindeutig zu benennen oder sprechende Abschnittsüberschriften zu vergeben. Das Kriterium der Akzeptabilität bzw. die neu hinzugekommene Motivationsbarriere ist ebenfalls Gegenstand der Analyse in Kap. 7.3.

Es zeigt sich, dass nicht alle Barrieren von entsprechenden Maßnahmen in der BITV 2.0 systematisch berücksichtigt werden und dort in verschiedene Bereiche eingeteilt aufscheinen. Durch die Vielzahl der korrelierenden Barrieren sind zur Erfüllung der Kriterien „Nutzbarkeit“ (BGG) bzw. „Bedienbarkeit“ und „Verständlichkeit“ (BITV 2.0) die differenziertesten Maßnahmen notwendig, um die Hürden abzusenken und die Kette aus Verstehen, Behalten, Akzeptieren und Anschlusshandlung erfolgreich in Gang zu setzen. Dabei wird allen voran die Akzeptabilität nur mittelbar berücksichtigt, sodass sich ihre Zuordnung zu den rechtlichen Kategorien der BITV mehr aus der Prozessabfolge denn aus der tatsächlichen Zuordnung zu bestimmten Maßnahmen ergibt. Das der Akzeptabilität nachgeschaltete erfolgreiche Handeln auf Basis von Texten ist die Voraussetzung dafür, den Anspruch der gleichberechtigten Teilhabe und selbstbestimmten Lebensführung aus § 1 BGG umzusetzen. Leichte Sprache

ist laut Rink (2020: 436 f.) ein Mittel, um die genannten Barrieren abzusenken. Im Folgenden wird beleuchtet, wie diese Barrieren in Leichte-Sprache-Texten bearbeitet werden können und welche Vorgaben die BITV 2.0 in ihrer Anlage 2 im Einzelnen zu diesem Gegenstand macht.



## 5 Leichte Sprache zum Abbau von Kommunikationsbarrieren

Mithilfe Leichter Sprache können die im vorangegangenen Kapitel behandelten Kommunikationsbarrieren in Texten abgesenkt oder beseitigt werden. Der Schwerpunkt Leichter Sprache liegt dabei auf dem Abbau von Hürden der **Verständlichkeit**, es sind aber auch Auswirkungen auf die **Wahrnehmbarkeit** und die **Akzeptabilität** zu konstatieren. Welche Mittel Leichte Sprache hierfür zur Verfügung stellt, wird in verschiedenen Regelwerken festgelegt. Das titelgebende Kriterium **Auffindbarkeit** als vorwiegend medial bestimmte Qualität ist, wie bereits erwähnt, vorwiegend in den Vorgaben in § 3 der BITV 2.0 berücksichtigt, das Leichte-Sprache-Angebot auf der Startseite auszuweisen und Hinweise zur Navigation zu geben. In den einschlägigen Leichte-Sprache-Regelwerken ist dieser Aspekt jedoch nicht berücksichtigt und daher auch nicht Teil dieses Kapitels. Eine Besonderheit der Leichten Sprache ist es, dass, wie bereits in Kapitel 2.5.4.4 erwähnt, neben wissenschaftlichen Regelwerken auch solche aus der Praxis vorliegen: das Regelwerk des Netzwerks Leichte Sprache, herausgegeben vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS 2014), dasjenige von Inclusion Europe (2009) sowie die Anlage 2, Teil 2 der BITV 2.0. Eine Zusammenschau dieser Regelwerke haben Bredel/Maaß (2016: 82 ff.) vorgelegt, aus der Überschneidungen und Abweichungen der verschiedenen Empfehlungen hervorgehen. Eine ausführliche vergleichende Diskussion findet sich auch in Maaß (2015). Die nachfolgenden Ausführungen gehen von der wissenschaftlichen Perspektive aus, greifen aber Überschneidungen mit und zwischen den Praxisregelwerken auf. In Kapitel 5.4 werden die Empfehlungen der Anlage 2, Teil 2 der BITV 2.0 mit Bredel/Maaß (2016) kritisch beleuchtet.

## 5.1 Leichte Sprache zur Verbesserung der Wahrnehmbarkeit

Nach Rink (2020: 181) dienen zur Absenkung der Wahrnehmungsbarriere vor allem sogenannte „mediale Strategien“. Dazu zählt sie alle Maßnahmen, die die Perzeption des Textes erleichtern und seine multimodale Gestaltung betreffen, wie zum Beispiel eine optimierte typografische Aufbereitung oder die Einbindung alternativer Zugriffswege auf den Text. Zu Letzteren können Audio-Ausgaben zu schriftlichen Leichte-Sprache-Texten gezählt werden, die in Kapitel 7.1.2 auch Gegenstand der Korpusanalyse sind. Auch die verschiedenen Leichte-Sprache-Regelwerke gehen auf die erschwerte Wahrnehmbarkeit von Texten bei Sinnesbeeinträchtigung ein. In der BITV 2.0 bildet die Wahrnehmbarkeit gar das Feld, dem sich die meisten Empfehlungen zu Leichter Sprache zuordnen lassen (siehe Kapitel 5.4).

Auf Wortebene empfehlen das Netzwerk Leichte Sprache, Inclusion Europe, die BITV 2.0 und auch der Duden zu Leichter Sprache (Bredel/Maaß 2016) beispielsweise eine Aufgliederung langer Wörter durch einen Bindestrich („Behinderten-Beauftragter“) bzw. durch den Mediopunkt („Behinderten-beauftragter“). Grundlage hierfür ist die Erkenntnis, dass die semantisch korrekte Segmentierung von Komposita Probleme bereiten kann (s. z. B. Rickheit 1993: 38 ff. bzw. Kap. 1.3). Da der Bindestrich gemäß den amtlichen Regelungen der deutschen Rechtschreibung nicht in beliebigen Fällen gesetzt werden kann (Rat für deutsche Rechtschreibung 2018: 45 ff.) und außerdem zu verschiedenen Problemen im Leseprozess führen kann (Bredel/Maaß 2016: 337), sprechen sich Bredel/Maaß (2016, 2017) für die Verwendung des Mediopunkts aus. Erste empirische Befunde zur leserleichternden Wirkung von Bindestrich und Mediopunkt im Vergleich liefert Deilen (2020). Maaß (2019: 274) verweist in diesem Zusammenhang ausdrücklich auf das stigmatisierende Potenzial durch die inkorrekte Verwendung des Bindestrichs. Welche Art der Wortsegmentierung auf den behördlichen Websites verwendet wird, ist u. a. Gegenstand der Analyse in Kapitel 7.2.2.

Auf Textebene empfehlen die Regelwerke eine optische Gliederung des Gesamttextes durch Absätze und Zwischenüberschriften. Wichtige Informationen seien hervorzuheben, wobei vorwiegend Rahmungen oder Faltungen

empfohlen werden. Übereinstimmend sprechen sich alle Regelwerke dafür aus, jeden Satz auf eine eigene Zeile zu setzen und eine angemessene bzw. eine vergrößerte Schrift zu verwenden. Dies deckt sich mit Erkenntnissen aufseiten der Mediengestaltung und – vor allem in Bezug auf die Signalisierung globaler Textkohärenz – der Verständlichkeitsforschung (vgl. Ebert/Fisiak 2018: 8; Alexander 2019; Christmann/Groeben 2019: 135 f.). Weitere Studien, die die Wichtigkeit z. B. von angemessenen und gleichmäßigen Wortabständen, Zeilenlängen und einer leicht erhöhten Schriftgröße bestätigen, finden sich im Überblick bei Bredel/Maaß (2016: 125 ff.). Stellvertretend für die verschiedenen Anforderungen an das Layout der Leichte-Sprache-Texte wird in der späteren Korpusanalyse quantitativ erfasst, ob die typische Aufgliederung in je einen Satz pro Zeile eingehalten wurde (siehe Kapitel 7.2.1).

Verschiedene Formen der multimodalen Anreicherung greifen sowohl das Netzwerk Leichte Sprache (BMAS 2014: 115 ff.) als auch Inclusion Europe (2009: 25) in Hinweisen speziell für Texte im Internet auf. Hier wird empfohlen, z. B. Vorlesefunktionen einzusetzen, was als durchaus sinnvoll zu betrachten ist. So kann die Rezeptionsweise (eigenständig lesend, mitlesend oder nur hörend) selbst gewählt werden, wodurch der Leichte-Sprache-Text für schwache Leserinnen und Leser auch eine Lernfunktion erfüllen kann (Bredel/Maaß 2016: 215 f.). Auch im allgemeinen Teil der BITV 2.0 findet sich die Forderung, „[b]ei schwierigen Texten [...] zusätzliche erklärende Inhalte [...] oder Audio-Präsentationen“ zur Verfügung zu stellen (Prinzip Verständlichkeit, Priorität II, Anforderung 3.1.5), sodass auch dieser Aspekt in der Korpusanalyse aufgegriffen wird (siehe Kap. 7.2.3).

In regulären Texten stützen Maßnahmen hinsichtlich Typografie und Layout die Wahrnehmung als kohärentes Ganzes und geben in gewissem Maße auch Aufschluss über die Funktion des Textes. In Leichter Sprache sind diese Maßnahmen in besonderer Weise relevant und daher Teil der Regelwerke. Was zu einer Verbesserung der Wahrnehmung führt, hat jedoch zugleich die Einebnung augenfälliger Textsorteneigenschaften zur Folge. Daher sind Leichte-Sprache-Texte durch ihre äußere Form, also z. B. ihr Layout und ihre Bebilderung, zwar auf den ersten Blick als solche zu identifizieren (Bredel/Maaß 2016: 506), geben aber wenig Hinweise auf ihre Funktion. Die erhöhte Wahrnehmbarkeit eines Textes als Leichte-Sprache-Text hat deshalb durchaus

auch Nachteile auf der Ebene der Verständlichkeit (Maaß 2020: 277), auf die im nachfolgenden Teilkapitel eingegangen wird.

## 5.2 Leichte Sprache zur Verbesserung der Verständlichkeit

Leichte Sprache ist die „maximal verständlichkeitsoptimierte Varietät des Deutschen“ (Bredel/Maaß 2019: 251); sie ist also auf eine erhöhte Verständlichkeit ausgerichtet. Ihr grammatisches Inventar ist dementsprechend reduziert (z. B. Verzicht auf Satzgefüge oder bestimmte Tempora und Modi), ebenso wird nur der zentrale, alltagsnahe Wortschatz des Deutschen als bekannt vorausgesetzt (Maaß 2015, Bredel/Maaß 2016).

Der Wortschatz vieler Adressatinnen und Adressaten Leichter Sprache ist nicht nur im Umfang reduziert, sondern weicht auch qualitativ von dem in schriftsprachlichen Diskursen Erforderlichen ab. So ist beispielsweise zur Decodierung bestimmter Funktionswörter – obwohl sie zu den häufigsten in Texten vorkommenden gehören – komplexes syntaktisches Wissen erforderlich (Bredel/Maaß 2016: 341–345). In Bezug auf Inhaltswörter scheitern Versuche, einen festen Basiswortschatz für Leichte Sprache zusammenzustellen, an mangelnder Überschneidung gängiger Frequenzlisten (vgl. Beckers 2014). Daher obliegt die Abwägung, welche Wörter als bekannt vorausgesetzt werden können, bislang den Übersetzerinnen und Übersetzern. Die Praxisregelwerke empfehlen einfache, gebräuchliche und kurze Wörter zu verwenden (BMAS 2014: 22 ff., Inclusion Europe 2009: 10; BITV 2.0). Was genau das bedeutet, wird greifbar durch die von Bredel/Maaß (2016: 198) folgendermaßen zusammengefassten Anforderungen an die Wortauswahl: „hohe Gebrauchsfrequenz, große diskursive Reichweite, Medienneutralität, denotative Präzision, konnotative und stilistische Neutralität sowie morphologische, graphematische und phonologische Einfachheit“.

Auf Satzebene beschränken sich die Praxisregelwerke größtenteils übereinstimmend darauf, kurze Sätze mit klarer Gliederung zu empfehlen (BMAS 2014: 44 ff., Inclusion Europe 2009: 11; BITV 2.0, siehe Kap. 5.4). Diese Vorgabe ist ebenfalls als sinnvoll zu betrachten, da lange Sätze mit tiefen Einbettungs-

strukturen bei der Rezeption in mehreren Schritten aufgeschlüsselt werden müssen, um das Gesamtkonstrukt zu verstehen (Bredel/Maaß 2016: 384). Maaß (2015) und Bredel/Maaß (2016) legen daher u. a. Strategien vor, wie man unter Wahrung der Grammatikalität verschiedene Satzgefüge in Hauptsätze zerlegt. Auch auf Ebene der Semantik bestehen in den wissenschaftlichen Regelwerken konkrete Empfehlungen, um das reduzierte zur Verfügung stehende sprachliche Inventar durch zusätzliche Erläuterungen auszugleichen.

Auf der Textebene führt die systematische Reduktion dabei zu mehr Volumen – Bredel/Maaß (2016: 489 ff.) sprechen von einer „Additionsstrategie“. Diese kann Probleme aufwerfen, weil das Ziel der erhöhten Verständlichkeit auf Wort- und Satzebene einerseits und auf Textebene andererseits über unterschiedliche, miteinander nicht durchgehend kompatible Maßnahmenpakete erreicht wird (s. ausführlich dazu Maaß 2015 und Bredel/Maaß 2016). Rink (2019: 60 f.) arbeitet heraus, dass neben der sprachlichen Vereinfachung auf Textebene auch konzeptuelle Strategien zum Tragen kommen können, die auf struktureller Ebene in den Text eingreifen. Dazu zählen zum Beispiel vorangestellte Einführungstexte, die die inhaltliche Komplexität des Textes zu reduzieren versuchen und deren Vorkommen in der Korpusanalyse erhoben wird (siehe Kapitel 7.3.2.1). Der Kategorienauswahl für die Analyse vorgreifend ist zu konstatieren, dass die im Korpus untersuchten Kategorien sich also in Teilen der Verständlichkeit zuordnen lassen, vor allem in der Terminologie der BITV 2.0. Darauf liegt jedoch in vorliegender Studie nicht der Fokus, vielmehr wird versucht, herauszuarbeiten, wie die anderen Ebenen von diesen Faktoren beeinflusst sind.

Der Einsatz verschiedener Zeichenressourcen in einem Text führt zu einer erleichterten Aufnahme und Wahrnehmung (Bredel/Maaß 2016: 271). Bilder können dabei „Vorwissen [...] aktivieren und Textgegenstände [...] exemplifizieren“ (Bredel/Maaß 2016: 271). Sie sorgen dann für einen gemeinsamen Wissensbestand und Bezugsrahmen (sog. Common Ground, zurückgehend auf Clark 1996) zwischen Ausgangstextsender und Zieltextleser (siehe dazu Bredel/Maaß 2016: 187 f. und Rink 2020: 175 ff.). Neben der Verständlichkeit ist hier also auch die Ebene der Verknüpfungsfähigkeit angesprochen, indem Bilder dabei helfen, die neugewonnenen Informationen in das eigene Wissen zu integrieren. Es sei an dieser Stelle angemerkt, dass auch andere Maßnahmen in

Leichter Sprache auf eine höhere Verknüpfungsfähigkeit abzielen. Zu nennen wären beispielsweise Komplexitätsreduktionen auf Wort- und Satzebene, um die Gesamtverarbeitungsressource zu schonen und so ein erfolgreiches (Text-)Verstehen auf höherer Ebene zu ermöglichen (vgl. Just/Carpenter 1992). Die Verknüpfungsfähigkeit wird im Weiteren jedoch nicht eingehender betrachtet.

Der positive Effekt von Visualisierungen bei der Vermittlung von Informationen wird in verschiedenen wissenschaftlichen Arbeiten bestätigt (vgl. Weidenmann 1994 oder im Überblick Gretsch/Holzäpfel 2016). Unter Verweis auf die mangelnde Lesefähigkeit von Menschen mit kognitiven Einschränkungen sehen auch Kurzenberger et al. (2012: 122) Visualisierungen bei der Gestaltung von Materialien verschiedener Art als zentral. Auch die Regelwerke des Netzwerks Leichte Sprache (BMAS 2014: 67 ff.) und von Inclusion Europe (2009: 21 f.) sprechen sich für die Verwendung von Bildern zur Unterstützung des Verstehens aus. Die BITV 2.0 weist in ihrer Anlage 2, Teil 2 darauf hin, dass Bilder und Symbole „aussagekräftig“ zu sein haben. Bredel/Maaß (2016: 290 ff.) greifen für Leichte Sprache die Zeigefunktion, die Situierungsfunktion und die Konstruktionsfunktion von Bildern nach Weidenmann (2002) auf. Bei der Zeigefunktion wird eine bestehende Vorstellung von einem Objekt beim Rezipienten aktiviert oder erzeugt. Bei der Situierungsfunktion werden Frames bzw. Scripts aktiviert oder erzeugt, es werden Objekte bzw. Konzepte in einer bestimmten Situation dargestellt und verortet. Die Konstruktionsfunktion ermöglicht das Aktivieren oder Erzeugen eines mentalen Modells, bei dem beispielsweise eine Handlungsabfolge oder ein mehrschrittiger Vorgang dargestellt wird. Dabei hängt der Grad des erforderlichen Detailreichtums der Abbildung vom vorhandenen Vorwissen des Rezipienten ab: Je weniger Vorwissen vorhanden ist, umso wirklichkeitsgetreuer muss das Bild ausfallen, um seine Funktion erfüllen zu können. Umgekehrt können im Text auch Bilder auftreten, die mithilfe des Textes erklärt werden müssen, deren Verständlichkeit also nicht vorausgesetzt werden kann (Bredel/Maaß 2016: 294 f.).

Stöckl (2004: 127) legt dar, dass zum erfolgreichen Bildverstehen ähnliche Prozesse durchlaufen werden müssen wie beim Textverstehen und im Falle von „Verstehensschwierigkeiten und mangelndem Vorwissen die einzelnen Verarbeitungsschritte mehrfach und in variabler Reihenfolge durchlaufen [werden]“. Es ist also nicht jedes Bild automatisch ein Gewinn für die Verständlichkeit.

Für Leichte Sprache verweisen Bredel/Maaß (2016: 272) daher auf die Cognitive Load Theory von Sweller/Merriënboer van/Paas (1998), nach der zu viele dargebotene Informationen aufgrund begrenzter Kapazitäten des Arbeitsgedächtnisses zur Überbeanspruchung kognitiver Ressourcen und einem erschwerten Verarbeitungsprozess führen können. Dies führt wiederum dazu, dass vor allem bei ungeübten Rezipientinnen und Rezipienten mit geringem Vorwissen zum Textgegenstand besondere Sorgfalt auf die Abstimmung von Bild- und Textinformationen, also die Konvergenz, zu legen ist (Bredel/Maaß 2016: 272 f.). Vor allem bei unbekanntem Objekten kann es hilfreich sein, wenn eine redundante Text-Bild-Beziehung vorliegt, wenn also im Bild das Objekt dargestellt ist, das der Text benennt. Über konvergente Bilder kann außerdem eine Informationserweiterung oder -reduktion zum Text erzielt werden, wobei es jedoch wichtig ist, dass im Bild prototypische Vertreter des Begriffsfeldes dargestellt werden, die keine fehlgeleitete mentale Repräsentation des Gegenstands evozieren. Bilder von Amtspersonen in Behörden können beispielsweise verwendet werden, um die Anonymität des Verwaltungsapparats abzubauen und Vertrauen bei den Rezipientinnen und Rezipienten herzustellen (Bredel/Maaß 2016: 277). Eine divergente Text-Bild-Beziehung, bei der also die Informationen in Text und Bild nicht klar aufeinander bezogen ist, ist hingegen ungeeignet für Texte in Leichter Sprache (Bredel/Maaß 2016: 275). Dies trifft vor allem auf rein dekorative Bilder zu oder solche, die uneindeutig oder schwer zu interpretieren sind, da sie die Aufmerksamkeit des Lesers bzw. der Leserin vom Text ablenken und damit den Leseprozess erschweren (Ebd.). Zugleich können diese Arten von Bildern jedoch den Text als einen Text in Leichter Sprache kennzeichnen und so ein Signal an die intendierte Zielgruppe setzen – sie haben dann indexikalische Funktion (Bredel/Maaß 2016: 285). Ungeachtet des stigmatisierenden Potenzials nach außen ist anzunehmen, dass solche Bilder der Zielgruppe Wiedererkennbarkeit und Zugehörigkeit signalisieren und dadurch Vertrauen erwecken können, was sich m. E. wiederum positiv auf die Akzeptabilität auswirken dürfte. Die Verwendung von Bildern wird ebenfalls im Korpus abgeprüft, ist dort allerdings dem Bereich der Akzeptabilität zugeordnet (siehe Kapitel 7.3.3), die im anschließenden Teilkapitel beleuchtet wird.

Hinsichtlich der Analyse wird für die Realisierung des Kriteriums Verständlichkeit auf die Forschungsarbeiten von Guterath (2020), Rink (2020)

und Hansen-Schirra/Gutermuth (2018) zum Teil mit Bezug auf die Textsorten der juristisch-administrativen Kommunikation verwiesen. Diese Arbeiten bestätigen, dass die hier aufgezeigten Leichte-Sprache-Regeln grundsätzlich funktional sind, wenn auch zahlreiche Fragestellungen noch weiter empirisch zu beforschen sind. Die Empfehlungen werden zwar häufig innerhalb eines gewissen Korridors unterschiedlich ausgelegt, zugleich besteht jedoch weitreichender Konsens darüber, was Texte schwer verständlich macht, der sich sowohl in den unterschiedlichen Regelwerken als auch in der Textpraxis widerspiegelt. Die Einhaltung der Leichte-Sprache-Regeln in puncto Verständlichkeit und deren Funktionalität bleiben daher in der vorliegenden Analyse weitgehend ausgeklammert bzw. werden als gegeben angenommen. Der Verständlichkeitsaspekt lässt sich allerdings nicht strikt von den anderen Barrieren abgrenzen, sodass er ohnehin in anderen Analyse kategorien aufscheint.

## 5.3 Leichte Sprache zur Verbesserung der Akzeptabilität

Zunehmend zeigt sich, dass Leichte Sprache auch Auswirkungen auf die Akzeptabilität hat (Motivationsbarriere, Emotionsbarriere; s. Maaß 2020: 45 ff.; 2019: 37 ff). Maaß führt aus, wie sich negative Vorerfahrungen in der Kommunikation mit Behörden und allgemein in Experten-Laien-Kontexten auf die gegenwärtige Situation auswirken können:

„They might have been addressed asymmetrically, in a condescending, patronizing way. They might have seen their requests turned down although they had thought to be entitled to public services of a certain kind. They might, in short, have negative presentiments in the face of official communication. Or they might be afraid in face of medical communication and the impact that the information in a text might have on their lives“ (Maaß 2019: 37).

Rink (2020) arbeitet in ihrer textbezogenen Studie zu juristisch-administrativer Kommunikation in Leichter Sprache systematisch heraus, wie die Leichte-

Sprache-Texte in ihrem Übersetzungskorpus den Aspekt der Akzeptabilität adressieren. Der Nachweis, dass Leichte Sprache jenseits der Verständlichkeit auch für die Erhöhung der Akzeptabilität eingesetzt werden kann und in der Praxis auch eingesetzt wird, ist einer der wichtigsten Erträge ihrer Studie. In den Praxisregelwerken wird dieser Aspekt jedoch nicht hinreichend berücksichtigt. Die einzige Empfehlung, die unmittelbar auf die Akzeptabilität abzielt, ist die Aufforderung zur direkten Ansprache der Leserinnen und Leser (BMAS 2014: 47 f.; Inclusion Europe 2009: 11; BITV 2.0, siehe Kap. 5.4) bzw. zur Verwendung der Höflichkeitsform. Dies führt auch dazu, dass diese Regelwerke eine Form Leichter Sprache propagieren, die in sich ein Akzeptabilitätsrisiko darstellt. Maaß (2020: 227 f.) konstatiert, dass in Leichter Sprache Verständlichkeit und Wahrnehmbarkeit häufig um den Preis von Akzeptabilität bis hin zur Stigmatisierung der Adressatenschaft erkauft wird. Durch die Betonung der Symbolfunktion Leichter Sprache (Maaß 2020: 132 ff.) wird die Differenz zu Standardtexten herausgestellt, was in der Konsequenz zu einem Abgrenzungsimpuls der Personen führen dürfte, die Leichte Sprache nicht benötigen. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn standardsprachliche Konventionen verletzt werden. Das Stigmatisierungsrisiko für die primären Nutzergruppen Leichter Sprache wird ausführlich behandelt bei Bredel/Maaß (2016: 45 ff.), Bredel/Maaß (2019: 260 ff.) und Maaß (2020: 205 ff.).

Die in der Praxis zum Einsatz kommenden Bilder (siehe auch vorangegangenes Kapitel) tragen dabei durchaus eine Ambivalenz in sich: Typische Bildersätze wie etwa derjenige der Bremer Lebenshilfe (siehe Kapitel 2.5.4 bzw. Lebenshilfe 2021) sind einerseits Asymmetriemarker, was der Akzeptabilität potenziell abträglich ist und ein Stigmatisierungspotenzial birgt; andererseits erfolgt hier auch eine Markierung von Gruppenzugehörigkeit (Maaß 2020: 41), was im konkreten Fall die Motivationsbarriere mindern könnte. Für schwache Leser/-innen mit negativen Leseerfahrungen können Texte ohne Bilder feindlich wirken und sich entsprechend negativ auf die Akzeptabilität auswirken. Hier stehen Zielgruppenstudien aus – textseitig ist keine finale Bewertung möglich, nicht zuletzt weil die Wahrnehmung abhängig von den Zielgruppen ist.

Positiv auf die Lesemotivation wirkt es sich aus, wenn die Nützlichkeit eines Textes für Leser/-innen ersichtlich ist, wenn die Angebote auf das Ich

des Lesers zugeschnitten und angemessen adressiert sind, wenn die zu investierende Anstrengung im Rahmen bleibt und die Gefahren für das Selbstbild der Nutzer/-innen niedrig gehalten werden (siehe Kapitel 4.7.5 und 4.7.6). Rink (2020: 430 ff.) erörtert in diesem Zusammenhang ausführlich das Instrument der Advance Organizers, über die sowohl das Verstehen als auch das Akzeptieren eines Textangebots gemakelt werden kann. Advance Organizers sind laut Christmann/Groeben (2019: 132) kurze, einem Text vorangestellte Einführungen, die diesen vorstrukturieren und die relevanten Konzepte mit einem hohen Abstraktionsgrad anbahnen. „Es handelt sich dabei um Ankerideen, die die Integration der nachfolgenden Textinformation erleichtern sollen“ (Ebd.). Rink (2020: 411 f.) zeigt in ihrer Studie, dass in solchen Metatexten außerdem bisweilen die Intention benannt wird, die der Sender mit dem jeweiligen Text verfolgt. Da sie also eine wesentliche Funktion für die Orientierung im Text und die Erwartungen des Lesers bzw. der Leserin einnehmen, können m. E. Advance Organizers potenziell zum Abbau einer Motivationsbarriere beitragen; ihr Einsatz wird ebenfalls in der Korpusanalyse untersucht (siehe Kapitel 7.3.2.1).

Weiterhin ist zu beachten, dass informationskonstantes Übersetzen in Leichte Sprache zu längeren Texten führt, jedoch lange Texte für schwache Leserinnen und Leser ein Problem darstellen (Maaß 2015: 25). Worin genau dieses Problem besteht, wurde bislang jedoch nicht eingehend beleuchtet. Naheliegender ist zum einen, dass mehr Textmenge komplexere Verstehensprozesse und Ressourcen erfordert und daher eine Verstehensbarriere darstellt. Hierin mag der Grund dafür liegen, dass manche Leserinnen und Leser „lange Texte scheuen“ (Bredel/Maaß 2016: 492), denn große Textmengen verheißen zugleich hohen Aufwand und hohe Kosten für das Selbstbild. Sie sind folglich geeignet neben der Verstehensbarriere auch eine Motivationsbarriere darzustellen. Bredel/Maaß (2016: 93) schlagen zur Entlastung der Textebene eine Auslagerung von Textteilen vor. Daher wird auch der Umfang der Leichte-Sprache-Texte und eine mögliche Auslagerung von Textteilen in Kapitel 7.3.2.2 analysiert.

Mangelnde Akzeptabilität von Texten kann das Verstehen beeinträchtigen oder zur Verweigerung erwünschter Anschlussbehandlungen führen, es liegt dann eine Motivationsbarriere oder auch eine Emotionsbarriere vor. Texte müssen solche Barrieren bearbeiten, wenn sie handlungsorientierend wirken sollen.

Dabei kann die Barriere aufseiten des Ausgangstexts, aber auch des Zieltexts in Leichter Sprache ausgebildet sein. Wenn jedoch Texte eine Motivationsbarriere darstellen, liegt kein handlungsorientierender Text und folglich auch kein barrierefreies Angebot vor. Maaß (2020) und Lasch/Lyke (2016) favorisieren eine systematische Arbeit an der Akzeptabilität von Textangeboten, um das Stigmatisierungspotenzial für die Nutzergruppen zu verringern. Lasch/Lyke (2016) argumentieren in Richtung einer weniger stark verständlichkeitsoptimierten Varietät, für die Maaß (2020: 227 ff.) den Begriff „Easy Language Plus“ (Leichte Sprache Plus/LS +) vorschlägt und die sie in ihrer Schrift auch modelliert.

## 5.4 Leichte Sprache in der BITV 2.0

In Teil 2 der Anlage 2 der BITV 2.0 macht der Gesetzgeber für den Geltungsbe-  
reich der BITV 2.0 einzig und erstmals konkrete Vorgaben dazu, wie Leichte-  
Sprache-Texte zu gestalten sind. In dieser Hinsicht geht die BITV 2.0 deutlich  
über die ihr zugrundeliegenden WCAG 2.0 hinaus, die sprachbezogene Vor-  
gaben nur in dem Rahmen macht, wie sie auch in den Anforderungen der  
Priorität I und II der BITV 2.0 enthalten sind (siehe Kapitel 3.2). Da es sich  
bei Leichter Sprache um eine künstliche Varietät handelt, sind die Regeln als  
konstitutiv aufzufassen. Das heißt, die Vorgaben dienen nicht zur systemati-  
schen Regulierung von Bestehendem, sondern durch ihre Anwendung entsteht  
überhaupt erst das, was sie regulieren (Bredel/Maaß 2016: 38). Die 13 Leichte-  
Sprache-Regeln sind jedoch von durchwachsener Qualität und daher nur be-  
dingt hilfreich für die Erstellung von Texten in Leichter Sprache. So werden  
in den Regeln unterschiedliche Phänomene ohne ersichtliches System sortiert  
und zum Teil unzusammenhängend gruppiert (Bredel/Maaß 2016: 88). Durch  
diesen Umstand enthalten die durchnummerierten 13 Leichte-Sprache-Regeln  
der BITV 2.0 mehr Vorgaben, als auf den ersten Blick ersichtlich – nämlich  
34 an der Zahl (Ebd.: 91). Darüber hinaus sind die Regeln zum Teil sehr vage  
gehalten, es ist häufig von „ist/sind zu vermeiden“ die Rede. Derlei Verbote sind  
wenig hilfreich für die Texterstellung, wenn keine Handlungsalternativen bzw.  
Gebote aufgezeigt werden (Ebd.: 38). Zudem lässt sich eine Unausgewogenheit  
bezüglich der regulierten Bereiche feststellen; 15 von 34 Regeln widmen sich

allein der visuellen Aufbereitung der Texte (Ebd.: 91). Diese ist zweifelsohne von großer Wichtigkeit, da, wie bereits mehrfach erwähnt, die erfolgreiche Wahrnehmung die Voraussetzung für den Verstehensprozess bildet. Dieser Bereich wird gemäß der Übersicht in Bredel/Maaß (2016: 110 ff.) von folgenden Regeln bzw. Teile der Regeln abgedeckt:

- 1: „[...] Silbentrennungen am Zeilenende [...] sind zu vermeiden.“
- 7: „[...] Aufzählungen mit mehr als drei Punkten sind durch Listen zu gliedern.“
- 9: „Es sind klare Schriftarten mit deutlichem Kontrast und mit einer Schriftgröße von mindestens 1.2 em (120 Prozent) zu verwenden. Wichtige Informationen und Überschriften sind hervorzuheben. Es sind maximal zwei verschiedene Schriftarten zu verwenden.“
- 10: „Texte werden linksbündig ausgerichtet. Jeder Satz beginnt auf einer neuen Zeile. Der Hintergrund ist hell und einfarbig.“
- 11: „Es sind aussagekräftige Bilder und Symbole zu verwenden.“
- 12: „Anschriften sind nicht als Fließtext zu schreiben.“
- 13: „Tabellen sind übersichtlich zu gestalten.“

Die anderen Bereiche zur konkreten sprachlichen Gestaltung der Texte scheinen im Vergleich jedoch unterrepräsentiert (Bredel/Maaß 2016: 108). Auf Ebene der Schriftzeichen findet sich nur Regel 6: „Sonderzeichen und Einschübe in Klammern sind zu vermeiden“, wobei jedoch nicht ersichtlich wird, warum der ganze Bereich der Sonderzeichen und bei den Interpunktionszeichen ausschließlich die Klammer als „zu vermeiden“ erklärt wird (Bredel/Maaß 2016: 100). Die zweitmeisten Leichte-Sprache-Regeln der BITV 2.0 sind dem Feld der Morphologie zuzuordnen:

- 1: „Abkürzungen, Silbentrennung am Zeilenende [...] sowie Konjunktiv-, Passiv- und Genitiv-Konstruktionen sind zu vermeiden.“
- 4: „Es sind kurze [...] Begriffe [...] zu verwenden. [...] Zusammengesetzte Substantive sind mit Bindestrich zu trennen.“

Aus Perspektive der Verständlichkeitsforschung, die hinreichend erwiesen hat, dass kurze Wörter besser verstanden werden als lange (s. z. B. Just/Carpenter 1980), sind diese Regeln weitestgehend als sinnvoll zu betrachten. Ebenfalls zutreffend ist es, dass Abkürzungen zu Verstehensproblemen führen können, weshalb sie im Sinne einer maximalen Explizitheit tatsächlich nicht verwendet werden sollten (Bredel/Maaß 2016: 522). Auch die optische Aufgliederung von Komposita kann aus Sicht der Verständlichkeitsforschung befürwortet werden (siehe Kapitel 5.1), jedoch ist die Nutzung des Bindestrichs hierfür aus rein sprachwissenschaftlicher Perspektive als ungeeignet zu bewerten und daher im Diskurs umstritten (Bredel/Maaß 2017). Wie bereits erwähnt, sind die verwendeten Trennzeichen Teil der Korpusanalyse in Kapitel 7.2.2. Ebenso verständlichkeitsfördernd und mit anderen Leichte-Sprache-Regelwerken konvergierend ist das Konjunktiv-, Genitiv- und das Passivverbot, wobei jedoch in der BITV 2.0 die Frage offengelassen wird, wie mit solchen Konstruktionen in Leichter Sprache zu verfahren ist (Bredel/Maaß 2016: 101 f.).

Auf lexikalischer Ebene finden sich ebenfalls nur wenige Vorgaben:

- 4: „Es sind [...] gebräuchliche Begriffe und Redewendungen zu verwenden. Abstrakte Begriffe und Fremdwörter sind zu vermeiden oder mit Hilfe konkreter Beispiele zu erläutern. [...]“

Diese bleiben relativ vage und beispielsweise die Antwort auf die Frage schuldig, woran man erkennt, ob ein Wort „gebräuchlich“ oder ein Begriff „abstrakt“ ist bzw. ob damit Abstrakta im sprachwissenschaftlichen Sinne gemeint sind, die sich schwerlich vermeiden lassen dürften. Zudem wird kein Hinweis darauf gegeben, wie man bei der Auswahl geeigneter Wörter in Leichter Sprache vorgehen sollte (zur Wortauswahl siehe Kapitel 5.3).

Mit nur zwei Vorgaben ist die Syntax einer der am schwächsten berücksichtigten Bereiche in der BITV 2.0 (Bredel/Maaß 2016: 103):

- 5: „Es sind kurze Sätze mit klarer Satzgliederung zu bilden.“

Auch hier wird nicht deutlich, wie genau diese Regeln umzusetzen sind, was also objektiv als „kurz“ oder „klar“ gilt. Systematische Vorgaben zum Umgang

mit verschiedenen Satzarten bzw. -gefügen fehlen komplett (vgl. Bredel/Maaß 2016, Kapitel 10), sodass man bei der Erstellung von Leichte-Sprache-Texten bzw. bei der Bewertung selbiger nach diesen Vorgaben auf die eigene Intuition zurückgeworfen ist.

Hinsichtlich der Semantik findet sich nur der Hinweis in Regel 1, dass Negation zu vermeiden sei. Diese kann zwar tatsächlich eine Verstehenshürde darstellen, eine schlichte Vermeidung ist jedoch, wie auch in den bereits erwähnten Fällen, weder möglich noch eine hilfreiche Übersetzungsstrategie (vgl. Bredel/Lang/Maaß 2016).

Auf Textebene macht die BITV 2.0 vier Vorgaben (Bredel/Maaß 2016: 105). Sie lauten:

- 2: „Die Leserinnen oder Leser sollten, soweit inhaltlich sinnvoll, persönlich angesprochen werden.“
- 3: „Begriffe sind durchgängig in gleicher Weise zu verwenden.“
- 7: „Inhalte sind durch Absätze und Überschriften logisch zu strukturieren. [...]“
- 8: „Wichtige Inhalte sind voranzustellen.“

Die Regeln auf Textebene der BITV 2.0 konvergieren mit den anderen Regelwerken zu Leichter Sprache und sind aus Sicht der Verständlichkeitsforschung zu bestätigen. So entspricht eine persönliche Adressierung dem Strukturprinzip der Proximität in Leichter Sprache, dessen Berücksichtigung die Verständlichkeit und auch die Akzeptabilität fördert, indem sich der Text auf verschiedenen Ebenen so nah wie möglich an der Lebenswelt bzw. der Person des Lesers orientiert (Bredel/Maaß 2016: 516 f. und 520; siehe auch Kap. 4.7.6). Die durchgehende Verwendung desselben Begriffs für denselben Sachverhalt bzw. die Termkonsistenz kann ebenfalls als sinnvoll betrachtet werden und ist auch unter dem Prinzip Verständlichkeit in Anlage 1 (Priorität I, Bedingung 3.2.4) enthalten. Auch die Gliederung des Textes mittels Absätzen und Überschriften wurde bereits in Priorität II unter dem Prinzip Bedienbarkeit (Bedingung 2.4.10) in Form der Forderung angeführt, dass Abschnittsüberschriften zu verwenden sind. Dies ist hilfreich, um die Vorerwartungen des Lesers an den Text zu steuern und damit das Verstehen zu erleichtern (Iluk

2009: 55). Dadurch wird die thematische Entfaltung sichtbar gemacht und so die Kohärenz des Leichte-Sprache-Textes, der ansonsten nur wenige Mittel der Kohärenzbildung zur Verfügung hat, gestärkt (Bredel/Maaß 2016: 269).

Die Vorgabe zur thematischen Entfaltung, „wichtige Inhalte“ voranzustellen ist aus Sicht der Verständlichkeitsforschung ebenfalls zu befürworten, da beispielsweise das Einführen der im Text relevanten Themen vorab, also eine Vorstrukturierung mittels sogenannter Advance Organizers, die Sinnkonstitution für den Leser / die Leserin erleichtert (Christmann/Groeben 2019: 132; s. a. Rink 2020). Außerdem wird so dafür gesorgt, dass der Leser bzw. die Leserin dem Text die wichtigsten Informationen auch dann entnimmt, wenn er bzw. sie bedingt durch eine schwach ausgeprägte Lesefähigkeit den Lesevorgang abbricht. Die Nutzung von Einleitungen und Zwischenüberschriften werden in Kapitel 7.3.2 am Korpus untersucht.

Die Vorgaben der BITV 2.0 auf Textebene sind aus Sicht der Forschung also zu bestätigen. Es fehlen jedoch, wie auf den anderen Ebenen auch, sowohl konkrete Umsetzungshinweise als auch weiterführende Strategien zur Herstellung eines Textes als funktionierendes Ganzes wie beispielsweise Hinweise zur Themenentfaltung, zur Herstellung von Kohärenz, zum Umgang mit verschiedenen Textsorten oder der Berücksichtigung der Textfunktion (vgl. Bredel/Maaß 2016: Kapitel 12). In diesem Zusammenhang ist es außerdem fraglich, wie hilfreich das Ergebnis für die Zielgruppe sein kann, wenn die Vorgabe lautet, dass nach § 3 der BITV 2.0 in Leichter Sprache auf den Internetseiten lediglich „Informationen zum Inhalt“, „Hinweise zur Navigation“ und „Hinweise auf weitere in diesem Auftritt vorhandene Informationen in [...] Leichter Sprache“ bereitzustellen sind. Die Anforderung des Gesetzgebers besteht also darin, dass sich der bzw. die Leichte-Sprache-Leser/-in ein Bild davon machen kann, was die Seite für Leser/-innen standardsprachlicher Texte bereithält, ohne selbst auf diese Texte zugreifen zu können. Mit diesen Erklärungen auf Metaebene und zusätzlich der Betonung der gestalterischen Vorgaben wird nach Auffassung von Bredel/Maaß (2016: 77 f.) in der BITV 2.0 die Perzipierbarkeit über die Verständlichkeit gestellt. Es erscheint fraglich, ob diese Vorgaben ausreichend sind, die im BGG geforderte „gleichberechtigte Teilhabe“ und „selbstbestimmte Lebensführung“ von Menschen mit Behinderung im Geltungsbereich der BITV 2.0 zu verwirklichen (Ebd.: 79). Es ist

daher auch Gegenstand der Korpusanalyse in Kapitel 7.3.1 und hinsichtlich der hier zugrunde liegenden Forschungsfrage ein zentraler Punkt, zu überprüfen, wie diese Vorgaben in Bezug auf die thematische Auswahl tatsächlich umgesetzt wurden.

In den vorangehenden Ausführungen habe ich die einschlägigen Rechtstexte in ihrer Zielsetzung und Begrifflichkeit mit den Konzeptualisierungen der Forschung ins Verhältnis gesetzt. Dabei hat sich gezeigt, dass die BITV 2.0 zwar durchaus zu bestätigende Vorgaben enthält, insgesamt allerdings hinter dem Forschungsstand im Bereich Barrierefreie Kommunikation und Leichte Sprache zurückbleibt. Sie zeigt aber Kategorien auf, die am Korpus untersucht werden können und dazu dienen, die Einhaltung der geltenden Vorgaben zu überprüfen. Dies kann sowohl für Websites auf Bundesebene und in wenigen Ländern gelten, in denen die Einhaltung der BITV 2.0 bereits 2016 verpflichtend war (siehe Kapitel 2.6), als auch für Seiten vorwiegend auf kommunaler Ebene, für die zum Zeitpunkt der Korpuserhebung die BITV 2.0 nicht verbindlich war. Aus diesem Abgleich ergeben sich Erkenntnisse darüber, ob die BITV 2.0 über ihren eigentlichen Geltungsbereich hinaus generalisiert wird und welche Auswirkungen dies für die Auffindbarkeit, Wahrnehmbarkeit und vor allem die Akzeptabilität der Angebote hat.

Für die nachfolgende Analyse werden mithin neben den Kategorien der BITV 2.0 auch die in den Kapiteln 4 und 5 eingebrachten Theoreme aus der Forschung zu Leichter Sprache und Barrierefreier Kommunikation zugrunde gelegt. Die für die Kategorienbildung im Korpus heranzuziehenden Ressourcen liegen damit vollständig vor.

# 6 Korpus, Methode und Kategorien

In diesem Kapitel wird zunächst die Auswahl der erhobenen Daten beschrieben und, sortiert nach den jeweiligen Behördenebenen, begründet. Hiernach wird in Kapitel 6.2 erläutert, wie die Analysekategorien gewonnen und ausgewertet wurden, die in Kapitel 6.3 vorgestellt werden.

## 6.1 Korpuserhebung

Das für die Analyse erhobene Korpus, also die Textdaten anhand derer eine zum Teil quantitative Auswertung qualitativer bzw. sprachlicher Merkmale erfolgt (Hirschmann 2019: 2), besteht aus Webseiten verschiedener Behörden auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene. Es liegen damit sogenannte nicht-elizitierte Daten vor, die unabhängig vom Forschungsziel authentischen Produktionskontexten entstammen (Hirschmann 2019: 5). Die Kopien der jeweiligen Webseiten wurden im Zeitraum von vier Wochen ab dem 17. November 2016 erstellt, sodass das Korpus den Stand der Monate November und Dezember 2016 repräsentiert. Zu diesem Zeitpunkt war die Umsetzung der BITV 2.0 in Bezug auf Leichte Sprache seit etwa 2 1/2 Jahren für bundesbehördliche Stellen verpflichtend, da die Umsetzung gemäß § 4 der BITV 2.0 bis spätestens 22. März 2014 zu erfolgen hatte. Trotzdem waren bereits auch über den Geltungsbereich hinaus Angebote auf weiteren Behördenebenen vorhanden. Damit bildet das Jahr 2016 einen geeigneten Ausgangspunkt, um die Auswirkungen der Rechtslage auf die Ausgestaltung der Angebote im Kontrast zu frei erstellten Leichte-Sprache-Webseiten zu beleuchten und so die Wirksamkeit der rechtlichen Vorgaben auszuloten. Es handelt sich bei den erhobenen Seiten um offline gespeicherte Daten (sog. „web for corpus“-Ansatz nach Fletcher 2012) im Unterschied zu dynamischen Daten, die bei der Auswertung direkt im Internet abgerufen werden („web as corpus“, Ebd.). Anhand einer Suchmaschinenrecherche nach dem Muster „[Name Behörde] Leichte Sprache“ wurde zunächst geprüft, wo ein Leichte-Sprache-Angebot

vorhanden ist. Ergänzend folgte die Prüfung aller Startseiten auf Hinweise auf Leichte Sprache, um sicherzustellen, dass kein Angebot übersehen wurde. Das Kriterium der Auffindbarkeit über die Startseite (siehe Kapitel 7.1) ist demnach als Voraussetzung für die Analyse zu sehen. Die Erfassung erfolgte mit dem HTTrack Website Copier im HTML-Format. Ergänzend dazu wurden manche Seiten, wenn die Qualität der ersten Kopie ungenügend war, mittels MAXQDA Web Collector, einem Add-on für Google Chrome, als PDF erfasst. Auf diese Weise wurden 524 Webseiten in Leichter Sprache von 72 Stellen erhoben; gemeint sind also einzelne Hypertextseiten, nicht „Websites“. Die genaue Zusammensetzung ebenso wie die Begründung der Auswahl ergeht aus den nachfolgenden Ausführungen zu den einzelnen Verwaltungseinheiten. Wie in der Analyse noch näher betrachtet wird (s. Kap. 7.3.2), weichen Umfang und Struktur der erhobenen Seiten teilweise stark voneinander ab. Nach Verwaltungseinheiten sortiert ergibt sich folgende Verteilung:

	Überprüft	Mit Angebot in Leichter Sprache (in %)	Erhobene Unterseiten in LS	Anzahl Unterseiten in LS pro Behörde/ Kommune
<b>Bundesbehörden</b>	15	15 (100 %)	93	6,2
<b>Landesbehörden</b>	157	45 (28 %)	195	4,3
<b>Kommunen</b>	648	12 (1,8 %)	236	19,6
<b>Gesamt</b>	820	72 (8,7 %)	524	7,3

**Tab. 14:** Übersicht über die erhobenen Seiten in Leichter Sprache je Verwaltungsebene

In Kapitel 2 zur rechtlichen Lage wurde dargelegt, welche Stellen im Jahr 2016 zur Verwendung Leichter Sprache auf ihren Websites verpflichtet waren („Träger öffentlicher Gewalt“ nach § 1 BGG) bzw. welche Länder sich selbst dazu verpflichtet haben. Für die Korpusanalyse wurden die unmittelbaren obersten Bundes- bzw. Landesbehörden sowie die Kommunalverwaltungen berücksichtigt. Dazu gehören eigentlich auch der Bundesrechnungshof und die Landes-

rechnungshöfe. Ihre Aufgaben liegen in der öffentlichen Finanzkontrolle der Haushalts- und Wirtschaftsführung. Sie richten sich damit vorwiegend an die Verwaltung selbst und bleiben aufgrund ihrer Sonderstellung im Staatsgefüge als unabhängiges Prüforgan (Umbach/Dollinger 2007: 16 ff.) bei der nachfolgenden Analyse unberücksichtigt. Zur Veranschaulichung der in dieser Arbeit fokussierten Behörden sei die Übersicht von Bogumil/Jann (2020: 92) in Abbildung 6 zum Verwaltungsaufbau in Deutschland herangezogen. Auf die einzelnen Ebenen wird im Folgenden näher eingegangen.

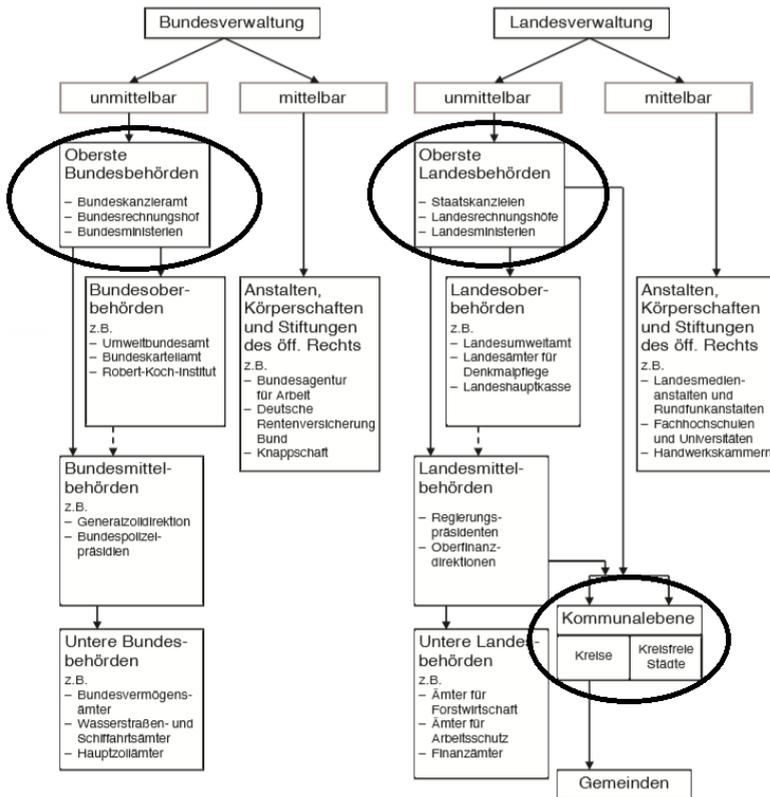


Abb. 6: Verwaltungsaufbau in Deutschland von Bogumil/Jann (2020: 92) (Hervorh. KL)

### 6.1.1 Bundesebene

Dem Bund kommt nach dem Grundgesetz vereinfacht gesprochen die Regelungskompetenz für alle Angelegenheiten zu, die nach allgemeinem Interesse einheitlich geordnet werden müssen (Bogumil/Jann 2020: 73 f.). Das Organisationsprinzip besteht in einer Gewaltenteilung, wobei die Organe der Gesetzgebung (Legislative), der Ausführung (Exekutive) und der Rechtsprechung (Judikative) sich gegenseitig kontrollieren. In den Blick genommen werden hier die obersten Bundesbehörden, die der Exekutive entsprechen, also die Regierung bestehend aus Bundeskanzler/-in und Bundesministerien. Dabei legt der Kanzler bzw. die Kanzlerin zu Beginn der Legislatur die Anzahl und den Aufgabenzuschnitt der Ministerien fest. Im Jahr der Korpuserhebung gab es 14 Ressorts, deren Aufgaben sich aus unten stehender Tabelle 15 entnehmen lassen. Ihre Funktion kann nach Ellwein/Hesse (2004: 313 f.) als die der „politischen Verwaltung“ gefasst werden, sie liegt also vorrangig in der Mitwirkung an und Vorbereitung von politischen Entscheidungen. Davon unterschieden werden kann u. a. die „Dienstleistungsverwaltung“, der weite Teile der Kommunalverwaltung zuzurechnen sind. Gemäß der rechtlichen Lage verfügten zum Zeitpunkt der Datenerhebung alle Websites der obersten unmittelbaren Bundesbehörden über ein Textangebot in Leichter Sprache. Die zum Zeitpunkt der Korpuserhebung im Jahr 2016 gültigen URLs zu den einzelnen Institutionen sind im Anhang dieser Arbeit beigefügt.

**Tab. 15:** Übersicht über die erhobenen Seiten auf Bundesebene

Bundesministerium	Anzahl Seiten in Leichter Sprache
Arbeit und Soziales	4
Auswärtiges Amt	5
Bildung und Forschung	4
Ernährung und Landwirtschaft	4
Familie, Senioren, Frauen, Jugend	1
Finanzen	4
Gesundheit	2

Bundesministerium	Anzahl Seiten in Leichter Sprache
Inneres	4
Justiz und Verbraucherschutz	5
Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit	1
Verkehr und digitale Infrastruktur	1
Verteidigung	1
Wirtschaft und Energie	5
Wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung	10
Bundesregierung	42
<b>Summe: 15</b>	<b>93</b>

### 6.1.2 Landesebene

Die dem Bund nachgelagerte Verwaltungseinheit setzt sich zusammen aus den Landesbehörden. Die Landesregierungen der 16 deutschen Bundesländer bestehen aus den Ministerpräsidenten bzw. bei den Stadtstaaten aus dem Bürgermeister oder dem Ersten/Regierenden Bürgermeister und den jeweiligen Landesministern bzw. Senatoren. Die Anzahl der Landesministerien bzw. Senatoren kann von Bundesland zu Bundesland variieren (Bogumil/Jann 2020: 110 f.). Die Aufgabenschwerpunkte der Länder liegen in den Bereichen Recht, innere Sicherheit und Bildungswesen (Bogumil/Jann 2020: 111). Hierbei kann bei den größeren Flächenländern zwischen der unmittelbaren und der mittelbaren Landesverwaltung unterschieden werden. Ersteres gliedert sich wiederum in die obersten Landesbehörden (Staatskanzleien, Landesministerien und Rechnungshöfe) und die nachgeordneten Landesmittelbehörden wie zum Beispiel Bezirksregierungen oder Oberfinanzdirektionen (Bogumil/Jann 2020: 113 f.). Die mittelbare Verwaltung umfasst beispielsweise Körperschaften und Stiftungen des öffentlichen Rechts wie Landesversicherungsanstalten, Handwerkskammern oder Hochschulen (Bogumil/Jann 2020: 117). Die hier getätigte Erhebung beschränkt sich analog zur Bundesebene auf die Websites

der unmittelbaren obersten Landesbehörden bzw. genau genommen auf die Staatskanzleien sowie die jeweiligen Landesministerien.

Es wurden zunächst alle 157 Landesministerien und Staats- bzw. Senatskanzleien mit ihren Internetauftritten erfasst und auf das Vorhandensein eines Leichte-Sprache-Links auf der Startseite überprüft. Bei 11 der 16 Bundesländer, also knapp 69 %, wurde auf Leichte Sprache verwiesen. Auf diese 11 Bundesländer entfallen insgesamt 108 oberste Landesbehörden, von denen wiederum mehr als die Hälfte einen Hinweis auf Leichte Sprache auf ihrer Startseite gaben:

**Tab. 16:** Übersicht über die erhobenen Seiten auf Länderebene

Land	Behörden mit Angebot in Leichter Sprache	Behörde (Seiten in Leichter Sprache)	Behörden mit den meisten Seiten in Leichter Sprache
BW	1 von 11	Ministerium für Soziales und Integration (9)	Ministerium für Soziales und Integration (9)
BY	7 von 10	Staatskanzlei (5), Staatsministerium des Innern, für Bau und Verkehr (nur Pop-Ups), Staatsministerium der Justiz (1), Staatsministerium für Wirtschaft und Medien, Energie und Technologie (3), Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz (1), Staatsministerium für Arbeit und Soziales, Familie und Integration (1), Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (12)	Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (12), Staatskanzlei (5)
BB	1 von 9	Senatsverwaltung für Finanzen (10)	Senatsverwaltung für Finanzen (10)

Land	Behörden mit Angebot in Leichter Sprache	Behörde (Seiten in Leichter Sprache)	Behörden mit den meisten Seiten in Leichter Sprache
HB	10 von 10	Senator für Finanzen (3), Senator für Inneres (1), Senator für Justiz und Verfassung (1), Senator für Kinder und Bildung (1), Senator für Kultur (1), Senator für Soziales, Jugend, Frauen, Integration und Sport (4), Senator für Umwelt, Bau und Verkehr (2), Senator für Wirtschaft, Arbeit und Häfen (1), Senator für Wissenschaft, Gesundheit und Verbraucherschutz (1), Senatskanzlei (2)	Senator für Soziales, Jugend, Frauen, Integration und Sport (4), Senator für Finanzen (3), Senator für Umwelt, Bau und Verkehr (2), Senatskanzlei (2)
HE	9 von 9	Staatskanzlei (1), Wirtschaftsministerium (1), Innenministerium (1), Finanzministerium (1), Justizministerium (1), Kultusministerium (1), Wissenschaftsministerium (1), Umweltministerium (1), Sozialministerium (1)	alle 1 Seite
MV	1 von 9 (eigentlich 9 von 9, aber überall derselbe Text)	Staatskanzlei (1)	alle 1 Seite (dieselbe)
NI	6 von 10	Finanzministerium (8), Ministerium für Soziales, Gesundheit und Gleichstellung (36), Ministerium für Wissenschaft und Kultur (1), Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr (5), Justizministerium (28), Ministerium für Umwelt, Energie und Klimaschutz (14)	Ministerium für Soziales, Gesundheit und Gleichstellung (36), Justizministerium (28), Ministerium für Umwelt, Energie und Klimaschutz (14)

Land	Behörden mit Angebot in Leichter Sprache	Behörde (Seiten in Leichter Sprache)	Behörden mit den meisten Seiten in Leichter Sprache
NW	6 von 13	Finanzministerium (4), Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales (5), Justizministerium (4), Ministerium für Innovation, Wissenschaft und Forschung (1), Ministerium für Familie, Kinder, Jugend, Kultur und Sport (6), Staatskanzlei (1)	Ministerium für Familie, Kinder, Jugend, Kultur und Sport (6), Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales (5)
RP	1 von 10	Staatskanzlei (3)	Staatskanzlei (3)
ST	2 von 9	Ministerium der Finanzen (2), Ministerium für Arbeit, Soziales und Integration (1)	Ministerium der Finanzen (2), Ministerium für Arbeit, Soziales und Integration (1)
SH	1 von 8 (eigentlich 8 von 8, aber überall derselbe Text)	Staatskanzlei (7)	alle 7 Seiten (dieselben)
Ges. 11	45 von 108 (statt 60 von 108, s. u.)	195	

Von den 108 berücksichtigten Behörden war bei 60, also knapp 56 %, ein Hinweis auf Texte in Leichter Sprache zu finden. Dazu ist jedoch eine Einschränkung vorzunehmen: Im Falle der Länder Mecklenburg-Vorpommern und Schleswig-Holstein verweisen zwar alle obersten Behörden von ihrer Homepage auf eine Leichte-Sprache-Seite, bei näherer Betrachtung zeigt sich allerdings, dass es sich dabei jedes Mal um ein und dieselbe Seite handelt. Beide Länder deklarieren ihre Leichte-Sprache-Sektion als die der „Landesregierung“. Im Vorgriff auf die Analyse sei erwähnt, dass auch von der Startseite aus immer auf dieselbe Weise auf das Angebot verwiesen wird. Um Doppelungen

bei der Auswertung zu vermeiden, wurden die Portale von Mecklenburg-Vorpommern und Schleswig-Holstein daher in der Analysetabelle der jeweiligen Staatskanzlei zugerechnet, die übrigen Ressorts bleiben unberücksichtigt. So bleiben statt 60 Behörden mit einem Leichte-Sprache-Angebot auf Landesebene nur noch 45 Behörden übrig. Dies entspricht einem Anteil von knapp 42 %. Ähnliches ist der Fall in Hessen, wobei hier jedoch für jede Behörde eine eigene Einleitung geschrieben wurde, die die Aufgaben des jeweiligen Ministeriums darlegt. Die Leichte-Sprache-Seiten des Landes Hessen wurden daher jeweils einzeln in der Analyse berücksichtigt. Sowohl Hessen als auch Bremen halten sich an die selbstauferlegte Vorgabe aus der HVBIT bzw. der BremBITV, die bereits in Kapitel 2.6 zur Rechtslage in den Ländern thematisiert wurde, und verfügen als einzige Länder bereits im Jahr 2016 bei allen Landesministerien über ein Leichte-Sprache-Angebot. Zum Bildungsministerium Rheinland-Pfalz muss angemerkt werden, dass zwar auf der Startseite ein Leichte-Sprache-Angebot ausgewiesen wurde, dieses jedoch zu einer leeren Seite führte. Entsprechend wurde der Verweis bei der obigen Erfassung nicht mitgezählt.

Die Leichte-Sprache-Seiten der 45 Behörden ergeben eine Summe von 195, also durchschnittlich etwa 4,3 Seiten in Leichter Sprache pro Behörde. Für eine genaue Auswertung nach Zuständigkeiten und Bundesländern aufgeschlüsselt siehe Kapitel 7.3.2 zur Makrostruktur.

Kein Leichte-Sprache-Angebot war auf den Seiten der Landesbehörden von Brandenburg (10 Landesministerien inkl. Staatskanzlei), Hamburg (13), dem Saarland (8), Sachsen (9) und Thüringen (9) zu finden. Zwar bestehen in den betreffenden Ländern Landesbehindertengesetze und z. T. Verordnungen, jedoch ohne Verweis auf Leichte Sprache (siehe Kapitel 2.6 zur Situation auf Länderebene). Brandenburg z. B. hat im Jahr 2016 ein Landesbehindertengesetz, das barrierefreie Internetseiten vorgibt, jedoch ohne Verweis auf die BITV 2.0 und damit ohne Verpflichtung zu Leichter Sprache.

### **6.1.3 Kommunale Ebene**

Der Begriff „Kommune“ als unterste der drei Hauptverwaltungsebenen in Deutschland umfasst Gemeinden, kreisfreie und -angehörige Städte sowie Landkreise. Zwar sind Kommunen staatsrechtlich dem jeweiligen Bundesland

unterstellt und unterliegen damit deren Aufsicht und Weisung, nichtsdestominder bilden sie eine eigene Verwaltungsebene (Bogumil/Jann 2020: 120). Ein Großteil der Verwaltungsaufgaben in Deutschland fällt in den Zuständigkeitsbereich der Kommunen, wobei sich jedoch die Aufgabenspektren mit zunehmender Einwohnerzahl erweitern und sich entsprechend im Verwaltungsaufbau widerspiegeln (Hopp/Göbel 2013: 7). Dabei handeln die Kommunen entweder im Auftrag von Bund und Land als unterste Verwaltungsinstanz (sog. Auftragsangelegenheiten wie z. B. Melderecht, Ausländerangelegenheiten oder Bauaufsicht) oder übernehmen nicht-staatliche Aufgaben, die sogenannten Selbstverwaltungsangelegenheiten, wie beispielsweise Abfallbeseitigung, Schulverwaltung, die Unterhaltung von Gemeindestraßen, Kindergärten, Bürgerhäusern etc. (Bogumil/Jann 2020: 121 f.). Sie sind also von allen Verwaltungsebenen den Bürgerinnen und Bürgern am nächsten, was auch seinen Niederschlag in den Themen des Leichte-Sprache-Angebots findet.

Um auf eine möglichst breite Datengrundlage von Leichte-Sprache-Behördenwebseiten auf kommunaler Ebene zugreifen zu können, wurden zunächst aus den 2.062 deutschen Gemeinden mit Stadtrecht die am 3. November 2016 im Gemeindeverzeichnis beim Statistischen Bundesamt gelisteten 648 Städte mit mehr als 20.000 Einwohnern erhoben. Insgesamt vereinen diese Städte eine Einwohnerzahl von über 46 Millionen auf sich (Statistisches Bundesamt 2016; Anm.: Das Verzeichnis von 2016 ist inzwischen nicht mehr online abrufbar.). Das Statistische Bundesamt beruft sich dabei auf die häufig verwendete Klassifikation des Bundesinstitutes für Bau-, Stadt- und Raumforschung (BBSR) (BBSR 2019), nach der man ab 20.000 Einwohnern von „kleineren Mittelstädten“ spricht. Dies bildet zugleich die erforderliche Bevölkerungsbasis, damit alle Ämter der Kommunalverwaltung, die beispielsweise auch Besucherverkehr oder Außendiensttätigkeiten erfordern (Standesamt, Einwohnermeldeamt, Bauaufsicht etc.), vor Ort angesiedelt sein müssen und die Aufgaben nicht mehr auf die Kreisverwaltung ausgelagert werden können (Meyer 2003: 171). Da also ab dieser Bevölkerungszahl die unmittelbare Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern in verschiedenen Bereichen einen nicht unwesentlichen Bestandteil ihres Aufgabenspektrums bildet, stellen Mittel- und Großstadtverwaltungen einen guten Ausgangspunkt für die Untersuchung der Online-Kommunikationsmittel in Leichter Sprache dar.

Die Erhebung ergibt, dass im Dezember 2016 nur 12, also rund 1,8 % der deutschen Mittel- und Großstädte Texte in Leichter Sprache auf ihrer Startseite auswiesen. Nach Einwohnerzahl sortiert sind diese Städte:

Kommune	Leichte Sprache
Köln (NW)	63 Seiten
Frankfurt am Main (HE)	14 Seiten
Düsseldorf (NW)	3 Seiten
Bremen (HB)	1 Seite
Bremerhaven (HB)	1 Seite
Iserlohn (NW)	32 Seiten
Troisdorf (NW)	1 PDF mit 15 Kapiteln (als 15 Seiten gezählt)
Marburg (HE)	3 Seiten (techn. Fehler)
Aschaffenburg (BY)	35 Seiten
Wetter/Ruhr (NW)	8 Seiten
Unterschleißheim (BY)	35 Seiten
Büdingen (HE)	26 Seiten
<b>Summe: 12</b>	<b>236</b>

**Tab. 17:** Übersicht über die erhobenen Seiten der Kommunen

Da es sich bei den drei kreisfreien Städten Berlin, Bremen und Hamburg zugleich um Stadtstaaten handelt, die auch für beide Bereiche unterschiedliche Internetauftritte unterhalten, wurde sowohl die Website der jeweiligen Stadtverwaltung als auch die der Landesregierung und -ministerien überprüft. Einzig bei der Stadt Bremen war ein Leichte-Sprache-Button sowohl auf der Internetseite der Stadtverwaltung als auch der jeweiligen Senatoren (entspricht den Landesministern) zu finden. Im Ergebnis verfügten zum Zeitpunkt der Datenerhebung also 12 Stadtverwaltungen über als solche gekennzeichnete Leichte-Sprache-Texte in einem Umfang von 236 Haupt- und Unterseiten.

Anzumerken ist hierbei, dass bei der Erhebung das Angebot der Stadt Marburg aufgrund technischer Probleme nicht vollständig erfasst wurde. Im Jahr 2021 zeigt sich die Leichte-Sprache-Sektion der Stadt Marburg als eine der umfangreichsten im gesamten Korpus. Aufgrund der Ausgestaltung der erhobenen Seite aus dem Jahr 2016 ist davon auszugehen, dass auch zum damaligen Zeitpunkt der Umfang des Angebots größer war, als in den Website-Kopien nachzuvollziehen ist. Um die Datenlage nicht durch Spekulation über den genauen Umfang zu verfälschen, werden für die Analyse trotzdem nur die erhobenen 3 Seiten bzw. Subseiten (Leichte-Sprache-Startseite mit 2 Unterseiten „Stadt-Informationen“ und „Sehenswürdigkeiten“) in Anschlag genommen.

Zudem sei hier erwähnt, dass die sächsische Stadt Freiberg zwar zum Zeitpunkt der Datenerhebung einen Leichte-Sprache-Button am oberen rechten Rand ihrer Startseite auswies, dieser jedoch lediglich zu einer Fehlermeldung führte, aus der hervorging, dass die gewünschte Seite nicht auffindbar sei. Daher zähle ich auch Freiberg zu den Städten, die keine Texte in Leichter Sprache auf ihrer Homepage verlinken.

Die Stadt Münster verwies von ihrer Homepage auf Texte in Einfacher statt Leichter Sprache. Dieses Angebot richtete sich nicht an Menschen mit Behinderung oder Leseschwäche, sondern vorwiegend an Zugezogene, „die noch nicht gut deutsch [sic] sprechen“. Unterhalten wurde die Seite mit einer beträchtlichen Anzahl von Unterseiten auch nicht von der Stadtverwaltung selbst, sondern vom Verein „BürgerNetz“ und lief daher auch über eine eigene URL. Obwohl das Portal in vielerlei Hinsicht für eine eingehende Betrachtung interessant wäre, muss es im Weiteren unberücksichtigt bleiben, um die Vergleichbarkeit der erhobenen Daten nicht zu schmälern.

Die Stadt Mitterteich in Bayern verfügte zwar über ein Angebot an Texten in Leichter Sprache, die auch als solche gekennzeichnet wurden, jedoch handelt es sich bei Mitterteich um eine Kleinstadt mit nur 6.937 Einwohnern. Über eine zusätzliche Suchmaschinenrecherche wurde sie als einzige Stadt mit einem Leichte-Sprache-Angebot unter der Marke von 20.000 Einwohnern ermittelt. Es handelte sich dabei um ein beachtliches Modellprojekt, weshalb die Website der Stadt Mitterteich an dieser Stelle nicht unerwähnt bleiben soll, sie findet jedoch aufgrund der hier gesteckten Rahmenbedingungen in der Analyse keine Berücksichtigung.

Zum Vergleich des Umfangs der Leichte-Sprache-Angebote auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene im Einzelnen sei an dieser Stelle auf das Kapitel „Makrostruktur“ in der Analyse verwiesen.

## 6.2 Methode der Auswertung

Die Auswertung des Korpus erfolgt sowohl mit quantitativen als auch qualitativen Anteilen. Die Kategorien ergeben sich zum einen aus den gängigen Leichte-Sprache-Regelwerken, allen voran der BITV 2.0, Anlage 2, Teil 2, die in Kapitel 5.4 vorgestellt wurde. Zum anderen wird die Forschung zu den Barrieretypen aus Kapitel 4 herangezogen, wo die rechtliche und die wissenschaftliche Ressource bereits aufeinander projiziert wurden. Hieraus resultieren Erwartungen an die Umsetzung der Webseiten, die top-down bzw. korpusgestützt („corpus-based“ nach Tognini-Bonelli 2001: 67f.) mit den Daten abgeglichen werden. Die Auswertung erfolgt sortiert nach den in Kapitel 4 und 5 behandelten Barrieretypen. Dabei werden allerdings, wie bereits erwähnt, nicht alle Barrieren gleichermaßen berücksichtigt, die eine erfolgreiche Anschlusshandlung als Ausdruck von Teilhabe verhindern oder erschweren können. Gemäß den entsprechenden Ausführungen in Kapitel 5 werden die Barrieren für die Verständlichkeit für die Analyse ausgewählt. Auch die eng mit der Verständlichkeit korrelierende Verknüpfungsfähigkeit, die textseitig kaum nachgewiesen werden kann, ist nicht Gegenstand der Studie. Stattdessen wird die **Auffindbarkeit** der Textangebote in den Blick genommen, die zum einen als Begriff im BGG verankert ist und zum anderen laut Maaß (2020: 35) in der Forschung bislang zu wenig Beachtung erfahren hat. Sie stellt kein textseitiges Kriterium im engeren Sinne dar, sondern hängt vielmehr von den Gegebenheiten des Mediums ab und wird daher in Form der **Medienbarriere** am Korpus untersucht. Der **Wahrnehmbarkeit** und den möglichen **Wahrnehmungsbarrieren** in den Texten ist der zweite Teil der Analyse gewidmet. Dieses Kriterium erachte ich besonders bei elektronisch vorliegenden Texten aufgrund der Vielzahl der Umsetzungsmöglichkeiten als aufschlussreich. Es ist auch, wie in den vorstehenden Kapiteln erörtert, eines der vier Grundprinzipien der BITV 2.0. Auch Rink (2020) und Gutermuth (2020) gehen in ihren

Studien auf die Wahrnehmbarkeit ein. Die Kategorien für die ersten beiden Analyseschwerpunkte ergeben sich überwiegend aus den Vorgaben der BITV 2.0 (v. a. Medienbarriere) und den Überschneidungen zwischen den verschiedenen Regelwerken (v. a. Wahrnehmungsbarriere). Für diese beiden Barriertypen wurden jeweils drei Kategorien ausgewählt, anhand derer ein möglichst breites Spektrum von Umsetzungen aufgezeigt werden soll (zur Begründung im Einzelnen siehe Tabellen 18 und 19 unten). Eine Studie von Beyer aus dem Jahr 2019 zu Webseiten in Leichter Sprache der Bundesregierung greift teilweise ähnlich gelagerte Kategorien auf, nimmt jedoch keine Zuordnung in einem größeren Bezugsrahmen vor.

Hinsichtlich der **Akzeptabilität** steht die Studie von Rink (2020) für die Textsorten der Behördenkommunikation bislang weitgehend allein. Daher wird für die Analyse die zugehörige in Kapitel 4.7 modellierte **Motivationsbarriere** herangezogen und auf ihre textseitigen Erscheinungsformen hin überprüft. Es wird untersucht, inwiefern die Texte daran arbeiten, eine überzeugende Bilanz zwischen Wert- und Erwartungskomponente (siehe Kapitel 4.7.5) zu erzielen, und ob bzw. wie der Nutzen der Texte für die Leserinnen und Leser berücksichtigt wird. Es hat sich jedoch in den Kapiteln 4.7 und 5 gezeigt, dass dieser Aspekt in den Regelwerken sehr wenig Berücksichtigung findet, entsprechend sind Analysekatgorien vorab (top-down) nur schwer fassbar. Die Analyse der Motivationsbarriere verläuft daher hauptsächlich korpusgesteuert bzw. bottom-up (nach Tognini-Bonelli 2001: 67 f. „corpus-driven“). Es wurden dafür vier Bereiche ausgemacht:

- Thema und Funktion der Texte auf den Webseiten zeigen an, inwiefern die gesetzlichen Vorgaben und ggf. auch der Nutzen des Textes für den Leser / die Leserin berücksichtigt werden.
- Die Makrostruktur gibt u. a. Hinweise darauf, ob die Texte niedrige oder hohe zu investierende Kosten hinsichtlich Aufwand und Selbstbild signalisieren. Zugleich kann über ein umfangreiches Angebot auch Wertschätzung gegenüber den Rezipient(inn)en impliziert werden.
- Der Einsatz von Bildern kann, wie in Kapitel 5.3 ausgeführt, einerseits Nähe signalisieren und andererseits auch zur Nützlichkeit des Textes beitragen.

- Der Aufbau von Nähe über direkte Ansprache und andere Mittel verweist auf die Einhaltung des Prinzips der Proximität (siehe Kapitel 4.7.6).

Mein Vorgehen bei der Kategorienfindung zur Motivationsbarriere bzw. Akzeptabilität möchte ich exemplarisch anhand des Bereichs „Textthema und Textfunktion“ umreißen: Schon bei der Datenerhebung wurde schnell ersichtlich, dass die Umfänge der Textangebote zwischen den verschiedenen Verwaltungsebenen stark variieren und sich die kommunalen Websites deutlich von denen des Bundes und der Länder abheben (siehe Kap. 6.1 und 7.3.2). Als Ursache hierfür vermutete ich den Umstand, dass diese Behördenebene nicht an die BITV 2.0 und die darin geforderten Inhalte gebunden waren („Informationen zum Inhalt“, „Hinweise zur Navigation“ und „Hinweise auf weitere in diesem Auftritt vorhandene Informationen in [...] Leichter Sprache“). Eine erste Sichtung bestätigte, dass Unterschiede hinsichtlich der ausgewählten Themen auf den Webseiten auszumachen waren. Ausgehend von den Vorgaben aus der BITV 2.0 wurden so top-down Kategorien geschaffen, wie zum Beispiel „Beschreibung der Navigation“, wobei ich diese jedoch aufgrund ihrer Relevanz für die Medienbarriere im Nachgang dort einsortiert habe. Die Forderungen aus der BITV 2.0 nach Informationen zum Inhalt und weiteren Informationen in Leichter Sprache wurden anhand typischer Umsetzungsmuster in einem wechselseitigen Prozess top-down und bottom-up in die Kategorien „Darstellung der Institution“ und „Leichte-Sprache-Text als Metatext zum Angebot in Standardsprache“ überführt. Als prototypischer Vertreter sei hier zur Verdeutlichung vorab die Leichte-Sprache-Seite der Bayerischen Staatskanzlei benannt, die ausschließlich ihre eigene Bedienbarkeit sowie die Inhalte auf der standardsprachlichen Seite *bayern.de* in Form eines Metatextes thematisiert. Unter Vorgriff auf die Analyse sei an dieser Stelle erwähnt, dass ich dies als Akzeptabilitätsrisiko werte, was die Zuordnung zu diesem Barrieretyp erklärt.

## Screenshot 6: Bayerische Staatskanzlei

Herzlich willkommen auf der Internet-Seite [www.bayern.de](http://www.bayern.de)!

An dieser Stelle finden Sie Informationen in Leichter Sprache.  
Diese Informationen haben 4 Teile:

 <a href="http://www.bayern.de">www.bayern.de</a>	 <a href="http://www.bayern.de">www.bayern.de</a>
1. Allgemeine Information über <a href="http://www.bayern.de">www.bayern.de</a>	2. Informationen auf der Start-Seite
 <a href="http://www.bayern.de">www.bayern.de</a>	 <a href="http://www.bayern.de">www.bayern.de</a>
3. Informationen in den Haupt-Bereichen	4. Wie benutzen Sie diese Internet-Seite?

In Abgrenzung dazu ergab sich die Annahme, dass sich kommunale Verwaltungen aufgrund ihres Aufgabenzuschnitts thematisch näher an der Lebenswelt von Bürgerinnen und Bürgern bewegen. Über die Auseinandersetzung mit dem Kriterium Akzeptabilität griff ich den höheren Textumfang sowie die thematische Nähe zum Adressaten bzw. zur Adressatin als Indiz für eine erhöhte Nützlichkeit solcher Angebote auf. Als prototypischer Vertreter einer solchen Herangehensweise soll hier zur Veranschaulichung die Leichte-Sprache-Startseite der Stadt Aschaffenburg angeführt werden.

## Screenshot 221: Aschaffenburg

**UNSER ANGEBOT IN LEICHTER SPRACHE**

Auf unserer Internet-Seite bekommen Sie Informationen in Leichter Sprache zu Themen:

**Melde-Angelegenheiten in Aschaffenburg**

- [Anmeldung](#)
- [Ummeldung](#)
- [Abmeldung](#)
- [Sie ziehen nach Aschaffenburg?](#)
- [Sie ziehen von Aschaffenburg weg?](#)
- [Sie ziehen innerhalb von Aschaffenburg um?](#)
- [Sie machen Ihre Neben-Wohnung zur Haupt-Wohnung?](#)
- [Melde-Auskunft](#)
- [Aufenthalts-Bescheinigung und Melde-Bescheinigung](#)

**Personal-Ausweise und Reise-Pässe**

- [Personal-Ausweis](#)
- [Reise-Pass](#)
- [Kinder-Reise-Pass](#)
- [Verlust von Personal-Ausweis oder Reise-Pass](#)
- [Reisen ins Ausland](#)

**Fahrzeug-Zulassung**

- [Zulassung Neu-Fahrzeug](#)
- [Zulassung Gebrauch-Fahrzeug](#)

**Hunde-Steuer**

- [Anmeldung](#)
- [Abmeldung](#)
- [Ummeldung](#)

**Standes-Amt**

- [Personen-Stands-Urkunden anfordern](#)
- [Anmeldung von neugeborenen Kindern](#)
- [Vaterschafts-Anerkennung](#)
- [Namens-Änderung](#)
- [Heiraten in Aschaffenburg](#)
- [Heiraten im Ausland](#)
- [Lebens-Partnerschaften](#)
- [Sterbe-Fall](#)

**Ausländer-Wesen**

- [Aufenthalts-Titel in Deutschland](#)
- [Aufnahme einer Erwerbstätigkeit: Arbeiten in Deutschland](#)
- [Einreise nach Deutschland](#)
- [Ausreise aus Deutschland](#)
- [Verpflichtungs-Erklärung für ein Visum](#)

**Bauen**

- [So stellen Sie einen Bau-Antrag](#)

**Wahlen**

Die hier ersichtliche Bandbreite der behandelten Themen und Textfunktionen wurde wiederum bottom-up zusammengefasst in den Kategorien „Beschreibung unmittelbarer Serviceleistungen“, „Themen an Lebenswelt der Adressaten“ und „Interaktionstexte“.

Die Kategorien wurden in einer Exceltabelle festgehalten und je Behörde mit einer Markierung für „vorhanden“ oder „nicht vorhanden“ gekennzeichnet und so quantifizier- und vergleichbar. Besonderheiten der Umsetzung wurden ebenfalls in der Tabelle vermerkt. Mittels Screenshots wurden in der Analyse sowohl typische Umsetzungsmuster als auch Besonderheiten und Abweichungen davon exemplarisch aufgezeigt. Die Screenshots wurden nach der Reihenfolge ihrer Erfassung nummeriert, die nicht der Reihenfolge ihres Aufgreifens in der Analyse entspricht. Andere hier ebenfalls relevante Merkmale, wie beispielsweise die Art der Adressierung oder der Umgang mit Asymmetriemarkern, wurden nicht quantitativ, sondern mittels Kommentierung in der Tabelle qualitativ erfasst und ebenfalls mit Screenshot in der Analyse belegt. Über alle Barrieretypen hinweg erfolgte die Auswertung nach Unterkapiteln, die sich entsprechend der Barrieretypen gliedern. Diese Unterkapitel sind jeweils nach den Organisationsebenen Bund, Land und Kommune strukturiert. Die Ergebnisse der zahlenmäßig erfassten Kategorien wurden jeweils grafisch aufbereitet. Pro Barriere schließt sich außerdem ein zusammenfassendes Teilkapitel an. Abschließend werden die Analyseergebnisse in der Synthese, wiederum unterteilt in die jeweiligen Barrieretypen, interpretiert.

## 6.3 Analysekategorien

Konkret werden folgende Kategorien am Korpus untersucht, die zum Teil mit bestimmten Umsetzungserwartungen einhergehen:

**Tab. 18:** Kategorien zur Auffindbarkeit/Medienbarriere

<p><b>Hinweis auf Startseite</b> (Kap. 7.1.1)</p>	<p>Wie bereits in den Kapiteln 3.2, 4.4.2 und 6.1 ausgeführt, war das Vorhandensein eines Hinweises auf das Leichte-Sprache-Angebot auf der Startseite jeweils die Voraussetzung für die Aufnahme ins Korpus. Dieser Hinweis kann hypertextintern als wichtigster Indikator für die Auffindbarkeit gewertet werden. Die Vorgabe dazu ist in § 3 der BITV 2.0 enthalten. Die genaue Ausprägung bzw. Platzierung des Hinweises wurde daher in der Analyse mit ausgewertet. Es ist anzunehmen, dass sich in Ermangelung konkreter Vorgaben ein Best Practice in der Platzierung des Leichte-Sprache-Hinweises herausgebildet hat, der ggf. bei der Konzeption künftiger Angebote berücksichtigt werden kann. Es ist weiterhin zu erwarten, dass sich innerhalb der Bundesebene aufgrund des einheitlichen Content-Management-Systems (Government Site Builder) eine weitgehend homogene Umsetzung beobachten lässt.</p>
<p><b>Einbindung verschiedener medialer Formate</b> (Kap. 7.1.2)</p>	<p>In diesem Kriterium wird erfasst, in welcher Form der Leichte-Sprache-Text vorliegt (HTML oder PDF) und ob bzw. welche elektronischen Möglichkeiten zur Verbesserung der Auffindbarkeit innerhalb des Angebots genutzt werden (z. B. spezielle Linkauszeichnungen oder Mouse-over-Boxen). Dies gibt Hinweise auf die Elaboriertheit des Angebots und weist damit eine Überschneidung zur Akzeptabilität auf. Außer der Vorgabe, dass Ziel und Zweck eines Links aus dem Linktext ersichtlich sein müssen, bestehen in der BITV 2.0 keine Vorgaben zu diesem Punkt, der genaue Erwartungen zuließe. Daher handelt es sich um eine weitgehend korpusgesteuerte Kategorie.</p>
<p><b>Beschreibung Bedienung der Website</b> (Kap. 7.1.3)</p>	<p>Wie in Kapitel 3.2 ausgeführt, werden in § 3 der BITV 2.0 „Hinweise zur Navigation“ in Leichter Sprache gefordert. Dieses Kriterium adressiert die Auffindbarkeit bzw. die Bearbeitung einer Medienbarriere, indem mangelndes Funktionswissen (siehe Kap. 4.2.3) ausgeglichen werden soll. Es wird daher in der Analyse auf seine Umsetzung hin überprüft. Dabei ist zu erwarten, dass alle Bundesbehörden diese rechtliche Vorgabe einhalten. In Kombination mit den Kategorien zum Angebotsumfang und weiteren auf den Webseiten behandelten Themen (siehe „Akzeptabilität“ in diesem Teilkapitel) können sich hieraus auch Hinweise auf die Ausgewogenheit der thematischen Ausrichtung und damit die Akzeptabilität des Angebots ergeben.</p>

**Tab. 19:** Kategorien zur Wahrnehmbarkeit/Wahrnehmungsbarriere

<p><b>Jeder Satz auf eigener Zeile</b> (Kap. 7.2.1)</p>	<p>Die Regelung, jeden Satz auf eine eigene Zeile zu schreiben, ist eine derjenigen, die in allen Regelwerken übereinstimmend zu finden ist. Wie in Kapitel 5.1 erwähnt, ist sie auch in Teil 2, Anlage 2 der BITV 2.0 enthalten. Zugleich stellt diese Besonderheit des Layouts eines der augenfälligsten Merkmale Leichter Sprache dar, das einen Leichte-Sprache-Text auf den ersten Blick als solchen wahrnehmbar macht und das deshalb am Korpus überprüft werden soll. Aufgrund der zentralen Stellung dieses Kriteriums in Bezug auf die Wahrnehmbarkeit und seiner rechtlichen Verankerung steht zu erwarten, dass die Vorgabe über alle Behördenebenen hinweg umgesetzt wird.</p>
<p><b>Wortgliederung</b> (Kap. 7.2.2)</p>	<p>Auch die optische Segmentierung von Komposita ist eine der grundlegenden und weitestgehend konsensualen Regeln Leichter Sprache, deren Wirksamkeit bereits in ersten Nutzerstudien überprüft wurde (siehe Kapitel 5.1). In Teil 2, Anlage 2 der BITV 2.0 wird der Bindestrich zur Wortgliederung vorgegeben. Zugleich wird die Art und Weise der Segmentierung im Leichte-Sprache-Diskurs sehr kontrovers diskutiert, da diese auch eine Überschneidung mit der Ebene der Akzeptabilität aufweist (siehe Kapitel 5.2). Dieses Merkmal wurde also nicht zuletzt aufgrund seiner Brisanz in der Analyse aufgegriffen, wobei anzunehmen ist, dass alle behördlichen Auftritte eines der beiden Mittel zur Wortgliederung einsetzen.</p>
<p><b>Multimodale Anreicherung in Form eines Audioangebots</b> (Kap. 7.2.3)</p>	<p>Die zusätzliche Bereitstellung des schriftlichen Textes im Audioformat wird ebenfalls von allen Regelwerken empfohlen (siehe Kapitel 5.1). In der BITV 2.0 ist sie im Prinzip Verständlichkeit, Priorität II, Anforderung 3.1.5 zu finden und damit nicht verpflichtend für Leichte-Sprache-Texte. Sie gehört jedoch zu den besonderen Möglichkeiten eines digital vorliegenden Textes und weist damit zugleich darauf hin, ob und wie das Potenzial des Mediums ausgeschöpft wurde. Die erste Sichtung des Materials hat gezeigt (bottom-up), dass dieser Aspekt im Korpus berücksichtigt wird. Mangels rechtlicher Verpflichtung kann jedoch keine Vorannahme zur konkreten Umsetzung getroffen werden.</p>

**Tab. 20:** Kategorien zur Akzeptabilität/Motivationsbarriere

<p>Textthema/ Textfunktion (Kap. 7.3.1)</p>	
<p>Darstellung der Institution (Kap. 7.3.1.1)</p>	<p>§ 3 der BITV 2.0 fordert Hinweise in Leichter Sprache zum Inhalt der jeweiligen standardsprachlichen Website. In Bezug auf Kommunikationsangebote von Behörden im Netz stellt Maaß (2020: 200) das Ziel der Darstellung der eigenen Behörde als inklusionsfreundlich heraus, Bock (2015a: 98) spricht von einer „Aushängeschildfunktion“. In dieser Kategorie wird daher nach Mustern dafür gesucht, wie die Institutionen „sich selbst“ thematisieren. Wie sich zeigen wird, sind zwei Ansätze dominierend (siehe „Variante A“ und „Variante B“ in Kap. 7.3.1.1). Aus dem Zusammenspiel mit den anderen untersuchten Kategorien sollen sich so Schlüsse auf die Nützlichkeit des Textes für den Leser / die Leserin ergeben. Es wird außerdem erwartet, dass hierbei auch Mittel zum Aufbau von Nähe zum Einsatz kommen. Aufgrund der Verankerung in der BITV 2.0 ist die Annahme zu treffen, dass dieses Thema vorrangig auf bundesbehördlichen Seiten zu finden ist.</p>
<p>Leichte-Sprache- Text als Metatext zum Angebot in Standardsprache (Kap. 7.3.1.2)</p>	<p>In Anknüpfung an die Darstellung der Institution wird in dieser Kategorie untersucht, ob die Forderung in § 3 der BITV 2.0, die standardsprachliche Website in Leichter Sprache zu beschreiben, umgesetzt wurde. In Verbindung mit den anderen Kategorien zur thematischen Ausrichtung der Seiten lassen sich so Aussagen über die Ausgewogenheit und Nützlichkeit treffen. Die rechtliche Vorgabe gibt wiederum Anlass zu der Annahme, dass die Metatexte zum Aufbau des Onlineangebots vor allem auf den höheren Verwaltungsebenen dominieren.</p>

<p>Beschreibung unmittelbarer Serviceleistungen (Kap. 7.3.1.3)</p>	<p>Ob ein über die Vorgaben der BITV 2.0 hinausweisendes Angebot vorliegt, soll u. a. daran geprüft werden, ob eine Serviceorientierung vorliegt, also ob neben metatextuellen Inhalten auch konkrete Angebote für die Nutzerinnen und Nutzer gemacht werden. Dies zählt m. E. auf die Nützlichkeit und damit die Akzeptabilität der Texte ein. Durch die Zuständigkeit im Bereich der Selbstverwaltungsangelegenheiten ist zu erwarten, dass diese Kategorie vor allem von den kommunalen Auftritten erfüllt wird.</p>
<p>Thema Behinderung (Kap. 7.3.1.4)</p>	<p>Das Aufgreifen von Themen, die sich dezidiert an Menschen mit Behinderung richten, zeigt einerseits ein Bemühen um Nützlichkeit, aber auch ein Bemühen um Nähe. Es kann daraus ein Zuschnitt auf die Zielgruppe der Texte gemäß BGG ersichtlich werden. Es wird untersucht, ob sich ein solcher thematischer Zuschnitt zeigt und wenn ja, ob sich dieser auf Sozial- oder Gesundheitsministerien beschränkt oder auch bei anderen Ressorts zu finden ist, die ansonsten nicht mit diesen Zielgruppen befasst sind.</p>
<p>Themen an Lebenswelt der Adressaten (Kap. 7.3.1.5)</p>	<p>In dieser Kategorie soll untersucht werden, ob sich die Webseiten jenseits der vorstehend genannten Themen in Leichter Sprache anderen Themen widmen, die weder streng den Vorgaben aus der BITV 2.0 folgen, noch generell den Diskurs um Behinderung betreffen – die sich jedoch trotzdem an der Lebenswelt von Bürgerinnen und Bürgern orientieren. Auch dies ist m. E. ein Hinweis auf Nützlichkeit und Nähe. Hier erscheinen Abstufungen zwischen den Behördenebenen erwartbar in Relation zu ihrer Gebundenheit an die zum Erhebungszeitpunkt gültigen rechtlichen Vorgaben.</p>
<p>Interaktionstexte (Kap. 7.3.1.5)</p>	<p>Das Vorkommen von Informationstexten, wie sie § 3 der BITV 2.0 fordert, entspricht, wie in Kapitel 2.1 dargelegt, nach Wirtz/Piebler (2010) der untersten Stufe des E-Governments. Digitale Interaktionstexte weisen jedoch auf ein höheres Entwicklungsniveau der elektronischen Behördenkommunikation hin. Zugleich erfüllt ihr Vorhandensein das Kriterium der Handlungsorientierung, das in Kapitel 4.7 zur Motivationsbarriere als motivierende Texteneigenschaft herausgestellt wurde, weshalb die Verwendung von Interaktionstexten in der Analyse berücksichtigt werden soll.</p>

<b>Makrostruktur (Kap. 7.3.2)</b>	
Einleitung/Advance Organizers (Kap. 7.3.2.1)	Hier soll untersucht werden, ob akzeptabilitätssteigernde Mittel bei der Einleitung der Inhalte in Leichter Sprache zum Einsatz kommen. In diesem Zusammenhang wurde in den Kapiteln 5.3 und 5.4 das Instrument der vorstrukturierenden Advance Organizers dargelegt. Es steht zu erwarten, dass bei einer größeren thematischen Ausdifferenzierung auch das Vorkommen von Advance Organizers zu beobachten ist.
Einzeltextlänge/Nutzung von Unterseiten (Kap. 7.3.2.2)	Über diese Kategorie wird der Umfang der Leichte-Sprache-Angebote zwischen den Behördenebenen und den verschiedenen Ministerien vergleichbar. Außerdem soll anhand der Auszählung der Unterseiten des Leichte-Sprache-Hypertextes geprüft werden, ob Inhalte auf verschiedene Unterseiten verteilt und verlinkt wurden oder ob nur wenige, dafür aber zum Beispiel sehr lange Leichte-Sprache-Seiten eingerichtet wurden, was sich abträglich auf die Akzeptabilität auswirken könnte (siehe Kapitel 5.3).
Zwischenüberschriften (Kap. 7.3.2.3)	Die Nutzung von strukturierenden Überschriften wird in Anlage 2, Teil 2 der BITV 2.0 gefordert (siehe Kapitel 5.4). Sind Zwischenüberschriften vorhanden, ist dies ein Anzeichen für das Bemühen um eine übersichtliche, d. h. motivierende Textstruktur. Fehlen Zwischenüberschriften, muss dies jedoch nicht zwangsläufig problematisch sein, da auch Mittel wie Bilder oder Weißraum die Textebene entlasten können. Das Fehlen kann jedoch als Indikator dafür dienen, dass die Übersichtlichkeit und damit die Motivation potenziell gefährdet ist oder dass der Text so kurz ist, dass es keiner Zwischenüberschrift bedarf. Letzteres kann je nach Thema wiederum Aufschluss darüber geben, wie nützlich das Angebot für die Leserinnen und Leser ist.
<b>Bilder (Kap. 7.3.3)</b>	Bilder zu verwenden wird in allen Regelwerken empfohlen; die BITV 2.0 fordert außerdem, dass diese „aussagekräftig“ zu sein haben. In der Analyse wird daher das Vorkommen von Bildern untersucht und der Frage nachgegangen, ob auch reine Textangebote vorkommen, was der Akzeptabilität abträglich sein könnte. Dabei werden exemplarisch zwei Bildtypen genauer beleuchtet, die jeweils auf eine konvergente oder eine divergente Text-Bild-Relation schließen lassen.

<p>Bilder in indexikalischer Funktion (Kap. 7.3.3.1)</p>	<p>Die Nutzung des Bildersatzes der Lebenshilfe Bremen entspricht einem Fokus auf die indexikalische Bildfunktion, also die Markierung des Textes als Leichte-Sprache-Text. Der Bildersatz verheißt erhöhte Akzeptabilität für eine bestimmte Zielgruppe und scheint zugleich geeignet, außerhalb davon eine Motivationsbarriere darzustellen (siehe Kapitel 5.3). Die Verwendung soll deshalb in Bezug auf die Motivationsbarriere untersucht werden.</p>
<p>Bilder in Zeigefunktion (Kap. 7.3.3.2)</p>	<p>Die Verwendung von Screenshots, die Teile der standard-sprachlichen Website abbilden, deutet auf eine Zeigefunktion und eine Orientierung an der Vorgabe aus der BITV 2.0 hin, den Inhalt und die Navigation des jeweiligen Webauftritts zu erläutern (siehe Kapitel 7.1). Ihr Vorkommen wird dementsprechend vorwiegend auf höheren Verwaltungsebenen erwartet.</p>
<p><b>Aufbau von Nähe: Akteure/ Adressierung/ Asymmetrie</b> (Kap. 7.3.4)</p>	
<p>Adressierung (Kap. 7.3.4.1)</p>	<p>Die Aufforderung zur direkten Ansprache der Leserschaft ist in allen Praxisregelwerken zu finden. Gemäß der BITV 2.0 sind die Leserinnen und Leser „soweit inhaltlich sinnvoll“ persönlich anzusprechen (siehe Kapitel 5.3). Sie entspricht dem bereits mehrfach erwähnten Prinzip der Proximität und hat eine wichtige Funktion, um dem Leser / der Leserin den motivationalen Zugang zum Text zu erleichtern, weshalb die Art der Adressierung am Korpus untersucht wird. Da es aber durchaus „inhaltlich sinnvoll“ sein kann, verschiedene Arten von Adressierung auf den einzelnen Hypertextseiten unterschiedlicher thematischer Ausrichtung eines Webauftritts zu verwenden, ist diese Kategorie quantitativ kaum erfassbar. Anhand einiger Beispiele soll allerdings versucht werden, die verschiedenen Strategien, Leserinnen und Leser sprachlich in den Text einzubeziehen, zu veranschaulichen – auch mit Blick auf die verschiedenen Verwaltungsebenen und ihrer Nähe zu den Bürgerinnen und Bürgern.</p>

<p>Umgang mit Asymmetrie (Kap. 7.3.4.2)</p>	<p>Wie in den Kapiteln 2.1 und 4.7.4 ausgeführt, ist das Verhältnis zwischen Bürger/-innen und Verwaltung asymmetrisch, von Abhängigkeit und ungleichen Wissensvoraussetzungen geprägt. Zugleich können die Webauftritte in Leichter Sprache selbst als Versuch gewertet werden, diese Asymmetrie aufzuweichen und den Beziehungsaspekt zu adressieren. Wie Rink (2020: 405 ff.) in ihrer Studie zeigt, können in den Texten Asymmetriemarker, aber auch der Versuch des Entgegenwirkens aufscheinen. Rink geht dabei kontrastiv vor, sie vergleicht Ausgangs- und Zieltexte auf ihre Akzeptabilität hin. Dies ist mit dem vorliegenden Korpus nicht möglich. Da Asymmetrie aber einen wichtigen Faktor in puncto Motivation darstellt, soll dennoch versucht werden, beispielhaft Asymmetriemarker und Hinweise auf Asymmetrieabbau durch entsprechende Tonalität nachzuweisen.</p>
<p>Nennung von Textschaffenden (Kap. 7.3.4.3)</p>	<p>Die Nennung von Übersetzungsagenturen und vor allem von Prüferinnen und Prüfern auf den Leichte-Sprache-Seiten kann als Signal für die oben erwähnte „Aushängeschildfunktion“ gewertet werden. Sie trägt zur Sichtbarkeit der Zielgruppe als Experten und Expertinnen in eigener Sache bei und wird daher als akzeptabilitätssteigerndes Mittel in der Analyse quantitativ erfasst.</p>
<p>Aktualität der Inhalte in Leichter Sprache (Kap. 7.3.5)</p>	<p>Diese Kategorie soll über die Erfassung eines evtl. vorhandenen Erstellungsdatums der Texte Aufschluss über die Aktualität der Inhalte geben. Die BITV 2.0 schreiben Inhalte vor, die im Vergleich zu standardsprachlichen Websites deutlich weniger Aktualisierungen erwarten lassen, weshalb vor allem auf den höheren Verwaltungsebenen vorwiegend dauerhaft gültige Informationen zu erwarten sind.</p>

Die vorgestellten Kategorien werden im nachfolgenden Kapitel am Korpus analysiert.



# 7 Analyse

Das Ziel der Korpusanalyse besteht darin, festzustellen, wie die Texte in Leichter Sprache mit Bezug auf die Kriterien **Auffindbarkeit**, **Wahrnehmbarkeit** und **Akzeptabilität** realisiert sind; dabei werden anhand der in Kapitel 6.3 aufgezeigten Kategorien textseitig möglicherweise bestehende Kommunikationsbarrieren ermittelt. Zugleich wird der Frage nachgegangen, inwiefern die rechtlichen Vorgaben zu Leichter Sprache erfüllt werden.

## 7.1 Auffindbarkeit (Medienbarriere)

Die Auffindbarkeit als erste Stufe eines gelingenden Textrezeptionsprozesses wurde anhand folgender Fragestellungen abgeprüft:

- Ist ein Hinweis auf der Startseite der jeweiligen Website auf Texte in Leichter Sprache vorhanden? Wenn ja, wo? Oben rechts, oben links oder an anderer Stelle? (7.1.1)
- Welche medialen Realisierungsformen kommen zum Einsatz? Normale Webseiten (HTML-Format)? Einbindung von PDFs als Teil der Leichte-Sprache-Sektion? Sind die Seiten in Leichter Sprache untereinander verlinkt? Werden weitere Mittel eingesetzt wie z. B. Mouse-over oder externe Links? (7.1.2)
- Sind Erklärungen zur Bedienung der Website bzw. zur Navigation vorhanden? Dies ist zugleich ein Hinweis auf eine Umsetzung, die sich an der BITV 2.0 orientiert. (7.1.3)

### 7.1.1 Hinweis auf der Startseite

Bei allen untersuchten Websites ist auf der Homepage ein Hinweis auf das Leichte-Sprache-Angebot platziert. In 54 % der Fälle ist dieser am oberen rechten Rand zu finden. Dies betrifft vor allem die **Bundesministerien**, die

ausnahmslos alle diese Platzierung gewählt haben und sich auch insgesamt durch eine hohe Homogenität in der Gestaltung ihrer Webauftritte auszeichnen. Daneben finden sich zumeist Hinweise auf Gebärdensprache oder die Möglichkeit, die Seite auf Englisch anzuzeigen zu lassen. Es steht zu vermuten, dass die Platzierung einheitlich für alle Bundesbehörden vom Content-Management-System vorgegeben ist. In dieser Reihe steht „Leichte Sprache“, ob absichtsvoll oder nur zufällig als letzte hinzugekommene Ergänzung, meist rechts außen.

### Screenshot 75: Bundesregierung (eigene Markierung rot)



Der Hinweis ist häufig als Icon gestaltet, das eine Person mit einem Buch zeigt. Es findet sich bisweilen auch das Zeichen von Inclusion Europe oder eine abgewandelte Form davon. Manchmal tritt ergänzend die Erklärung „Leichte Sprache“ hinzu, in anderen Fällen erscheint diese nur als Mouse-over. Auch die Variante, nur den Schriftzug „Leichte Sprache“ ohne Icon zu zeigen, ist verbreitet. Die einzelnen Realisierungsformen wurden hier nicht quantitativ erhoben, die Bandbreite zeigt sich aber in den nachfolgend angeführten Beispielen.

Innerhalb der einzelnen Länder sind die verschiedenen Webauftritte zumeist einheitlich gestaltet, was die Wiedererkennbarkeit und -auffindbarkeit für die Bürgerinnen und Bürger erleichtert. So bevorzugt das Land **Nordrhein-Westfalen** ein Layout, das den Leichte-Sprache-Hinweis an den oberen linken Seitenrand setzt. In Bayern hingegen sind verschiedene Realisierungsformen, sowohl oben rechts als auch oben links, anzutreffen.

## Screenshot 77: Justizministerium NRW (eigene Markierung rot)



In Fällen, in denen weder eine Platzierung oben rechts noch links gewählt wird, muss jedoch nicht zwangsläufig die Auffindbarkeit beeinträchtigt sein. Die obersten **Landesbehörden Niedersachsens** beispielsweise setzen den Hinweis auf Leichte Sprache fast ausnahmslos in die Kopfleiste oben in der Mitte. Er ist im Gegensatz zu den anderen Punkten im Header häufig farbig hinterlegt. Zusätzlich besteht ein Hinweis auf Leichte Sprache im Footer der Seite.

## Screenshot 47: Niedersächsisches Finanzministerium



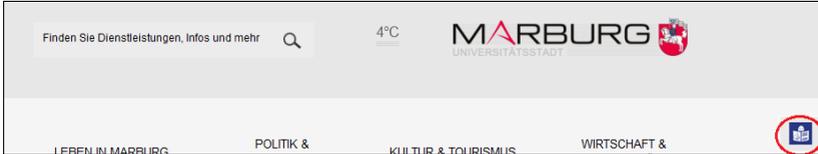
Die Platzierung des Leichte-Sprache-Hinweises nicht im oberen Seitenbereich, sondern einzig im Footer neben dem Impressum, wählt das **Land Schleswig-Holstein**, was die Auffindbarkeit schmälert.

## Screenshot 79: Staatskanzlei Schleswig-Holstein (eigene Markierung schwarz)

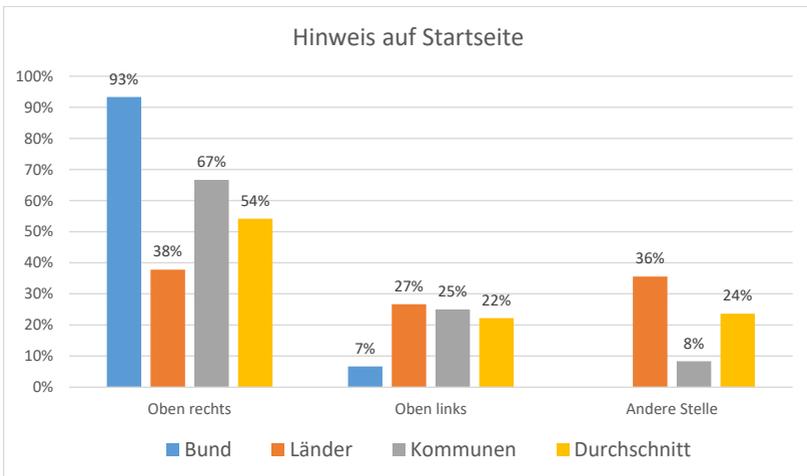


Auf **kommunaler Ebene** ist der Hinweis auf Leichte Sprache in acht von zwölf Fällen oben rechts auf der Startseite der jeweiligen Stadt zu finden, wie das Beispiel zeigt:

**Screenshot 78: Marburg** (eigene Markierung rot)



Zusammenfassend ergibt sich in Abhängigkeit von der jeweiligen Verwaltungsebene folgendes Bild für die Platzierung des Leichte-Sprache-Hinweises – der Durchschnitt wurde hier und im Folgenden anhand der absoluten Zahl ermittelt, die angibt, auf wie viele der 72 untersuchten Institutionen insgesamt die jeweilige Kategorie zutrifft:



**Grafik 2:** Übersicht „Hinweis auf Startseite“

## 7.1.2 Einbindung verschiedener medialer Formate

Fast alle erfassten Leichte-Sprache-Texte liegen im HTML-Format vor (knapp 99 %). Der überwiegende Teil dieser Texte ist angereichert mit elektronischen Möglichkeiten, die die Auffindbarkeit betreffen, wie zum Beispiel Verlinkungen, Mouse-over-Boxen oder ausklappbare Menüs. Geprüft wurde in dieser Analyse das Vorkommen interner Links, die verschiedene Unterseiten in Leichter Sprache miteinander verbinden und somit das vorhandene Leichte-Sprache-Angebot als aus mehreren Seiten bestehenden Hypertext qualifizieren. Dies betrifft knapp 60 % der erfassten Websites im Korpus. Es bestehen auch solche interne Links, die auf standardsprachliche Teile desselben Webauftritts verweisen. Häufig finden sich zudem externe Links auf Leichte-Sprache- oder standardsprachliche Seiten, wobei diese Formen in der Analyse nicht quantifiziert wurden. Der Einsatz von PDF-Dokumenten im Leichte-Sprache-Bereich wurde ebenfalls quantitativ erfasst.

### 7.1.2.1 HTML-Format

Eine prototypische Einstiegsseite für das Leichte-Sprache-Angebot auf **Bundesebene** sieht in etwa folgendermaßen aus, wobei kaum signifikante Unterschiede bei der Einbindung medialer Formate zwischen Bund, Ländern und Kommunen zu verzeichnen sind:

## Screenshot 80: Auswärtiges Amt (Ausschnitt)

Das Auswärtige Amt

Deutsch Kontakt Presse Warenkorb Sitemap Gebärdensprache Leichte Sprache

Suchbegriff

Einreise & Aufenthalt Auswärtiges Amt Reise & Sicherheit Außen- und Europapolitik Ausbildung & Karriere Infoservice

Sie befinden sich hier: Startseite > Auswärtiges Amt > Übersicht > In Leichter Sprache

### Informationen in Leichter Sprache

**Übersicht**

- In Leichter Sprache**
  - Was steht auf der Internet-Seite vom Auswärtigen Amt?
  - Welche Informationen finden Sie in den Haupt-Bereichen?
  - Welche Angebote finden Sie auf der Start-Seite?
  - Wie benutzen Sie diese Internet-Seite?
- In Gebärdensprache**
- Der Auswärtige Dienst**
- Leitung**
- Review 2014**
- Koordinatoren und Beauftragte**
- Botschaften und Konsulate**
- Außenpolitik Live**
- Krisenreaktionszentrum**
- Politisches Archiv**
- Geschichte und Gebäude**
- Zu Gast im Auswärtigen Amt**

**Was macht das Auswärtige Amt?**  
Hier finden Sie Informationen in Leichter Sprache als PDF-Dokument:  
➤ [In Leichter Sprache: Das Auswärtige Amt von Deutschland \(PDF, 1 MB\)](#)

**Welche Angebote finden Sie auf der Internet-Seite vom Auswärtigen Amt?**  
Hier finden Sie die Informationen zur Internet-Seite

des Auswärtigen Amts in Leichter Sprache als PDF-Dokument:  
➤ [Informationen über die Internetseite des Auswärtigen Amts in Leichter Sprache \(PDF, 787 KB\)](#)

**Die Beauftragte für Menschen-Rechte und Humanitäre Hilfe**  
Die Bundesregierung hat eine Beauftragte für Menschen-Rechte und für Humanitäre Hilfe.  
Sie arbeitet im Auswärtigen Amt.

Wenn Sie mehr über die Beauftragte für Menschen-Rechte und für Humanitäre Hilfe und ihre Aufgaben wissen wollen, klicken Sie hier.

**Die Menschen-Rechte achten und verbessern**

Die deutsche Außen-Politik schützt die Menschen-Rechte.

Die Menschen-Rechte sollen auf der ganzen Welt geachtet werden. Das ist eine sehr wichtige Aufgabe. Darum setzt sich die Außen-Politik sehr stark dafür ein.

Informationen in Leichter Sprache über die Menschen-Rechts-Politik von der Bundes-Regierung finden Sie auf dieser Seite.  
[Klicken Sie hier.](#)

Hier befindet sich im Peritext auf der linken Seite eine Menüleiste mit der Übersicht zum Leichte-Sprache-Angebot mit der Überschrift „In Leichter Sprache“. Die Leiste zeigt darüber hinaus auch Links auf standardsprachliche Inhalte des Webauftritts, was man an der fehlenden farbigen Hinterlegung sowie der Verwendung von Fremdwörtern („Review“) oder dem Verzicht auf Wortgliederung erkennt („Krisenreaktionszentrum“). Im Basistext selbst finden sich Links auf PDFs in Leichter Sprache, die als solche gekennzeichnet sind, sowie interne Links auf weitere Seiten in Leichter Sprache. Auch das **Finanzministerium in Sachsen-Anhalt** schöpft die Möglichkeiten des Hypertextes auf seiner Startseite des Leichte-Sprache-Angebots aus. Vorhanden sind sowohl interne als auch externe Links auf Leichte Sprache und Standardsprache, Mouse-over, PDFs zum Download, ein E-Mail-Link sowie eine

Vorlesefunktion. Letztere wird in Kapitel 7.2.3 zur Wahrnehmungsbarriere gesondert beleuchtet.

## Screenshot 57: Finanzministerium Sachsen-Anhalt

[Startseite](#) > [Wir über uns](#) > Leichte Sprache

### Hierlich willkommen

Auf dieser und den folgenden Seiten erklären wir in einfacher Sprache die Aufgaben des Ministeriums der Finanzen von Sachsen-Anhalt. Man kann auch Finanzministerium dazu sagen.

Das Finanzministerium ist ein Ministerium der sachsen-anhaltischen Landesregierung. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verwalten das Geld von Sachsen-Anhalt. Dazu gehören alle Einnahmen und Ausgaben des Landes.

Dafür wird in jedem Jahr ein Plan erstellt.

Sie erfahren hier auch etwas über ihre Steuern, über die Arbeit in den Finanzämtern und über Tarife.

### Das Ministerium und seine Aufgaben

Das Finanzministerium hat viele Aufgaben. Dafür gibt es verschiedene Abteilungen und Referate.

Das sind:

- [Steuern](#)
- [Finanzen](#)
- [Haushalt](#)
- [Kommunalfinanzen](#)
- [Bauen](#)
- [IT](#)
- [Über uns](#)

Klicken Sie auf die Menü-Punkte. Hier finden Sie eine Zusammenfassung, was in den Abteilungen gemacht wird.

### Fragen oder Vorschläge?

Wenn Sie Fragen oder Vorschläge haben, schicken Sie eine E-Mail oder rufen Sie an. Die Pressestelle ist zentraler Anlaufpunkt für alle Anfragen rund um das Finanzministerium.

☎ Telefon: 0391/ 567-01 oder 567-1105

✉ Hier geht es zum [E-Mail-Formular](#)

### Wörterbuch in Leichter Sprache



Hier finden Sie Erklärungen von schweren Wörtern und Fach-Begriffen aus dem Bereich des Finanzministeriums.

- [Klicken Sie hier zum Wörterbuch](#)

### Nutzer-Tipps

Im Folgenden erklären wir Ihnen die Symbole, die Sie im oberen Teil aller Seiten bei uns im Internet finden:

- 🔊 - Wenn Sie mit der rechten Maustaste auf den [Um den Text anzuhören, verwenden Sie bitte ReadSpeaker](#) vorgelesen.
- 👉 - Bei einem Klick auf die Hand wird Ihnen das Landesportal sachsen-anhalt.de in Gebärdensprache vorgestellt.
- A A A - Wenn Sie auf eines der A klicken, können Sie die Schriftgröße der Seiten vergrößern oder verkleinern.
- 🖱️ - Wählen Sie mit einem Klick auf die rechte Maustaste einen weißen oder schwarzen Monitor-Hintergrund aus.

### Weitere Informationen

- **Einfache Teilhabe** - Internetseite für Menschen mit Behinderungen in leichter Sprache  
☞ [Klicken Sie hier zu den Informationen](#)
- **Ich kenne meine Rechte** - Vertrag über die Rechte von Menschen mit Behinderungen  
☞ [Klicken Sie hier zu den Informationen](#)
- **UN-Konvention** - Vereinbarung über die Rechte von Menschen mit Behinderung in Leichter Sprache.  
• [Klicken Sie hier zu den Informationen](#)
- **Berufliche Teilhabe** - Aktuelle Informationen zu Bildung, Ausbildung, beruflicher Teilhabe, und Leistungen der Rehaträger  
• [Klicken Sie hier zu den Informationen](#)

Vor allem auf **Landesebene** gibt es allerdings auch Seiten, die gänzlich ohne die Einbindung von Links oder anderen Formaten auskommen. Dies ist der Fall bei der Mehrheit der Senatorinnen und Senatoren des Landes **Bremen**. Als Beispiel sei hier das Leichte-Sprache-Angebot des Justizsenators von Bremen angeführt – das genau eine Seite umfasst.

## Screenshot 46: Bremer Senator für Justiz und Verfassung



DER SENATOR FÜR JUSTIZ UND VERFASSUNG

Informationen in leichter Sprache

### INFORMATIONEN IN LEICHTER SPRACHE

#### HERZLICH WILLKOMMEN

---

Das ist die Internet-Seite vom:  
Senator für Justiz und Verfassung.

Der Senator für Justiz und Verfassung ist  
zum Beispiel für Rechts-Dinge da.

Der Chef heißt Martin Günthner.  
Den Chef nennt man auch Senator.

Der zweite Chef heißt Matthias Stauch.  
Den zweiten Chef nennt man auch Staats-Rat.

Der Senator hat viele Mitarbeiter.  
Der Senator und seine Mitarbeiter haben  
viele verschiedene Aufgaben.

Einige Mitarbeiter arbeiten mit dem Senator eng zusammen:  
im Senatoren-Büro.  
Die Mitarbeiter vom Senatoren-Büro helfen dem Senator  
bei der Leitung von den anderen Bereichen.

In einem Bereich schreiben die Mitarbeiter Texte  
für das Fernsehen und die Zeitung.

Und ein Bereich sorgt für die Computer.

Ein Bereich macht Regeln.  
Zum Beispiel Regeln darüber:  
Was Menschen tun dürfen und was nicht.

Ein Bereich ist da  
für das Gefängnis und die Gefangenen.

Mehr Informationen auf unseren Internet-Seiten!

©Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e.V. Alle Rechte vorbehalten.

Der Nutzen für die Besucherinnen und Besucher dieser Seite darf nicht zuletzt aufgrund ihres schmalen Inhalts angezweifelt werden. Es ist im Korpus zu beobachten, dass die Webauftritte über die Ministerien eines Landes hinweg einem einheitlichen Schema folgen. So sind die Leichte-Sprache-Bereiche der anderen Bremer Senatorinnen und Senatoren von ähnlicher Art. Gelegentlich tun sich jedoch die Ressorts für Soziales durch ein umfangreicheres Angebot hervor – was sowohl beim Bremer Senator für Soziales, Jugend, Frauen, Integration und Sport als auch beim Senator für Kinder und Bildung festzustellen ist.

Auch auf **kommunaler Ebene** ist die Bandbreite der Umsetzungen groß. Der Durchschnitt wird in etwa durch die Seite der Stadt Marburg repräsentiert, wo zwar in der Kopfzeile mit Verlinkungen auf Teilbereiche in Leichter Sprache gearbeitet wird, der Basistext jedoch in puncto elektronischer Anreicherung schlicht gehalten ist.

### Screenshot 78.1: Marburg (Ausschnitt Startseite)

The screenshot shows the top navigation bar of the City of Marburg website with three tabs: "STADT-INFORMATIONEN", "SEHENSWÜRDIGKEITEN", and "WAS ERLEDIGE ICH WO?". Below the navigation, a welcome message reads "Sie sind hier: Herzlich Willkommen auf den Seiten der Stadt Marburg!". To the right is a star icon with the text "Zur Merkliste". The main content area features three blocks:

- Leichte Sprache:** A blue icon with a person and a document. Text: "Hier finden Sie Informationen über Marburg in Leichter Sprache."
- Family Illustration:** An illustration of a family. Text: "Sie wollen mehr über Marburg wissen? Zum Beispiel wie viele Menschen in Marburg leben? Oder wer der Ober-Bürgermeister ist? Dann klicken Sie oben auf 'Stadt-Informationen'".
- Cityscape Image:** A photograph of Marburg's historic buildings. Text: "Sie wollen wissen, welche Sehenswürdigkeiten es in Marburg gibt? Dann klicken Sie oben auf 'Sehenswürdigkeiten'".

Einen Sonderweg in Sachen Format, den ich nicht unerwähnt lassen möchte, beschreitet das **Bayerische Innenministerium**. Hier werden über einen Button oben rechts auf jeder standardsprachlichen Seite des Webauftritts Zusammenfassungen in Leichter Sprache angeboten.

### Screenshot 31: Bayerisches Innenministerium (eigene Markierung rot)



Es öffnet sich jeweils ein kleines Fenster in der Bildmitte mit einem Satz in Leichter Sprache (siehe Zusammenfassung der Startseite unten). Vermutlich handelt es sich dabei um ein Zusatzfeld, das im Backend des Content-Management-Systems bei jeder angelegten Seite redaktionell gepflegt wird. So kann sichergestellt werden, dass das Feld überall vorhanden ist, also zu jedem Inhalt ein Leichte-Sprache-Text unmittelbar auffindbar ist. Die Zusammenfassungen bestehen sowohl für Inhalte aus dem Bereich „Aktuelles“ als auch für „klassische“ Leichte-Sprache-Inhalte laut BITV 2.0. Allerdings variiert der Grad der sprachlichen Vereinfachung, sodass die Benennung „Leichte Sprache“ hier in Zweifel zu ziehen ist, wie beispielsweise die Verwendung von Wörtern wie „Fahrradkommunalkonferenz“ zeigt (siehe Screenshot 33). Meist handelt es sich eher um Kurzzusammenfassungen ohne sprachliche Vereinfachung.

## Screenshot 32: Bayerisches Innenministerium



## Screenshot 33: Bayerisches Innenministerium



### 7.1.2.2 Verlinkungen

Sofern Links vorhanden sind, werden diese im gesamten Korpus auf unterschiedliche Arten gekennzeichnet. Häufig wird das Linkziel in einem zusätzlichen Mouse-over verschriftlicht, das sich öffnet, wenn sich der Mauszeiger auf dem Link befindet.

## Screenshot 12: Bundesministerium für Arbeit und Soziales



Mouse-over finden sich, vor allem auf **Bundesebene**, auch zur Erläuterung von Abkürzungen. Diese sind im nachfolgenden Beispiel durch eine doppelte gestrichelte Linie gekennzeichnet und heben sich so optisch von regulären Links ab.

## Screenshot 11: Bundesministerium für Arbeit und Soziales



Zur Kennzeichnung von Links werden über **alle Behördenebenen** hinweg verschiedene Möglichkeiten genutzt. Häufig sind sie an einer Unterstreichung bzw. der typischen blauen Hinterlegung erkennbar, wie in Screenshot 57 und 80 oben. Diese Kennzeichnung wird, auch innerhalb des Bundes, zum Teil jedoch noch für andere Zwecke verwendet. Beim **Bundesministerium für**

**Bildung und Forschung** beispielsweise verbirgt sich hinter dem Link „Interviews“ im Text keine Seite, auf der man Interviews in Leichter Sprache findet, sondern ein „Wörterbuch“. Dies wird in den Erläuterungen des Websauftritts erklärt. Bei Klick auf den Link „Interviews“ öffnet sich also eine neue Seite mit Worterklärungen, die teilweise verschriftlichte Aussprachehilfen enthalten.

### Screenshot 13 und 14: Bundesministerium für Bildung und Forschung

**Haupt-Bereich**  
**Aktuelles**

In diesem Bereich finden Sie **aktuelle Nachrichten** aus dem BMBF.  
Zum Beispiel:

- **Reden**
- [→ Interviews](#)
- **wichtige Termine** in den nächsten Tagen und Wochen
- auf welchen **Messen** das BMBF ist
- welche **Presse-Mitteilungen** das BMBF versendet hat

Im Haupt-Bereich Aktuelles  
stellen sich die **Ansprech-Partnerinnen und Ansprech-Partner** vor.  
Sie sind im Bundes-Ministerium  
für Anfragen von der **Presse** zuständig.  
Man kann sie **anrufen** oder eine **E-Mail** schreiben.

Linkziel:

**Interviews**

Interview ist ein englisches Wort.  
So spricht man es aus: **Interwju**.  
In einem Interview stellt eine Person Fragen  
und eine oder mehrere Personen beantworten die Fragen.

Auf **Landesebene** lässt sich Ähnliches beobachten. So öffnet sich beispielsweise beim Bayerischen Sozialministerium mit Klick auf einen vermeintlichen Link („Politik“) eine Sprechblase mit zusätzlicher Erklärung.

### Screenshot 39: Bayerisches Sozialministerium



Üblich sind auch Links innerhalb des Leichte-Sprache-Textes, die auf interne standardsprachliche Angebote verweisen und als solche nicht erkennbar sind. Ein Beispiel hierfür ist der Auftritt der **Bayerischen Staatskanzlei**. Der hier abgebildete Teil der Seite informiert über die „Haupt-Bereiche“ des gesamten Webauftritts – gemäß BITV 2.0. Dabei wird m. E. jedoch versäumt zu erwähnen, dass die Links auf ebenjene Bereiche, also zum „Minister-Präsidenten“, zur „Bayerischen Staats-Regierung“ und zur „Bayerischen Staats-Kanzlei“ auf standardsprachliche Seiten verweisen. Der Textinhalt in Zusammenspiel mit der Wortgliederung im Link suggeriert, es handele sich hier ebenfalls um Teile des Leichte-Sprache-Angebots, auf die verlinkt wird.

## Screenshot 28: Bayerische Staatskanzlei

Der **Minister-Präsident** vom Freistaat Bayern ist Horst Seehofer.



Der Minister-Präsident ist der Chef der **Bayerischen Staats-Regierung**. Er arbeitet in der Bayerischen Staats-Kanzlei. Dort ist auch sein Büro. Die Mitarbeiter der Bayerischen Staats-Kanzlei unterstützen den Bayerischen Minister-Präsidenten bei seiner Arbeit. Sie finden in diesem Bereich auch mehr Informationen zu den Aufgaben der **Bayerischen Staats-Kanzlei**.

Die **Berliner Senatsverwaltung für Finanzen** zeigt auf ihrer Startseite mit dem Titel „Informationen in Leichter Sprache“ ebenfalls Links, die auf standard-sprachliche Angebote verweisen. Das Linkziel, die nicht-vereinfachte Seite des Kontaktcenters, erfordert neben einer profunden Kenntnis von Fachbegriffen und Zuständigkeiten in der Verwaltung auch die Fähigkeit zur Orientierung in mehrfach verlinkten Hypertexten (Screenshot 45).

## Screenshot 44: Berliner Senatsverwaltung für Finanzen (eigene Markierung rot)

<p><b>Kontakt zu uns</b></p>  <p><b>Kontaktcenter</b></p> <p>▶ <a href="#">Hier geht es zum Kontaktcenter</a></p>	<p><b>Wörterbuch in Leichter Sprache</b></p>  <p><b>Wörterbuch</b></p> <p>▶ <a href="#">Hier geht es zum Wörterbuch</a></p>
--	--

## Screenshot 45: Berliner Senatsverwaltung für Finanzen (Linkziel in Standardsprache, Ausschnitt)

**Kontaktcenter**

**Inhaltsverzeichnis**

- [Kontakt Steuerangelegenheiten](#)
- [Kontakt Landeshaushalt, Landesvermögen, etc.](#)
- [Elektronische Zugangseröffnung](#)

**Kontakt Steuerangelegenheiten**

- [Kontaktformular zu persönlichen Steuerangelegenheiten](#)
- [zuständiges Finanzamt finden](#)

Bitte beachten Sie: Für eine schnelle Bearbeitung benötigen wir die Angabe von persönlichen Informationen wie Name, Anschrift und ggfs. [Steuer-ID](#).

**Registrierung ElsterOnline-Portal**

Ihre Fragen in Verbindung mit Ihrer Registrierung für das ElsterOnline-Portal richten Sie bitte per E-Mail an [elsteronline@steuerverwaltung.berlin.de](mailto:elsteronline@steuerverwaltung.berlin.de).

**Bitte beachten Sie:** Für eine schnelle Bearbeitung Ihrer Anfrage benötigen wir die folgenden Angaben aus Ihrer Registrierung für das ElsterOnline-Portal:

- das Datum der Registrierung,
- die Steuer-ID oder die Steuernummer, mit der Sie sich registriert haben,
- den von Ihnen vergebenen Kontokurznamen.

**Steuerkontoabfrage**

Ihre Fragen zur Steuerkontoabfrage richten Sie bitte per E-Mail an [elsteronline@steuerverwaltung.berlin.de](mailto:elsteronline@steuerverwaltung.berlin.de).

**Belegabruf für die vorausgefüllte Steuererklärung**

Es werden per Link also teilweise Worterklärungen oder standardsprachliche Seiten verfügbar gemacht, wo man eigentlich mehr bzw. andere Inhalte in Leichter Sprache erwarten würde. Manche Behörden vermeiden diese recht unbefriedigende Nutzerführung, indem sie zwar bestimmte Bereiche und Abteilungen gemäß BITV 2.0 benennen und deren Aufgaben erklären, jedoch auf weiterführende Verlinkungen verzichten. Dieses Vorgehen findet sich im Korpus vereinzelt auf allen Ebenen. Als Beispiel sei hier das **Bundesverteidigungsministerium** angeführt, das die standardsprachlichen Bezeichnungen zwar durch Fetterung hervorhebt, aber nicht verlinkt („Personal“, „Ausrüstung ...“).

### Screenshot 30: Bundesverteidigungsministerium

- **Personal**  
Die Abteilung Personal sammelt die persönlichen Daten von allen Soldaten. Persönliche Daten sind zum Beispiel:
  - Wie eine Person heißt.
  - Wann sie geboren ist.
  - Wo sie wohnt.
  - Welchen Beruf sie gelernt hat.



Gewehr G36

- **Ausrüstung, Informations-Technik und Nutzung**  
Diese Abteilung plant die Ausrüstung von der Bundes-Wehr. Und sie prüft zum Beispiel:
  - Welche Waffen Deutschland kauft.
  - Welche Waffen andere Länder kaufen.

- **Infra-Struktur, Umwelt-Schutz und Dienst-Leistung**  
Diese Abteilung macht viele verschiedene Sachen. Zum Beispiel kümmert sie sich darum:
  - Dass die Häuser von der Bundes-Wehr in Ordnung sind.
  - Und dass die Grund-Stücke in Ordnung sind.
  - Sie kauft das Essen für die Soldaten.
  - Und sie kauft die Kleidung für die Soldaten.Sie passt darauf auf:  
Dass die Bundes-Wehr auch noch gut arbeiten kann, wenn es neue Regeln gibt. Zum Beispiel neue Regeln für Umwelt-Schutz. Oder neue Regeln für Natur-Schutz.

Für eine bessere Auffindbarkeit weiterer Textangebote bzw. eine verbesserte Wahrnehmbarkeit von Links erfolgt eine Kenntlichmachung zum Teil auch in schriftlicher Form. Ein Beispiel gibt das **Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft**, das neben den farbigen und unterstrichenen Link den Hinweis „(Bitte anklicken!)“ gesetzt hat.

## Screenshot 15: Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft

Das BMEL setzt sich ein für:

- gesunde Ernährung



Mehr Informationen über gesunde Ernährung finden Sie hier:

[Ernährung](#) (Bitte anklicken!)

Quelle: Monkey Business - Fotolia.com

Doch auch dieser Appell ist nicht notwendigerweise an einen vorhandenen Link gekoppelt. Beim **Bayerischen Justizministerium** wird der Nutzer bzw. die Nutzerin in den Erklärungen zum Inhalt des Webauftritts im Leichte-Sprache-Text zum Klicken aufgefordert. Der Text enthält allerdings gar keine Verlinkungen, obwohl das Wort „Ministerium“ durch den Pfeil an einen Link erinnert. Stattdessen muss man zurück zur standardsprachlichen Startseite, dort das entsprechende Themenfeld finden und darauf klicken – um dann festzustellen, dass es nicht in Leichter Sprache abgefasst ist.

Screenshot 38: Bayerisches Justizministerium (eigene Markierung rot)

**Was Sie wo auf unseren Internet-Seiten finden:**

► Auf der **Start-Seite** finden Sie immer die **Neuigkeiten** vom Bayerischen Staats-Ministerium der Justiz.

Auf der Seite sehen Sie oben **7 blaue Themen-Felder**.  
**Sie heißen:**  
Ministerium, Gerichte und Behörden, Justiz-Vollzug, Service, Presse und Medien, Landes-Justiz-Prüfungs-Amt, Berufe und Stellen.

**Bitte klicken Sie an, was Sie interessiert!**

---

► **Ministerium**

Hier finden Sie zum Beispiel diese Informationen:

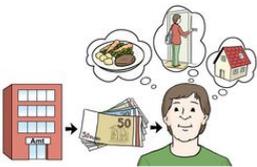
- Wie das **Ministerium organisiert** ist.
- Welche **Aufgaben das Ministerium hat**.



Ein weiteres Beispiel für die Unterschiede in der Kennzeichnung von Verlinkungen und der Vereindeutigung des Linkziels zeigt die **Stadt Iserlohn**. Auf der Übersichtsseite, die alle Informationen in Leichter Sprache auflistet, sind die Links als solche optisch in keiner Weise markiert. Erst wenn man mit der Maus auf einen Link zeigt, öffnet sich ein Mouse-over auf Englisch, wobei die Anzeige vermutlich vom jeweiligen Browser abhängig ist.

## Screenshot 68: Iserlohn

### Infos in Leichter Sprache



Sie können im Amt viele Dinge machen.  
Wir haben dazu Infos in Leichte Sprache übersetzt.  
Sie müssen auf das Wort klicken.  
Dann können Sie die Infos lesen.

Diese Infos gibt es in Leichter Sprache:

- Abmeldung
- Anmerkung Opens internal link in current window
- Änderung vom Namen
- Aufenthalt von Ausländern
- Bescheinigungen

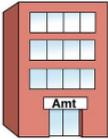


Beim stichprobenartigen Vergleich zwischen der Leichte-Sprache-Fassung (Screenshot 69) und dem entsprechenden Hypertext in Standardsprache (Screenshot 69.1) fällt zudem auf, dass in der Leichte-Sprache-Übersetzung nicht nur diverse Informationen weggelassen wurden, sondern auch die mediale Anreicherung des Textes reduziert ausfällt. Es besteht zudem keine Verlinkung zwischen den beiden Seiten.

## Screenshot 69: Iserlohn („Anmeldung“ in Leichter Sprache)

**Anmeldung**

**Nach Iserlohn ziehen**



Sie wollen in Iserlohn wohnen?  
Dafür müssen Sie sich anmelden.  
Sie müssen ins Rathaus kommen.

**In Iserlohn umziehen**



Sie ziehen in Iserlohn in eine andere Wohnung?  
Auch dann müssen Sie zu uns kommen.

**Das müssen Sie mitbringen:**

Sie müssen einen Ausweis mitbringen.

- Ihren Personal-Ausweis
- Ihren Reise-Pass.



Sie können auch mitbringen:

- Ihre Geburts-Urkunde
- Ihre Heirats-Urkunde
- Ihr Familien-Buch



**Wenn Sie nicht selbst kommen können:**



Es kann eine andere Person für Sie kommen.  
Dieser Person müssen Sie vertrauen.  
Die Person muss eine Erlaubnis mitbringen.  
In der Erlaubnis steht:

- Die Person darf für Sie zum Amt gehen.
- Die Person darf Sie abmelden.

Das nennt man Vollmacht.  
Die Person muss Ihren Ausweis mitbringen.

**Hier finden Sie uns:**



Rathaus 1  
Schiller-Platz 7  
58638 Iserlohn

Zum Vergleich: Die standardsprachliche Seite zum Thema „Anmeldung“ enthält ein ausklappbares Menü mit Formularen als PDF zum Download. In Leichter Sprache werden diese nicht angezeigt. Es wird auch nicht deutlich, dass man diese Formulare überhaupt braucht. Hier steht die Implikatur im Raum, dass die Zielgruppe den tatsächlichen Anmeldevorgang ohnehin nicht ausführen kann.

### Screenshot 69.1: Iserlohn („Anmeldung in Standardsprache“)

Anmeldung

**Zuzug nach Iserlohn oder Wohnungswechsel**

Wer eine Wohnung bezieht, muss sich **innerhalb von zwei Wochen nach dem Einzug anmelden**. Die Vorlage eines Mietvertrages reicht dabei nicht mehr aus. Wieder eingeführt wurde die **Erklärung des Wohnungsgebers**. Dadurch sollen Scheinanmeldungen verhindert werden. Der Wohnungsgeber hat damit bei Meldevorgängen wieder eine Mitwirkungspflicht. Er muss seinem Mieter den Einzug schriftlich innerhalb von zwei Wochen bestätigen.

Die meldepflichtige Person hat einen Meldeschein auszufüllen, zu unterschreiben und der Meldebehörde zusammen mit dem gültigen Personalausweis, Pass oder Aufenthaltstitel sowie der Bestätigung des Wohnungsgebers vorzulegen. Erscheint die meldepflichtige Person persönlich im Einwohnermeldeamt, kann von dem Ausfüllen des Meldescheins abgesehen werden. Die neuen Formulare finden Sie weiter unten.

Notwendige Unterlagen 

Formulare 

-  Meldeschein (Anmeldung)
-  Hinweise zum Meldeschein
-  Einverständniserklärung der Sorgeberechtigten anlässlich eines Umzugs eines minderjährigen Kindes
-  Wohnungsgeberbestätigung
-  Erklärung zum Widerspruchsrecht

Zuständige Abteilungen 

In seltenen Fällen wird versucht, die Parallelität (Brückenfunktion) zwischen dem Leichte-Sprache-Angebot und den standardsprachlichen Angeboten zu wahren, indem ein Link auf den standardsprachlichen Text zum selben Thema gesetzt wird, wie es das Beispiel des **Niedersächsischen Finanzministeriums** zeigt. Allerdings wird von den entsprechenden standardsprachlichen Texten nicht zurückverwiesen auf Leichte Sprache.

**Screenshot 48: Finanzministerium Niedersachsen** (eigene Markierung rot)

## **Steuern**

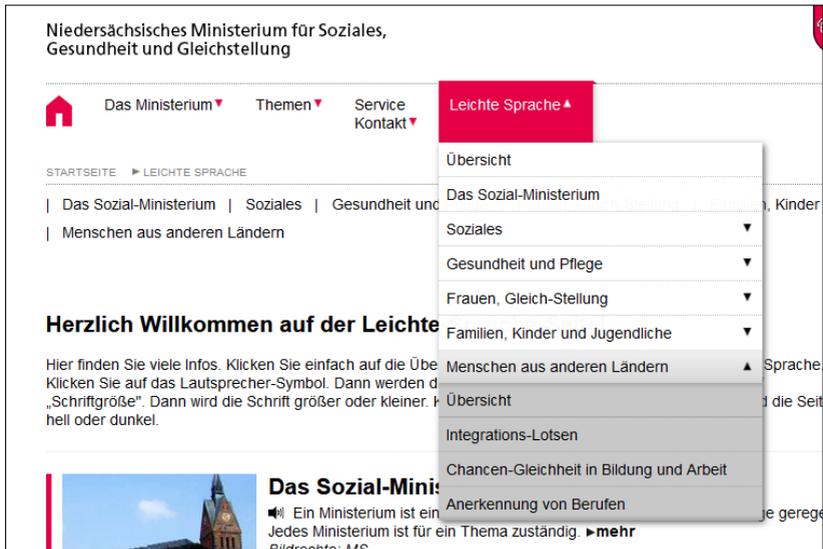
■🔊  
Betriebe und Bürger und Bürgerinnen müssen Steuern zahlen.  
Wieviel hängt vom Einkommen ab.  
Wer mehr hat, kann auch mehr zahlen.  
Wer nichts oder ganz wenig hat, muss nichts zahlen.  
Dabei muss es gerecht zugehen.  
Das prüfen die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Finanz-Amts.  
In Niedersachsen gibt es 68 Finanz-Ämter.  
Die Steuer-Gelder bekommt das Land Niedersachsen.  
Steuer-Gelder sind wichtig.  
Damit werden bezahlt:

- Schulen
- Hochschulen
- Straßen
- Kranken-Häuser
- und vieles mehr.

[Die schwierigen Texte zu diesem Thema finden Sie hier.](#)

Die gelingende Navigation wird bei den **Niedersächsischen Landesministerien** außerdem durch ein eigenes Menü für den Leichte-Sprache-Bereich gesichert. Dieses befindet sich in der Kopfzeile neben den standardsprachlichen Punkten.

## Screenshot 49: Niedersächsisches Sozialministerium



Auf **kommunaler Ebene** ist die **Stadt Köln** ein Positivbeispiel dafür, wie die Brückenfunktion in beide Richtungen gewahrt werden kann: Es werden Leichte-Sprache- und standardsprachliche Inhalte wechselseitig miteinander verlinkt. Dabei handelt es sich jedoch um die einzige Website, auf der dieses Vorgehen konsequent umgesetzt wurde – und das, obwohl es sich hier um ein sehr umfangreiches Angebot handelt. Zum Zeitpunkt der Erhebung waren bei der Stadt Köln allein 63 Unterseiten in Leichter Sprache vorhanden, die, wie ein Blick auf die Seite im Jahr 2021 zeigt, seither kontinuierlich ausgebaut wurden.

## Screenshot 59: Köln

(„Hund anmelden“ in Leichter Sprache, eigene Markierung rot)



Startseite > Leben in Köln > Gesellschaft/Soziales > Hund anmelden

# Hund anmelden

 Vorlesen lassen

---

**Informationen in Leichter Sprache**

[> Diese Seite in Alltags-Sprache lesen](#)

---

Wenn Sie einen Hund haben:  
Dann müssen Sie Hunde-Steuer bezahlen.

## Screenshot 59.1: Köln

(„Hund anmelden“ in Standardsprache, eigene Markierung rot)



Startseite > Service > Produkte > Anmeldung eines Hundes

# Anmeldung eines Hundes

 Vorlesen lassen

---

[Diese Seite in Leichter Sprache anzeigen](#)

---

Soweit Sie oder andere Personen in Ihrem Haushalt einen Hund halten  
müssen Sie ihn innerhalb von vier Wochen nach der Aufnahme zur

Auf jeder Seite im unteren Bereich wird sichergestellt, dass der Nutzer / die Nutzerin einen Überblick über das Leichte-Sprache-Angebot hat und zugleich die zugehörigen Texte in Standardsprache aufgezeigt bekommt.

## Screenshot 61: Köln (eigene Markierung rot)

# Wohnsitz abmelden

 Vorlesen lassen

---

### Information in Leichter Sprache

› Diese Seite in Alltags-Sprache lesen

Ihren Wohnsitz müssen Sie nur dann abmelden:

- Wenn Sie ins Ausland ziehen.
- Wenn Sie Ihren Neben-Wohnsitz auflösen.
- Wenn Sie keinen festen Wohnsitz mehr haben.

[Umzug](#)  
© Lebenshilfe Bremen e. V.

### Bis wann muss Ich meinen Wohnsitz abmelden?

---

### Was brauche Ich für das Abmelden?

---

### Wo melde Ich meinen Wohnsitz ab?

---

### Wie melde Ich meinen Wohnsitz ab?

---

### Können auch andere beteiligte Personen den Wegzug melden?

---

### Was ist, wenn meine ganze Familie mit mir aus Köln wegzieht?

---

### Was ist, wenn Ich nicht selber vorsprechen kann?

---

### Muss Ich für das Abmelden etwas bezahlen?

---

### In welchem Gesetz stehen die Regeln zum Abmelden?

---

### Weitere Infos

› Woran Sie noch bei einem Umzug denken sollten **in Alltags-Sprache**

**Liste mit allen Seiten in Leichter Sprache**

› Kunden-Zentrum Innenstadt

Die Stadt Wetter (Ruhr) zeigt für seine obersten Menüpunkte Zusammenfassungen in Standard- und Leichter Sprache auf derselben Seite, wodurch eine Verlinkung entfällt. Alle tieferliegenden Seiten der Navigation sind ausschließlich in Standardsprache abgefasst.

### Screenshot 73: Wetter (Ruhr)

#### Service in Wetter

Wo kann ich meinen Personalausweis verlängern lassen? Wo bekomme ich Gelbe Säcke? An wen muss ich mich wenden, wenn ich ein Gewerbe anmelden möchte? Kurz: Was finde ich wo? Auf diesen Seiten finden Sie alles Wissenswerte über den Aufbau der Stadtverwaltung, Informationen rund um die Dienstleistungen der Stadt, Hinweise zu Formularen sowie Erläuterungen zu den einzelnen Fachdiensten, Öffnungszeiten und Ansprechpartnern. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der städtischen Verwaltung stehen Ihnen bei Ihren Anliegen gern mit Rat und Tat zur Seite.

#### Leichte Sprache

Wenn Sie etwas von der Stadt wissen möchten,  
können Sie die Mitarbeiter von der Stadt-Verwaltung fragen.

Wenn Sie zum Beispiel wissen möchten:

- Wo kann ich meinen Personal-Ausweis verlängern?
- Wo bekomme ich gelbe Abfall-Säcke?
- Wo kann ich ein Gewerbe anmelden?

Das heißt: Wo kann ich meine eigene Firma anmelden?

Dann helfen Ihnen die Mitarbeiter von der Stadt-Verwaltung.

Auf dieser Internet-Seite finden Sie Infos zur Stadt-Verwaltung.

Hier finden Sie auch die Öffnungszeiten  
und Infos von den Mitarbeitern, die Sie fragen können.

### 7.1.2.3 PDFs

Um weiterführende Angebote in Leichter Sprache sichtbar zu machen, wie es der Anforderung der BITV 2.0 entspricht, sind sowohl auf **Bundes-** als

auch auf **kommunaler Ebene** auf etwa einem Drittel der Seiten PDF-Dateien eingebunden. Auf Landesebene arbeiten nur knapp 7 % mit diesem Format. In den meisten Fällen handelt es sich bei den PDFs um Informationstexte verschiedener Anbieter, die heruntergeladen werden können. Es besteht häufig keine unmittelbare Verbindung zwischen der PDF und dem Thema der Seite, von der darauf verwiesen wird.

### Screenshot 16: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend



Die Seite zum Download der PDF selbst ist nicht in Leichter Sprache, sondern richtet sich scheinbar an Personen, die die Publikationen an die Zielgruppe weiterreichen. Diese Vermutung ergibt sich daraus, dass die Inhaltsbeschreibung in Standardsprache abgefasst ist („Mit dem steigenden Lebensalter steigt auch ...“).

## Screenshot 16: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend

18.03.2014 | Broschüre

### Was ist eine Demenz?

Ein Heft über Demenz in Leichter Sprache - Für Erwachsene mit Lernschwierigkeiten

Seite teilen Seite drucken

[Bestellen](#) [Herunterladen \(PDF: 18,1 MB\)](#) [Vorlesen](#)

Mit dem steigenden Lebensalter steigt auch das Risiko, eine Demenzerkrankung zu bekommen – das gilt auch für Menschen mit Lernschwierigkeiten, insbesondere für Menschen mit Down-Syndrom. Für die Lebenssituation dieses Personenkreises bringt dies besondere und gravierende Veränderungen mit sich. Deshalb kommt der Sensibilisierung des Umfelds dieser Menschen eine immense Bedeutung zu. Die Broschüre „Was ist eine Demenz?“ richtet sich an Menschen mit Lernschwierigkeiten und vermittelt in leichter Sprache Wissen darüber, was eine Demenz ist, wie sie sich zeigt und wie sich die Umwelt auf betroffene Personen einstellen muss, damit diese weiterhin den Alltag bewältigen können.



Zentrale Übersichtsseiten zum Download von Publikationen in Leichter Sprache, die die Zielgruppe nicht direkt adressieren, scheinen vor allem auf Bundesebene verbreitet. Dies zeigt auch das Beispiel der **Bundesregierung**. Besonders zu beachten ist hier der – vermutlich automatisch generierte – Hinweis „PDF [...] nicht barrierefrei“ (siehe rote Markierung), der das Anliegen der Broschüre konterkariert. Neben der Nicht-Adressierung der Zielgruppe deutet auch dieser Hinweis darauf hin, dass die Anforderung aus § 4 BGG zur Auffindbarkeit und Nutzung barrierefreier Textangebote „grundsätzlich ohne fremde Hilfe“ nicht mitbedacht wurde. Es handelt sich dabei aber um die Umsetzung der Anforderung aus der BITV 2.0, auf weitere Inhalte in Leichter Sprache hinzuweisen.

## Screenshot 27: Bundesregierung (eigene Markierung rot)

**Hat Mama Demenz?**  
BUNDESMINISTERIUM FÜR FAMILIE, SENIOREN, FRAUEN UND JUGEND, BROSCHÜRE  
Hat Mama Demenz? - Ein Heft über älter werdende Menschen mit Demenz. In Leichter Sprache.  
Stand: 10. Oktober 2016

Nach wie vor lebt ein großer Teil älterer Menschen mit Lernschwierigkeiten in einem gemeinsamen Haushalt mit den hochaltrigen Eltern – zumeist bei der Mutter. Wenn bei einem Elternteil dann Demenzzymptome auftreten, drohen das Zusammenleben und der Alltag aus den Fugen zu geraten. Menschen mit Lernschwierigkeiten sehen sich nach und nach mit der Rolle und den Aufgaben eines pflegenden Angehörigen konfrontiert und fühlen sich belastet, häufig auch überfordert. Für die Person mit Lernschwierigkeiten ist es oftmals schwer, die Verhaltensänderungen der Mutter oder des Vaters mit einer Demenz in Zusammenhang zu bringen und zu verstehen. Die Broschüre „Hat Mama Demenz?“ richtet sich an Menschen mit Lernschwierigkeiten und zeigt auf, was eine Demenz für die betroffene Person bedeutet, welche Unterstützung gegeben werden kann und wie man sich Hilfe holen kann.  
(20 Seiten)  
Nur als Download verfügbar

**Download**  
(PDF, 13,6 MB, nicht barrierefrei)

---

BUNDESMINISTERIUM FÜR ARBEIT UND SOZIALES, BROSCHÜRE  
Der Europäische Sozial-Fonds in Deutschland von 2014 bis 2020 in Leichter Sprache  
Stand: 01. Oktober 2016

In diesem Heft wird in Leichter Sprache erklärt, was der Europäische Sozial-Fonds ist.  
(14 Seiten)

**Download**  
(PDF, 9,25KB, nicht barrierefrei) **Bestellen**  
(in den Warenkorb)

Auf **Länderebene** ist die Einbindung von PDFs, wie bereits erwähnt, vergleichsweise selten. Die Funktion liegt meist, ähnlich wie auf Bundesebene, in der Einbindung weiterführender Informationen in Leichter Sprache, die sich nicht zwingend am Inhalt der jeweiligen HTML-Seite orientieren. Ein Beispiel gibt die Startseite in Leichter Sprache der **Staatskanzlei Mecklenburg-Vorpommern**, wo in der Sektion „Was gibt es noch in Leichter Sprache auf der Internet-Seite?“ der Inklusionsplan der Landesregierung zum Download angeboten wird.

## Screenshot 50.1: Staatskanzlei Mecklenburg-Vorpommern

**Möchten Sie den Plan lesen?**

Der Plan steht in einem Heft.

[Klicken Sie hier.](#)

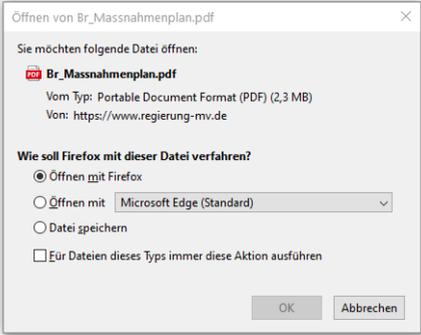
[Dann kommen Sie zu dem Heft.](#)

Dort können Sie das Heft bestellen.

Das Heft ist kostenlos.

Sie können das Heft auch herunterladen.

Dann können Sie das Heft am Computer lesen.



The dialog box is titled 'Öffnen von Br\_Massnahmenplan.pdf'. It contains the following text: 'Sie möchten folgende Datei öffnen:', followed by a PDF icon and the filename 'Br\_Massnahmenplan.pdf'. Below this, it says 'Vom Typ: Portable Document Format (PDF) (2,3 MB)' and 'Von: https://www.regierung-mv.de'. The next section is 'Wie soll Firefox mit dieser Datei verfahren?' with three radio button options: 'Öffnen mit Firefox' (selected), 'Öffnen mit Microsoft Edge (Standard)', and 'Datei speichern'. There is also a checkbox for 'Für Dateien dieses Typs immer diese Aktion ausführen'. At the bottom right are 'OK' and 'Abbrechen' buttons.

Ein Gegenbeispiel zeigt wiederum die **Stadt Köln**. Hier wird u. a. ein Formular zur Beantragung eines Wohnberechtigungsscheins als PDF angeboten. Es findet sich auf der Seite zum Thema „Wohnen“ und ist damit gezielt an ein konkretes Anliegen des Seitenbesuchers geknüpft. Dass es sich um ein standardsprachliches Formular handelt, wird durch einen entsprechenden Texthinweis vermittelt („Antrag Wohn-Berechtigungs-Schein in Alltags-Sprache“).

## Screenshot 60: Köln

**Dazu brauchen wir von Ihnen:**

**Den Antrag für den WBS**  
Das Formular ist in Alltags-Sprache geschrieben.

 Antrag Wohn-Berechtigungs-Schein in Alltags-Sprache

Der einzige Fall im gesamten Korpus, bei dem der komplette Leichte-Sprache-Bereich als PDF verfasst ist, ist die **Stadt Troisdorf**. Bei Klick auf den Leichte-Sprache-Button auf der Startseite öffnet sich das 15-seitige Dokument, was wiederum durch ein entsprechendes Mouse-over angekündigt wird.

### Screenshot 81: Troisdorf (eigene Markierung rot)



Erstellt wurde das Dokument von einer externen Agentur (siehe Kap. 7.3.4). Damit entfällt vermutlich die Pflege und Aktualisierung des Textes für die zuständige interne Abteilung.

## Screenshot 82: Troisdorf (Ausschnitt aus PDF)

**Wir stellen Ihnen Troisdorf vor**

Text über die Stadt Troisdorf in Leichter Sprache



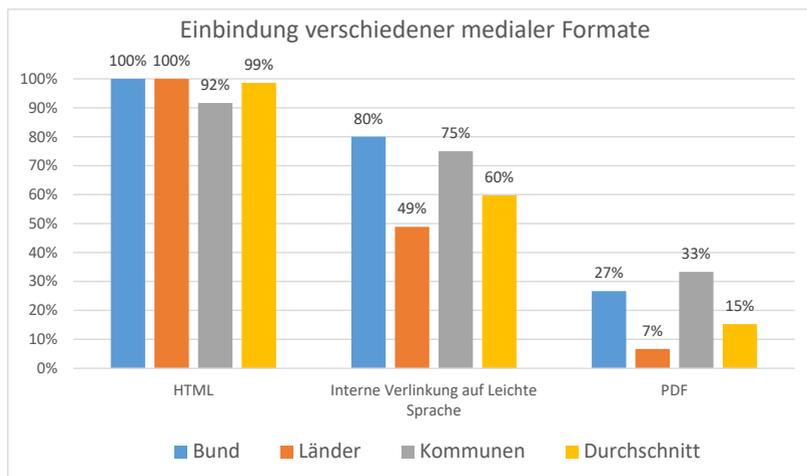
©Logo: easy-to-read-Logo von [www.inclusion-europe.org](http://www.inclusion-europe.org)

1

### **Inhaltsverzeichnis:**

Troisdorf hat Zukunft.....	3
Die Lage der Stadt.....	3
Stadt-Tore aus Glas.....	4
Überall in der Stadt gibt es Kunst.....	4
In Troisdorf kann man viel unter-nehmen.....	5
Was ist sonst noch los?.....	6
Was man über Troisdorf wissen sollte.....	7
Der Name „Troisdorf“.....	7
Wie man „Troisdorf“ richtig schreibt und spricht.....	8
Lage und Anfahrt.....	8
Der Konrad-Adenauer-Flug-Hafen.....	10
Zug fahren nach oder von Troisdorf.....	11
Der Weg ins Rat-Haus.....	13
Der Bürger-Meister von Troisdorf.....	14
Sprech-Stunden vom Bürger-Meister.....	15

Zusammenfassend lässt sich für die verschiedenen Formate folgende Verteilung auf den einzelnen Ebenen nachweisen:



**Grafik 3:** Übersicht „Einbindung verschiedener medialer Formate“

### 7.1.3 Beschreibung der Bedienung der Website/ Erklärung zur Navigation

Die BITV 2.0 gibt im Jahr 2016 in ihrem § 3 Absatz 1 und 2 vor, dass Bundesbehörden Hinweise zur Navigation innerhalb des Webauftritts zu geben haben. Dieses Kriterium ist somit eines, das die Auffindbarkeit der Informationen auf der Website betrifft und zugleich einen Hinweis bei den anderen Behördenebenen auf eine Orientierung an der BITV 2.0 gibt. Es entspricht der in Kapitel 6.3 formulierten Erwartung, dass solche Erläuterungen auf knapp 87 % der bundesbehördlichen Leichte-Sprache-Seiten und 53 % der Seiten auf Landesebene, aber nur bei 25 % der Kommunen zu finden sind.

Auf **Bundesebene** erfüllen einzig das Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft sowie das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz nach meiner Untersuchung diese rechtliche Verpflichtung nicht. So fehlen bei beiden Angeboten die Hinweise darauf, welche Bereiche wo auf der Website zu finden sind oder wie bestimmte Bedienelemente funktionieren. Bei

den anderen Bundesbehörden findet man die Erläuterungen zur Navigation typischerweise unter Überschriften wie „Wie funktioniert diese Internetseite?“, „Wie benutzen Sie diese Internetseite?“ o. Ä. Sie sind meist auf der Startseite des Leichte-Sprache-Bereichs verlinkt, wie man beispielsweise beim **Bundeswirtschaftsministerium** sieht. Hier bildet der Metatext zur Nutzung des Bereichs in Standardsprache das am stärksten hervorgehobene Thema (siehe hierzu auch Kap. 7.3.1).

### Screenshot 51: Bundeswirtschaftsministerium

## Leichte Sprache

### Wie funktioniert diese Internet-Seite?



Sie sind auf der Internet-Seite vom Bundes-Ministerium für Wirtschaft und Energie. Hier erklären wir Ihnen, wie die Internet-Seite funktioniert. Und was es auf der Internet-Seite gibt.

#### Was macht das Ministerium?



Das Bundes-Ministerium für Wirtschaft und Energie ist ein Teil der Bundes-Regierung. Es ist für viele Themen der Politik zuständig.

#### Wie kann ich das Ministerium besuchen?



Sie können das Bundes-Ministerium für Wirtschaft und Energie besuchen und zum Beispiel eine Führung durch das Haus machen.

#### Wie kann ich an das Ministerium schreiben?



Sie können eine Nachricht an das Bundes-Ministerium für Wirtschaft und Energie schicken. Hier wird erklärt, wie Sie das Kontakt-Formular nutzen.

Die Hinweise zur Navigation selbst enthalten meist Bilder bzw. Screenshots von Teilen der erklärten Webseite (siehe dazu auch Kapitel 7.3.3, Bilder). Manchmal sind diese visuellen Hilfen angereichert mit Pfeilen oder Umrahmungen, um die Wahrnehmbarkeit zu verbessern, wie die nachfolgenden Beispiele zeigen.

## Screenshot 52: Bundesverkehrsministerium

Sie können den anderen Text auf der Internetseite auch größer machen.  
Ganz oben gibt es ein Feld mit **A<sup>+</sup>** .  
Klicken Sie auf das Feld und der Text wird größer.

Vielleicht sehen Sie den Text immer noch nicht gut, weil der Text zu hell ist.  
Das heißt: Der Kontrast reicht nicht.  
Sie können den Text auch dunkel machen.  
Klicken Sie auf das Kontrast-Symbol  in der Zeile ganz oben.  
Dann wird der Kontrast besser.

**So finden Sie die Informationen:**

Auf der Startseite sehen Sie immer die neuesten Nachrichten.  
Das Bild links oben ist das Logo vom Bundes-Ministerium.  
Wenn Sie darauf klicken, kommen Sie auf die Startseite

Sie können auch ein Wort suchen.  
Ganz oben rechts gibt es ein Suchfeld.

Dort können Sie ein Wort eintragen.  
Danach klicken Sie auf das Feld „finden“.  
Sie sehen dann eine Liste mit Informationen für das Wort, das Sie suchen.

In der Zeile mit den blauen Feldern gibt es die Themen vom Bundes-Ministerium.

Wenn Sie einmal nicht mehr wissen, welches Thema Sie gerade lesen:  
Das steht in der Zeile unter dem großen Bild.

In den grauen Feldern gibt es den Punkt „Das Ministerium“.

## Screenshot 2: Bundesministerium für Arbeit und Soziales (rote Markierung original)

Hier erklären wir Ihnen,  
**wie Sie auf unserer Internet-Seite zurecht kommen:**  
Alle Menschen sollen unsere Infos bekommen können.  
Darum geben wir uns viel Mühe mit unserer Seite.  
Wenn Sie aber Probleme mit unserer Seite haben,  
haben wir noch ein paar Hilfen:

Es gibt in der Zeile ganz oben ein Inhalts-Verzeichnis.  
Dafür klicken Sie auf das Wort **Inhaltsübersicht**.



Wenn Sie Fragen haben, Lob oder Kritik äußern möchten,  
können Sie auf **Kontakt, Lob & Kritik** klicken.  
Dann können Sie uns einfach eine Nachricht schicken.



Es gibt auch eine **Suche** für unsere Seiten.  
Diese finden Sie oben rechts.  
Dort können Sie ein Wort eintragen und auf die Lupe daneben klicken.

Häufig finden sich auch Erklärungen zur Bedienung per Tastatur oder Maus,  
die sich an Menschen mit körperlichen Einschränkungen richten und darüber  
informieren, dass auch in diesem Fall eine Nutzung der Seite möglich ist.

## Screenshot 83: Bundesministerium für Arbeit und Soziales

Sie können auch alles auf der Internet-Seite **nur mit der Tastatur** machen.

Das bedeutet: Sie benutzen die Computer-Maus nicht.  
Sie wollen von einem Punkt zum nächsten wechseln?

Dann drücken Sie die Taste mit den zwei Pfeilen.  
Die Taste heißt: Tabulator-Taste.

**TAB** 

Meistens sind auf dieser Taste nur die beiden Pfeile mit den Strichen.

Wenn Sie etwas aus-wählen wollen:  
Drücken Sie die Enter-Taste.  
Das ist die größte Taste auf der Tastatur.

**Enter** 

Bezüglich der Erklärtiefe ist festzustellen, dass teilweise sehr unterschiedliche Annahmen über die Medienkompetenz der Nutzerinnen und Nutzer getroffen werden. Das **Bundesministerium für Entwicklung und wirtschaftliche Zusammenarbeit** erklärt beispielsweise in einem Text, der von der Startseite nur über einen Pfad von mindestens drei Verlinkungen zu erreichen ist, was ein Link ist.

**Screenshot 119: Bundesministerium für Entwicklung und wirtschaftliche Zusammenarbeit (eigene Markierung rot)**

So funktioniert unsere Internet-Seite

## Links auf der Internet-Seite

Einige Wörter und Sätze auf unserer Internet-Seite haben eine andere Farbe:  
Sie sind goldgelb.  
Meistens ist vor diesen Wörtern ein Pfeil oder ein kleines "i".  
Diese farbigen Wörter nennt man Link.  
Das ist Englisch. Es heißt: Verbindung.  
Ein Link führt auf eine andere Seite.  
Klicken Sie mit der Maus auf einen Link:  
Dann sehen Sie einen anderen Text.  
Entweder: Sie sehen einen anderen Text von unserer Internet-Seite.  
Oder: Sie sehen einen Text auf einer ganz anderen Internet-Seite.  
Zum Beispiel von Leuten, mit denen wir zusammen-arbeiten.

Hinweise wie „...dann bekommen Sie weitere Informationen dazu“, wie beispielsweise auf der Seite des **Bundesinnenministeriums**, bezogen auf standard-sprachliche Seiten, suggerieren Zugänglichkeit, wo keine ist. Es wird also eine unwahre Aussage getroffen, was wenig zum Vertrauen und zur Lesemotivation (siehe Kapitel 7.3) der Bürgerinnen und Bürger beitragen dürfte.

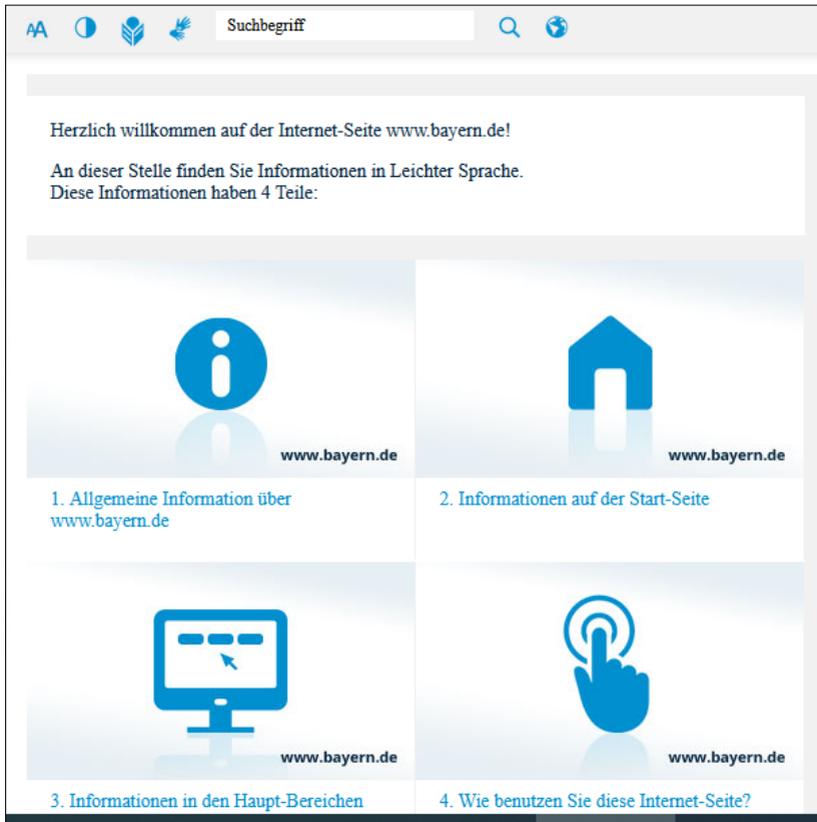
## Screenshot 106: Bundesministerium des Innern (rote Markierung original)

Das BMI kümmert sich um den [öffentlichen Dienst](#) und um die [öffentliche Verwaltung](#).  
Wenn Sie auf das Feld [Moderne Verwaltung und öffentlicher Dienst](#) klicken, dann bekommen Sie weitere Informationen dazu.



Bei den **Ländern** bestehen, wie bereits in Kapitel 2.6 dargelegt, verschiedene Regelungen, in denen zum Teil ebenfalls auf die Bundes-BITV verwiesen wird. Keine Hinweise zur Navigation enthält der Webauftritt des Bayerischen Staatsministeriums des Innern, für Bau und Verkehr, das, wie bereits im vorstehenden Kapitel beschrieben, ohnehin einen Sonderweg in Sachen Leichte Sprache beschreitet. Außerdem verzichten darauf das Bayerische Staatsministerium für Arbeit und Soziales, Familie und Integration, fast alle Internetseiten des Landes Bremen, die Staatskanzlei Nordrhein-Westfalen, sowie alle Auftritte der Länder Niedersachsen, Rheinland-Pfalz und Sachsen-Anhalt. Wie auf Bundesebene sind die Leichte-Sprache-Bereiche der übrigen Länder häufig als Metatext zu den regulären Seitenbereichen angelegt und damit als Ganzes eine Erklärung zur Bedienung des standardsprachlichen Angebots (siehe hierzu auch Kap. 7.3.1).

## Screenshot 6: Bayerische Staatskanzlei



Auch auf Landesebene kommen Screenshots mit entsprechenden Markierungen zum Einsatz. Hinzu treten bisweilen auch Bilder, die neben der veranschaulichenden Funktion der Screenshots die symbolische Bildfunktion bedienen, wie im Falle der Seite der Staatskanzlei Mecklenburg-Vorpommerns.

## Screenshot 50: Staatskanzlei Mecklenburg-Vorpommern

1. ----
2. ----
3. ----

### A<sup>+</sup>

### A<sup>=</sup>

**Hier bekommen Sie Antworten auf diese Fragen:**

- Wie kann ich die Internet-Seite benutzen?
- Was steht auf den Internet-Seiten in schwerer Sprache?

**Wie kann ich die Internet-Seite benutzen?**

Auf der Internet-Seite gibt es Schalt-Flächen.  
Sie können die Schalt-Flächen anklicken.  
Die Schalt-Flächen helfen bei bestimmten Dingen.

Zum Beispiel:

- So machen Sie die Schrift größer.
- So kommen Sie zurück zur Start-Seite.
- So suchen Sie eine Sprache aus.
- So suchen Sie nach bestimmten Dingen.

**So machen Sie die Schrift größer.**

Sie können die Schrift größer machen.

Die Schalt-Fläche mit dem **A<sup>+</sup>** ist ganz oben am Seiten-Rand.



Mit dem Zeichen **A<sup>=</sup>** wird die Schrift wieder kleiner.



**So kommen Sie zurück zur Start-Seite.**

Sie können immer zurück zur Start-Seite kommen.

Die Schalt-Fläche mit dem **Haus** ist in der Leiste oben.



Sie können auch auf unser Bild klicken.

Das **Bild** ist ganz oben links.



So kommen Sie immer auf die Start-Seite zurück.

**So suchen Sie eine Sprache aus.**

Sie können sich eine Sprache aussuchen.  
Die Schalt-Flächen dafür sind ganz oben auf der Seite.

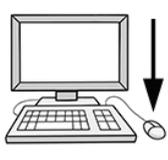
Ähnlich wie auf Bundesebene finden sich auch auf Landesebene teilweise Erklärungen zum Umgang mit dem Endgerät von zweifelhafter Nützlichkeit. Das Baden-Württembergische Sozialministerium erläutert zum Beispiel das Anklicken mit einer Computermaus; die anvisierte Zielgruppe wird aus der einschlägigen Bebilderung ersichtlich. Dabei stellt sich jedoch die Frage, wie die Leserin oder der Leser den vorliegenden Text überhaupt auffinden kann, wenn zwar eine „Nutzung ohne fremde Hilfe“ vom Gesetzgeber als Ziel postuliert wird, ihm oder ihr die Nutzung des Mediums aber erst in dieser Detailschärfe erklärt werden muss – wodurch der Text ad absurdum geführt wird.

### Screenshot 29: Sozialministerium Baden-Württemberg

**Zur Erklärung:**

Um Dokumente oder Dateien auf dem Computer anzuklicken oder zu verwenden brauchen Sie eine **Maus**.  
Das ist ein Eingabe-Gerät.  
Der Computer ist mit der Maus verbunden.

**Anklicken** bedeutet zum Beispiel:  
Etwas auf dem Computer zu öffnen.  
Das Anklicken machen Sie mit der Maus.  
Wenn Sie die Maus bewegen:  
Dann bewegt sich im selben Moment auf dem Bildschirm des Computers ein Pfeil.  
Mit diesem Pfeil können Sie Dokumente, Dateien, oder Links öffnen.



Auf **kommunaler Ebene** geben nur die nordrhein-westfälischen Städte Köln, Düsseldorf und Iserlohn Hinweise zur Navigation und Bedienung. Sie scheinen sich an den entsprechenden Websites auf Bundes- und Landesebene zu orientieren. Dabei macht der Bereich „Was steht auf [www.stadt-koeln.de](http://www.stadt-koeln.de)“ einen nur sehr geringen Teil des äußerst umfangreichen Kölner Leichte-Sprache-Angebots aus – wurde also eventuell eher der Vollständigkeit halber hinzugefügt –, während die entsprechende Sektion zur Erklärung der standardsprach-

lichen Website und ihrer Bedienung z. B. in Iserlohn den Großteil des gesamten Leichte-Sprache-Bereichs darstellt.

Die Stadt **Köln** erklärt im Bereich zur Nutzung der Internetseite, dass selbige „auf Deutsch“ verfasst ist. Fraglich ist auch hier, welches Nutzungsszenario dem Sender vor Augen steht, in dem diese Information zugleich aufgefunden und benötigt werden kann (zur Nützlichkeit der dargebotenen Informationen siehe Kapitel 7.3.1).

### Screenshot 213: Köln (eigene Markierung rot)

**Seiten in anderen Sprachen** [zuklappen](#)

---

Unsere Seiten sind auf Deutsch.  
Aber wenn Sie nicht gut deutsch verstehen,  
können Sie auch Infos in anderen Sprachen bekommen.  
Es gibt Infos über die Stadt Köln in Englisch.  
Die Infos in Englisch finden Sie ganz unten auf jeder Seite.  
Am Ende der Seite unter der roten Box: "Suche".  
Dort finden Sie einen Link: "English".

Hier kommen Sie auch direkt zu den Seiten in Englisch

[Abbildung der Box Suche u Sprache](#)  
© Stadt Köln

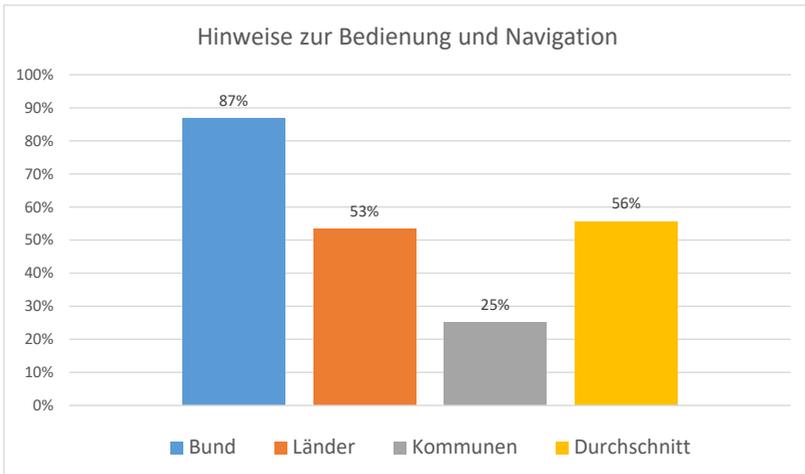
Konkrete Hinweise, die die Nutzung der Website erleichtern, gibt es vereinzelt auch unabhängig von einem größeren Abschnitt, der sich an die BITV-Vorgaben hält. So gibt beispielsweise die Stadt **Aschaffenburg** einen Hinweis darauf, wie Links erkennbar sind, die aus dem Leichte-Sprache-Angebot hinausführen.

### Screenshot 220: Aschaffenburg (eigene Markierung rot)

Leichte Sprache ist ein Eigen-Name. Stadt Aschaffenburg  
Eigen-Namen müssen groß geschrieben sein.  
Wir schreiben Leichte Sprache deshalb mit großem "L".

Hinweise zu unserer Internet-Seite in Leichter Sprache  
Auf unserer Internet-Seite in Leichter Sprache benutzen wir viele Links.  
Sie klicken auf einen Link?  
Dann kommen Sie automatisch auf eine andere Seite.  
Auf der anderen Seite können Sie mehr Informationen bekommen.  
Manchmal ist die andere Seite aber nicht in Leichter Sprache.  
Dann steht hinter dem Link:  
„Achtung: Diese Seite ist nicht in Leichter Sprache.“

In der Zusammenschau ergibt sich folgende Verteilung von Hinweisen zur Bedienung und Navigation auf den einzelnen Verwaltungsebenen:



**Grafik 4:** Übersicht „Hinweise zur Bedienung und Navigation“

### 7.1.4 Zusammenfassung der Ergebnisse (Auffindbarkeit)

Zusammenfassend lassen sich die eingangs formulierten Fragestellungen zur Medienbarriere folgendermaßen beantworten:

Ist ein Hinweis auf der Startseite der jeweiligen Website auf Texte in Leichter Sprache vorhanden? Wenn ja, wo? Oben rechts, oben links oder an anderer Stelle?

- **Ergebnis:** Alle untersuchten Websites stellen die Auffindbarkeit des Leichte-Sprache-Angebots durch einen entsprechenden Hinweis auf ihrer Startseite als zentralen Einstiegspunkt sicher. Dabei sind vor allem zwischen den Ländern Unterschiede bei der Platzierung festzustellen, jedoch kaum innerhalb eines Landes. Im Gesamtbild hat über die Hälfte aller Behörden die Platzierung des Leichte-Sprache-Buttons am oberen rechten Seitenrand gewählt, was als Orientierung für künftig entstehende Angebote dienen kann.

Welche medialen Realisierungsformen kommen zum Einsatz? Normale Webseiten (HTML-Format)? Einbindung von PDFs als Teil der Leichte-Sprache-Sektion? Sind die Seiten in Leichter Sprache untereinander verlinkt? Werden weitere Mittel eingesetzt wie z. B. Mouse-over oder externe Links? (7.1.2)

- **Ergebnis:** Es lässt sich feststellen, dass fast alle Webauftritte die Leichte-Sprache-Sektion im regulären HTML-Format und mit diversen Verlinkungen eingebunden haben. Somit ist auch die Auffindbarkeit der einzelnen Unterseiten im Leichte-Sprache-Bereich generell sichergestellt, obwohl sich die Anreicherung mit Verlinkungen o. Ä. in punktuellen Vergleichen als gegenüber den standardsprachlichen Seiten zurückgenommener zeigt. Es wird mit verschiedenen Möglichkeiten wie erklärenden Mouse-over oder anderen Auszeichnungen gearbeitet, um Links als solche kenntlich zu machen. Dabei bestehen unterschiedliche Umsetzungsformen zwischen den einzelnen Auftritten. Auf Bundesebene werden beispielsweise Links und Wort-erklärungen durch unterschiedliche Auszeichnungen optisch voneinander abgegrenzt. Die Analyse hat weiterhin gezeigt, dass die Seiten häufig mit PDF-Dokumenten angereichert sind, die jedoch nicht immer die Anforderungen an Barrierefreiheit einzuhalten scheinen.

Sind Erklärungen zur Bedienung der Website bzw. zur Navigation vorhanden? Dies ist zugleich ein Hinweis auf eine Umsetzung, die sich an der BITV 2.0 orientiert. (7.1.3)

- **Ergebnis:** Insgesamt wird bei über der Hälfte der Seiten versucht, die Auffindbarkeit von Informationen, die selbst nicht im Leichte-Sprache-Bereich verortet sind, in Form von Erklärungen zur Navigation und Bedienung der standardsprachlichen Webseiten zu gewährleisten. Es wird also größtenteils bei den verpflichteten Stellen die rechtliche Anforderung aus der BITV 2.0 umgesetzt, beim Bund auf fast 87 % und bei den Ländern auf 53 % der Seiten, aber auch auf kommunaler Ebene hat sich immerhin ein Viertel an dieser Vorgabe orientiert. Zugleich ist jedoch zu konstatieren, dass die Auffindbarkeit

des standardsprachlichen Angebots von vergleichsweise geringem Nutzen ist, wenn es weder ausreichend wahrnehmbar noch verständlich ist, also die Folgeschritte des Textrezeptionsprozesses (siehe Kapitel 4) nicht erfolgen können (siehe hierzu auch die Analyse der behandelten Textthemen in Kapitel 7.3.1).

## 7.2 Wahrnehmbarkeit (Wahrnehmungsbarriere)

Wie in Kapitel 5 ausgeführt, stehen in Leichte-Sprache-Texten verschiedene Mittel zur Verfügung, um eine verbesserte Wahrnehmbarkeit zu erzielen. Für die Analyse möchte ich die folgenden, in Kapitel 6.3 ausgewählten Maßnahmen heranziehen:

- Steht jeder Satz auf einer eigenen Zeile? (7.2.1)
- Erfolgt eine Wortgliederung? Wenn ja, wird der Bindestrich oder der Mediopunkt verwendet? (7.2.2)
- Ist eine Vorlesefunktion für die Texte in Leichter Sprache verfügbar? (7.2.3)

### 7.2.1 Jeder Satz auf eigener Zeile

Fast alle Behörden auf allen Ebenen folgen der Empfehlung, für eine verbesserte Wahrnehmung von Satzgrenzen und Sinneinheiten, jeden Satz auf eine eigene Zeile zu schreiben. Bei den **Bundesbehörden** wird diese Forderung von allen 15 untersuchten Stellen umgesetzt, wie es das Beispiel der **Bundesregierung** zeigt.

## Screenshot 85: Bundesregierung

### Leichte Sprache

#### Informationen in Leichter Sprache

Dies ist die Internet-Seite [www.bundesregierung.de](http://www.bundesregierung.de).  
Die Seite ist vom Bundes-Press-Amt.

Hier finden Sie Informationen in Leichter Sprache.  
Wir erklären Ihnen zum Beispiel:

- Wer gehört zur Bundes-Regierung?
- Was macht die Bundes-Regierung?
- Wie benutzen Sie diese Internet-Seite?



**Hilfe zur Internet-Seite**  
Die Internet-Seite [www.bundesregierung.de](http://www.bundesregierung.de) hat eine Unter-Seite in Leichter Sprache. Wir

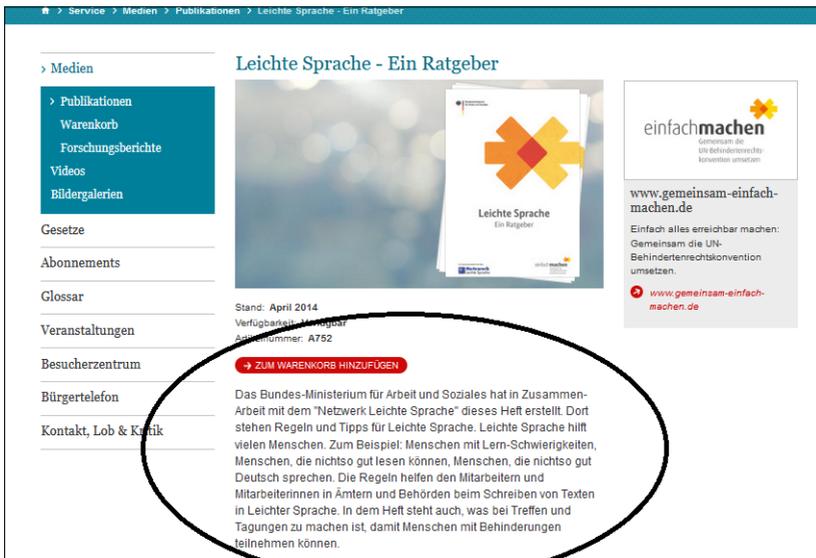
**Artikel**  
Hier finden Sie verschiedene Artikel von der Bundes-Regierung: Aktuelles, Tipps und Erklärungen. [>mehr](#)

erklären: Wie benutzen Sie diese Seite?  
[>mehr](#)

Allerdings zeigt das Beispiel auch, dass eine einheitliche Umsetzung bisweilen an den medialen Gegebenheiten zu scheitern scheint, wie sie der Government Site Builder (das Content-Management-System der Bundesverwaltung, siehe Kap. 2.5.4.4) vorgibt. So sind die Bemühungen im frei editierbaren oberen Seitenbereich zwar klar erkennbar, durch das Teaserformat darunter werden jedoch Umbrüche automatisch gesetzt. So müsste man, wenn man jeden Satz auf eine eigene Zeile schreiben wollte, für die Startseite ein anderes Design wählen als für den Rest des Webauftritts. Dieses Problem ist über alle Behördenebenen hinweg zu beobachten.

Auch andere Umsetzungen zeigen, dass ansonsten eingehaltene Layout-Vorgaben bei bestimmten Seitentypen an ihre Grenzen zu stoßen scheinen. Das sind zum Beispiel Download-Seiten für Publikationen, die, wie bereits in Kapitel 7.1 erwähnt, häufig auf Bundesebene zum Einsatz kommen. Im abgebildeten Fall des **Bundesministeriums für Arbeit und Soziales** sind eine reduzierte Schriftgröße und ein verminderter Zeilenabstand im Vergleich zum Rest des Angebots in Leichter Sprache zu sehen. Manuelle Zeilenumbrüche wurden ebenfalls nicht gesetzt oder können eventuell nicht gesetzt werden aufgrund der Voreinstellungen des Content-Management-Systems.

#### Screenshot 4: Bundesministerium für Arbeit und Soziales (eigene Markierung schwarz)



Unabhängig von technisch bedingten Ausnahmen sind es bei den **Bundesländern** über 95 %, die sich an die Vorgabe halten. Jedoch lassen sich ebenfalls u. a. bei der **Staatskanzlei Schleswig-Holstein** sowie bei der **Berliner Senatsverwaltung für Finanzen** die Grenzen der Umsetzung bei der Verwendung von Teasern beobachten.

## Screenshot 85: Staatskanzlei Schleswig-Holstein

### Leichte Sprache

Hier haben wir Informationen in Leichter Sprache.  
Jeder Mensch kann Texte in Leichter Sprache besser verstehen.  
Leichte Sprache ist besonders wichtig für Menschen mit Lern-Schwierigkeiten.

Leichte Sprache ist auch gut für alle anderen Menschen.  
**Zum Beispiel** für Menschen, die nicht so gut lesen können.  
Oder für Menschen, die Deutsch lernen.



© Finanzministerium Schleswig-Holstein

Herzlich willkommen!

Sie sind auf der Internet-Seite vom  
**Land Schleswig-Holstein**

[> mehr lesen](#)

© R. Seeberg / graficfoto.de/in Buch an

Was gibt es auf unserer  
Seite?

Hier zeigen wir Ihnen, was man alles  
auf unserer Internet-Seite finden  
kann.

[> mehr lesen](#)



© T. Eisenkrätzer / SK

Was macht die Landesre-  
gierung?

Schleswig-Holstein ist ein Bundes-  
Land von Deutschland.  
Das Bundes-Land wird von Men-  
schen geleitet.  
Das ist die Landes-Regierung von  
Schleswig-Holstein.

[> mehr lesen](#)

## Screenshot 42: Berliner Senatsverwaltung für Finanzen

**Herzlich willkommen!**

In diesem Bereich finden Sie Information in leicht verständlicher Sprache über uns: die Senats-Verwaltung für Finanzen für Berlin.

Die Senats-Verwaltung für Finanzen verwaltet das Geld vom Land Berlin. Dazu gehören die Einnahmen und Ausgaben der Stadt.

Dafür erstellt die Senats-Verwaltung für Finanzen einen Plan.

Sie erfahren hier auch etwas über Ihre Steuern oder Freibeträge.

Und Sie können hier nachlesen, was die Senats-Verwaltung mit dem Geld macht.

Sie können auch Ihre [Fragen](#) stellen.

**Schriftgröße verändern**

Symbol AAA Schriftgroesse ändern

- ▶ **Vergrößern Sie den Text mit der Strg-Taste und dem Mausrad oder**
- ▶ **drücken Sie gleichzeitig die Strg-Taste und die Taste +**

**Wie benutze ich diese Seite?**

**!?**  
**Nutzer-Tipps**

▶ [Hier geht es zu den Nutzer-Tipps](#)

Die Senats-Verwaltung für Finanzen hat viele Aufgaben.

Dafür hat die Senats-Verwaltung verschiedene Abteilungen und Bereiche.

Das sind:

- ▶ [Steuern](#)
- ▶ [Haushalt](#)
- ▶ [Vermögen](#)
- ▶ [Personal](#)
- ▶ [Über uns](#)
- ▶ [Service](#)
- ▶ [Presse](#)

Klicken Sie auf die Menü-Punkte.

Dort finden Sie eine Zusammenfassung, was in den Abteilungen gemacht wird.

**Kontakt zu uns**



**Kontaktcenter**

▶ [Hier geht es zum Kontaktcenter](#)

**Wörterbuch in Leichter Sprache**



**Wörterbuch**

▶ [Hier geht es zum Wörterbuch](#)

Das bereits in Kapitel 7.1 erwähnte Angebot des **Bayerischen Innenministeriums** setzt die Forderung nach einem Satz pro Zeile nicht um, vor allem, wenn die Textmenge zunimmt und das Fenster mit der Leichte-Sprache-Zusammenfassung anderenfalls überproportional groß zu werden droht.

## Screenshot 34: Bayerisches Innenministerium

**Inhalt in Leichter Sprache**

Das Innenministerium hat viele Aufgaben, die jeden Menschen in Bayern betreffen. Dabei geht es oft um das Verhältnis von Bürger und Staat. Zum Beispiel ist das Innenministerium zuständig für Wahlen und Abstimmungen. Das Innenministerium sorgt auch dafür, dass die Daten der Bürger geschützt werden.

ENDE ✕

Bei den **Kommunen** wird die Vorgabe, jeden Satz auf eine eigene Zeile zu schreiben, in 100 % der Fälle umgesetzt. Zusätzlich ist jedoch auch ein ausreichender Zeilenabstand nicht unerheblich. Dieser wird zwar von der BITV 2.0 nicht vorgegeben, wohl aber von den gängigen Leichte-Sprache-Regelwerken. So wird im Falle der Stadt **Bremerhaven** zwar die Empfehlung „ein Satz pro Zeile“ berücksichtigt, der sehr geringe Zeilenabstand kann jedoch trotzdem eine Wahrnehmungsbarriere bedeuten.

## Screenshot 66: Bremerhaven

### Leichte Sprache

Auf der Internetseite [www.bremerhaven.de](http://www.bremerhaven.de) steht alles, was in der Stadt passiert.

Die Seite bietet viele Informationen für Bremerhavenerinnen und Bremerhavener.

Auch Menschen, die nach Bremerhaven ziehen wollen und Besucherinnen und Besucher, können sich auf dieser Seite informieren.



Wer Bremerhaven besucht, kann sich auf der Internetseite unter dem Stichwort „Tourismus“ über Sehenswürdigkeiten und Angebote informieren. Man kann sich vorher überlegen, was man in der Stadt unternehmen will.

Auch Hotelzimmer können hier gebucht werden.



Unter dem Punkt „Unsere Stadt“ gibt es Wissenswertes und Neuigkeiten aus Bremerhaven.

Man findet Informationen über Ämter: Telefonnummern, Namen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und auch Formulare.

Wer Sport oder Kultur mag, bekommt hier alle Angebote.

Auch nützliche Hinweise zu Freizeiteinrichtungen, Firmen, Ärzten oder Krankenhäusern sind im Bereich „Unsere Stadt“.

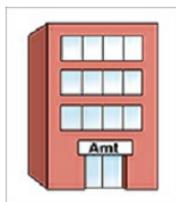
Für Bürgerinnen und Bürger gibt es dort viele Service-Angebote.

Wer etwas über die Stadt und die Politik wissen will, kann sich hier informieren.

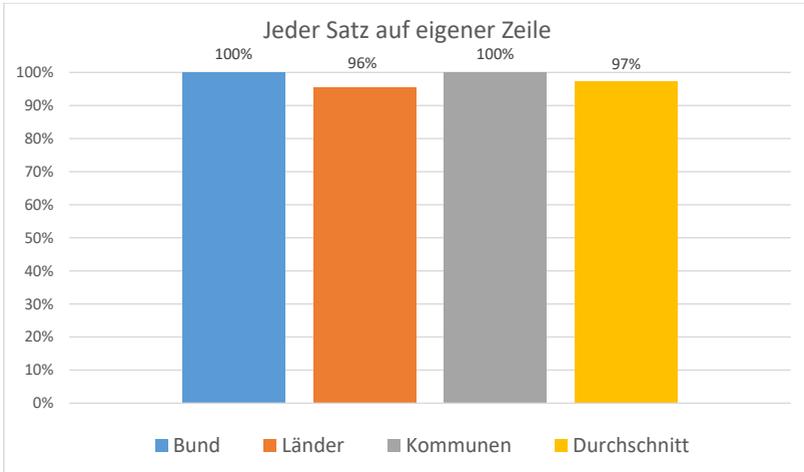
Für Bremerhaven sind die Häfen sehr wichtig.

Deshalb gibt es einen Bereich „Wirtschaft und Häfen“.

Wer Arbeit sucht, kann sich im Stellenmarkt umsehen.



Die Auszählung der Umsetzung dieser Maßnahme für eine verbesserte Wahrnehmbarkeit erbringt folgendes Resultat:



**Grafik 5:** Übersicht „Jeder Satz auf eigener Zeile“

## 7.2.2 Wortgliederung

Die der besseren Wahrnehmbarkeit dienende Vorgabe in den Regelwerken und der BITV 2.0, „lange Wörter“ optisch aufzugliedern, ist eines der augenfälligsten und bekanntesten Merkmale von Texten in Leichter Sprache. Alle untersuchten Websites auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene haben sich an diese Vorgabe gehalten. Einzig das bereits erwähnte Bayerische Staatsministerium des Innern, für Bau und Verkehr, das Zusammenfassungen seiner Unterseiten als Pop-ups anbietet, weicht davon ab.

Auf **Bundesebene** kommt ausschließlich der Bindestrich mit anschließender Großschreibung zum Einsatz. Zwischen den Angeboten, aber auch innerhalb ein und desselben Angebots, ist jedoch häufig nur schwer eine Richtschnur dafür zu erkennen, in welchen Fällen der Bindestrich gesetzt wird und in welchen nicht. Es scheint die Tendenz erkennbar, dass in der Regel morphologisch komplexe Komposita getrennt werden, deren Bekanntheit nicht vorausgesetzt wird, wie im Beispiel des **Bundesministeriums des Innern**. Hier wird „Bevölkerungs-Schutz“ optisch gegliedert, „Bundesländer“ allerdings nicht.

## Screenshot 22: Bundesministerium des Innern

► **Bevölkerungs-Schutz**

Der ► **Bevölkerungs-Schutz** ist auch eine Aufgabe vom ► **Bundes-Ministerium** des Innern.  
Wenn ein großes Unglück passiert, muss jemand den Menschen in Not helfen.

Ein Unglück kann zum Beispiel ein Unwetter oder eine Überschwemmung sein.

Das **BMI** unterstützt die betroffenen Bundesländer.  
Es arbeitet mit den Bundesländern zusammen, um die Schäden zu reparieren.

Der einzige Webauftritt im Korpus, in dem durchgehend der Mediopunkt zur Wortgliederung verwendet wird, ist auf **Landesebene** zu finden. Dabei handelt es sich um den des **Niedersächsischen Justizministeriums**. Laut einer Presseinformation zum Projekt stammt die Übersetzung von der Universität Hildesheim, wo der Mediopunkt zur Wortgliederung in Leichter Sprache erstmals eingesetzt wurde.

## Screenshot 54: Niedersächsisches Justizministerium

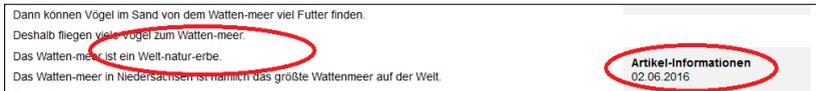
**3.3 Der Landes·präventions·rat Niedersachsen**

 In Niedersachsen gibt es den Landes·präventions·rat.  
Der Landes·präventions·rat ist ein Gremium.

Auch beim **Niedersächsischen Umweltministerium** ist vereinzelt der Mediopunkt zu finden. Allerdings scheint die Nutzung des Mediopunktes hier mit dem Zeitpunkt der Erstellung der Texte zusammenzuhängen. Viele Texte mit Mediopunkt sind auf den 31.05.2016 datiert. Nachträglich bzw. eventuell von

anderen Personen eingepflegte Texte enthalten den Bindestrich mit der für den Mediopunkt üblichen Beibehaltung der Kleinschreibung im Wort. Es steht zu vermuten, dass die Person, die die Texte Anfang Juni in das Content-Management-System nachgetragen hat, nicht ausreichend instruiert wurde.

### Screenshot 55 und 55.1: Niedersächsisches Umweltministerium (eigene Markierung rot)



In anderen Fällen erscheint es andersherum so, dass tatsächlich komplexe Komposita nicht gegliedert werden, während bestimmte Wörter, die häufiger im Text vorkommen, unabhängig von ihrer Komplexität getrennt werden. Dies zeigt bei den **Kommunen** das Beispiel der Stadt **Bremerhaven**. Hier wird das Kompositum „Internet-Seite“ getrennt. „Datenverarbeitungszentrale“ und „Informationstechnologie“ hingegen werden weder optisch gegliedert noch erklärt. Es ist in Leichter Sprache bisweilen zu beobachten, dass nicht das Wort erklärt oder bebildert wird, das erwartbar Verstehensprobleme bereitet, sondern jenes, das einfach zu erklären oder bebildern ist. Scheinbar greift dieses Phänomen vereinzelt auch auf die Wortgliederung über.

### Screenshot 67: Bremerhaven (eigene Markierung rot)

Die Internet-Seite www.bremerhaven.de gibt es seit dem Jahr 1998.  
Eine Gruppe aus der damaligen Datenverarbeitungszentrale der Stadt Bremerhaven  
hat die Internet-Seite gemacht.  
Seit dem Jahr 2002 kümmert sich eine neue Firma um die Internet-Seite.  
Die Firma heißt Betrieb für Informationstechnologie Bremerhaven.  
Die Firma gehört der Stadt Bremerhaven.  
Die Firma achtet darauf, dass die Internet-Seite gut funktioniert.

Ein besonders uneinheitliches Vorgehen bei der Wortgliederung zeigt die Stadt **Aschaffenburg**. Grund hierfür ist, dass die Übersetzung von der Forschungsstelle Leichte Sprache in Hildesheim durchgeführt wurde, die mit dem Mediopunkt arbeitet, die Stadt Aschaffenburg diesen jedoch nach Abschluss des Projekts eigenmächtig durch Bindestriche ersetzt hat. Dabei wurde offenbar vereinzelt die für den Mediopunkt typische Kleinschreibung beibehalten.

### Screenshot 71: Aschaffenburg (eigene Markierung rot)

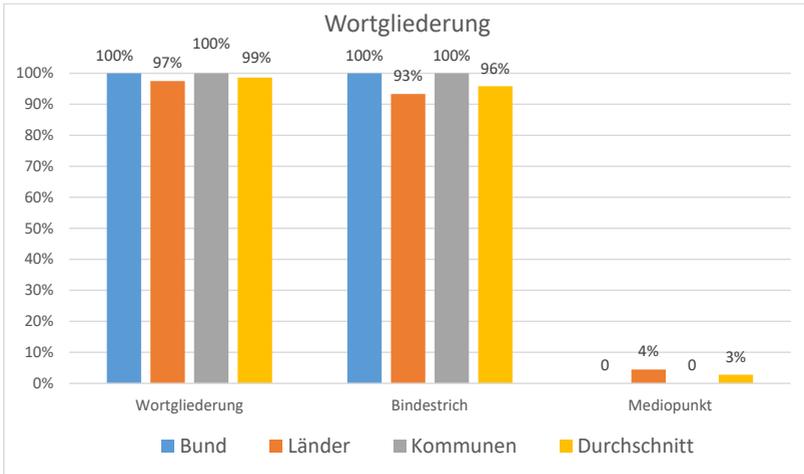
**Ansprech-partner und Hilfe**  
Bei der Stadt Aschaffenburg ist die Stadt-Kämmerei für die Hunde-Steuer zuständig.  
Die Stadt-kämmerei ist im Rathaus von Aschaffenburg.  
Sie haben Fragen zur Hunde-Steuer?  
Dann können Sie bei der Stadt-Kämmerei anrufen.  
Die Telefon-Nummer ist:           

Dabei wurde auch in Kauf genommen, dass ungewollte Lesarten salient werden, wie beispielsweise bei „Ausländer-Wesen“.

### Screenshot 72: Aschaffenburg

Standes-Amt
Ausländer-Wesen

Die Ergebnisse zur Erfassung der Mittel der Wortgliederung stellen sich folgendermaßen dar:



**Grafik 6:** Übersicht „Wortgliederung“

### 7.2.3 Multimodale Anreicherung in Form eines Audioangebots

Einen zusätzlichen Kanal zur Überwindung einer Wahrnehmungsbarriere bieten Vorlesefunktionen, die Leichte-Sprache-Texte unabhängig von einem Screenreader auch auditiv zugänglich machen. Bei den **Bundesbehörden** wird diese Funktion in ca. 13 % der Fälle angeboten. Mit Abstand am beliebtesten ist auf allen behördlichen Ebenen das Tool „ReadSpeaker“. Es wird bei beiden Bundesministerien verwendet, die eine Vorlesefunktion vorhalten, sowie bei der Mehrheit der Länder und Kommunen, auf die dies ebenfalls zutrifft. ReadSpeaker verwendet natürlich klingende Stimmen und enthält diverse Einstellungsoptionen, z. B. zur Lesegeschwindigkeit. Da es sich jedoch trotzdem um eine automatisierte Lösung handelt, scheitert das Tool häufig an schwer auszusprechenden Wörtern oder einer korrekten Betonung, was gerade im Hinblick auf das Textverstehen problematisch sein kann. Hinsichtlich der Bedienbarkeit des Tools kann das relativ homogene Vorgehen der verschiedenen Behörden – meist wird sogar dieselbe Stimme bei verschiedenen Websites

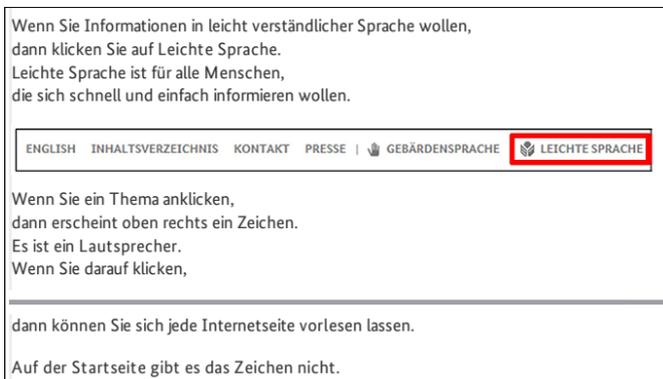
verwendet – als Vorteil gesehen werden. Ein von einem menschlichen Sprecher eigens eingesprochener Text findet sich auf keinem der Webauftritte. Meist wird das Audioangebot durch ein Lautsprechersymbol am oberen Seitenrand angezeigt, wie im Falle des **Bundesministeriums des Innern**.

### Screenshot 20: Bundesministerium des Innern (eigene Markierung rot)



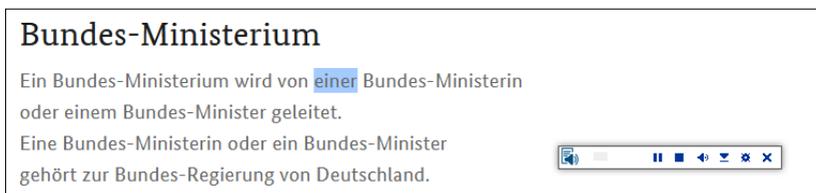
Das Lautsprechersymbol ist auf jeder Seite in Leichter Sprache oben rechts eingefügt mit dem Hinweis „Vorlesen“ in Form eines Mouse-overs. Die Funktion des Lautsprechers wird in der Erklärung zur Internetseite aufgegriffen (behandelt in Kap. 7.1.3). Hierbei wird allerdings weder das Symbol noch die Toolbar mittels eines Screenshots abgebildet (siehe Kap. 7.3.3 zum Einsatz von Bildern), sondern die Funktion dem Screenshot mit der Markierung zu Leichter Sprache untergeordnet. So entsteht eine divergente Text-Bild-Beziehung und die Chance, eindeutig auf eine für die Zielgruppe wichtige Funktion hinzuweisen, wird verpasst.

### Screenshot 21: Bundesministerium des Innern (Markierung rot von BMI)



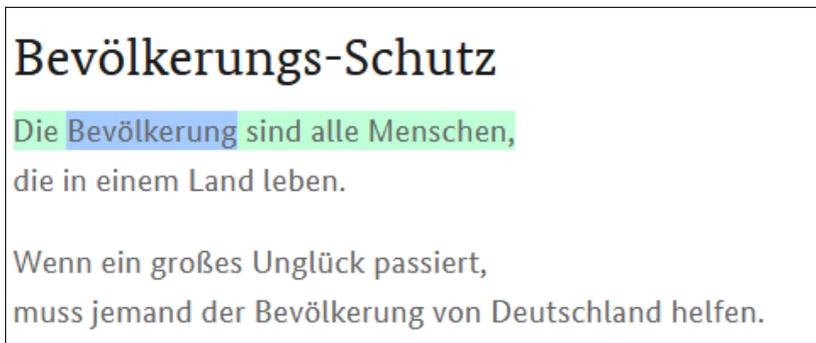
Die Vorlesefunktion ist häufig flexibel einsetzbar. So erscheint beispielsweise beim Bundesministerium des Innern das Lautsprechersymbol automatisch, wenn man eine Textstelle markiert, damit der ausgewählte Teil vorgelesen werden kann. Es öffnet sich eine eigene Toolbar mit verschiedenen Symbolen, deren Bedienbarkeit und Wahrnehmbarkeit für Menschen mit Behinderung allerdings in Frage zu stellen ist. Gelingt die Bedienung, wird das jeweils vorgelesene Wort blau markiert, was in normaler Geschwindigkeit mit dem Auge jedoch schwer zu verfolgen ist.

### Screenshot 18: Bundesministerium des Innern



Lässt man sich jedoch linear den vollständigen Text vorlesen, ist der jeweilige Satz grün markiert und zusätzlich das Wort.

### Screenshot 19: Bundesministerium des Innern



Auf **Landesebene** ist die Vorlesefunktion am häufigsten implementiert (ca. 33 %). Hier zeigt sich, dass bisweilen auch andere Icons dafür verwendet wer-

den. Das **Bayerische Justizministerium** beispielsweise hat eine Sprechblase mit drei Punkten als Piktogramm gewählt. Das Mouse-over „Seite vorlesen lassen“ verdeutlicht die Funktion des Icons.

**Screenshot 37: Bayerisches Justizministerium** (eigene Markierung rot)

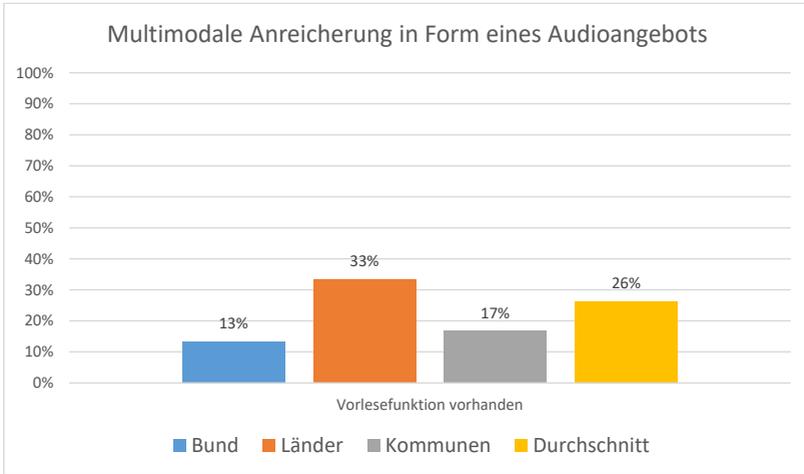


Bei den **Kommunen** sind es mit Köln und Marburg zwei von zwölf, also etwa 16 %, die ein eigenes Audioangebot zum Leichte-Sprache-Text vorhalten. Auch hier kommt jeweils das Tool ReadSpeaker zum Einsatz.

**Screenshot 61.1: Köln**



Übergreifend ergibt sich bezüglich des Einsatzes von Vorlesefunktionen folgendes Bild:



**Grafik 7:** Übersicht „Multimodale Anreicherung in Form eines Audioangebots“

### 7.2.4 Zusammenfassung der Ergebnisse (Wahrnehmbarkeit)

Zusammenfassend lässt sich auf Ebene der Wahrnehmbarkeit feststellen, dass sich Bund, Länder und auch Kommunen mehrheitlich an die untersuchten Vorgaben der BITV 2.0 für Leichte-Sprache-Texte halten. Gravierende Unterschiede bezüglich den verschiedenen Verwaltungsebenen lassen sich nicht nachweisen. Hinsichtlich der untersuchten Fragestellungen hat die Analyse folgende Ergebnisse erbracht:

Steht jeder Satz auf einer eigenen Zeile? (7.2.1)

- **Ergebnis:** Die Layoutvorgabe, jeden Satz auf eine eigene Zeile zu setzen, wird erkennbar umgesetzt, scheint jedoch teilweise durch technische Gegebenheiten erschwert zu werden. Dies wird besonders auf Seitentypen ersichtlich, die mit voreingestellten Spaltenbreiten und Teasern arbeiten.

Erfolgt eine Wortgliederung? Wenn ja, wird der Bindestrich oder der Mediapunkt verwendet? (7.2.2)

- **Ergebnis:** Auch die Vorgabe in Bezug auf die Wortgliederung wird von nahezu allen Behörden konsequent umgesetzt. Dazu wird fast ausschließlich der Bindestrich verwendet, wobei vereinzelt deutlich wird, dass die Setzung des Bindestrichs auch auf ein und derselben Webseite eher intuitiv und wenig systematisch gehandhabt wird. Der Mediopunkt kommt 2016 noch fast gar nicht zum Einsatz.

Ist eine Vorlesefunktion für die Texte in Leichter Sprache verfügbar? (7.2.3)

- **Ergebnis:** Knapp ein Drittel aller Webauftritte bieten auf ihren Leichte-Sprache-Seiten eine Vorlesefunktion an. Dabei wird ausschließlich auf automatisierte Lösungen zurückgegriffen und nicht auf von Sprecherinnen oder Sprechern professionell aufgezeichnete Hörversionen.

## 7.3 Akzeptabilität (Motivationsbarriere)

In Kapitel 4.7.5 wurde herausgearbeitet, dass Texte sich erwartbar dann positiv auf die einzeltextbezogene Lesemotivation auswirken, wenn sie so gestaltet sind, dass die Faktoren der Wert- und der Erwartungskomponente für den Adressaten bzw. die Adressatin eine überzeugende Bilanz abgeben. Das ist der Fall, wenn das Lesen des Textes also im Vergleich zu den zu erwartenden Kosten in Bezug auf Aufwand oder potenzielle Schäden für das Selbstbild subjektiv ausreichend wichtig bzw. nützlich erscheint, um in den Leseprozess einzusteigen oder diesen nicht abubrechen. Dementsprechend wird folgenden Fragestellungen hinsichtlich einer ggf. bestehenden Motivationsbarriere nachgegangen:

- Welche Themen werden behandelt? Welche Textfunktionen sind erkennbar? Sind Interaktionstexte vorhanden? (7.3.1)
- Wie ist die Makrostruktur gestaltet? Werden Advance Organizers verwendet? Wie lang sind die Texte bzw. wie viele Hypertextseiten umfassen die Angebote? Wird mit Zwischenüberschriften gearbeitet? (7.3.2)

- Kommen Bilder zum Einsatz? Handelt es sich um Screenshots (Hinweis auf Zeigefunktion und Umsetzung der BITV 2.0)? Wird der Bildersatz der Lebenshilfe Bremen verwendet (Hinweis auf indexikalische Funktion)? (7.3.3)
- Mit welchen Mitteln wird Nähe zum Adressaten bzw. zur Adressatin geschaffen oder versucht, die Akzeptabilität zu erhöhen? Wie werden Leserinnen und Leser adressiert? Sind Asymmetriemarker vorhanden? Werden Textschaffende bzw. -prüfende benannt? (7.3.4)
- Gibt es Hinweise auf die Aktualität der Texte? (7.3.5)

Nicht alle Unterkategorien sind quantifizierbar, schon allein aufgrund der Korpusgröße. Jedoch enthalten die Texte sichtlich bestimmte Strukturen, die hier in Form von qualitativen Analyseanteilen aufgezeigt werden sollen, wie im Falle der Kategorien „Adressierung“ und „Aktualität“.

### 7.3.1 Textthema/Textfunktion

Wie es sich schon in der Auswertung in Kapitel 7.1.3 zu den Erklärungen zur Navigation abgezeichnet hat, sind die behandelten Themen über alle Verwaltungsebenen hinweg an den Vorgaben der BITV 2.0 ausgerichtet. Die Kategorie „Darstellung der Institution“ entspricht dabei der Forderung, die Inhalte der standardsprachlichen Website zu thematisieren. Hierbei haben sich zwei Ausprägungsmuster gezeigt, die im nachfolgenden Kapitel behandelt werden:

- Darstellung der Institution (7.3.1.1)
  - Variante A: Darstellung der Institution als eigenständiges Thema (7.3.1.1.1)
  - Variante B: Darstellung der Institution im Metatext zur Beschreibung der Internetseite (7.3.1.1.2)

Darüber hinaus haben sich folgende Themen und Textfunktionen ergeben, die ebenfalls analysiert werden:

- Leichte-Sprache-Text als Metatext zum Angebot in Standardsprache (7.3.1.2)
- Beschreibung unmittelbarer Serviceleistungen (7.3.1.3)
- Thema Behinderung (7.3.1.4)
- Themen an Lebenswelt der Adressaten (7.3.1.5)
- Interaktionstexte (7.3.1.6)

### 7.3.1.1 Darstellung der Institution

86 % aller untersuchten Behördenseiten widmen sich dem Thema, das ich als „Darstellung der Institution“ klassifizieren möchte. Es handelt sich dabei um die Beschreibung der Aufgaben der jeweiligen Behörde in unterschiedlicher Tiefe, erkennbar an Überschriften wie „Was macht das ...ministerium?“, „Wer wir sind“, „Das sind die Aufgaben des ...“ etc. Zum Teil ist dies an Einzelpersonen, also Ministerinnen und Minister oder Bürgermeisterinnen und Bürgermeister, geknüpft, oft auch mit Bildern (siehe Kapitel 7.3.3). Den Einsatz von Fotos von Amtsträgerinnen und Amtsträgern für die Darstellung der Behörden sehe ich als Signal der Nähe und damit einen motivationssteigernden Faktor, da dadurch der sehr abstrakten Institution und den vielschichtigen Prozessen ein Name und ein Gesicht gegeben wird (s. Kap. 5.2).

Ausnahmslos alle **Bundesbehörden** stellen sich und ihre Aufgaben auf ihren Webseiten in Leichter Sprache den Bürgerinnen und Bürgern vor – ein nicht überraschendes Ergebnis, da die außersprachliche Distanz zum Leser / zur Leserin von allen Behördenebenen als maximal beschrieben werden kann (siehe Kapitel 6) und daher zunächst eine Informationsgrundlage für eventuelle weitere Themen gelegt werden muss. Es entspricht auch meiner Beobachtung zum Aufbau der standardsprachlichen Seiten, die sich vor allem auf Bundesebene viel damit beschäftigen, der Leserschaft einen Einblick in ihr Aufgabenspektrum zu geben.

Ähnliches lässt sich auf **Landesebene** feststellen, wo 95 % diesem Erklärungsmuster folgen. Von den Landesbehörden weichen nur zwei von 45 davon ab. Dies sind das Bayerische Staatsministerium des Innern, für Bau und Verkehr sowie das Niedersächsische Justizministerium. Ersteres war bereits in Kapitel 7.1.2 durch seinen Sonderweg in Sachen Leichter Sprache aufgefallen,

auf jeder Unterseite je ein Pop-up mit einer sprachlich vereinfachten Zusammenfassung zu geben. Dementsprechend ist hier keinerlei Themenauswahl für den Leichte-Sprache-Bereich festzustellen. Das Niedersächsische Justizministerium hingegen wartet mit einer Reihe unterschiedlicher Themen und Beschreibungen von Serviceleistungen auf insgesamt 28 Unterseiten in Leichter Sprache auf. Offenbar wurden bei dem Pilotprojekt zur Übersetzung dieses Webauftritts (vgl. Rink 2020) Informationen mit dem Potenzial zur konkreten Handlungsorientierung gegenüber der Darstellung der Institution bevorzugt.

Anders sieht die Lage bei den **Kommunen** aus: Trotz der insgesamt recht großen Themenvielfalt widmen sich nur 33 % der Darstellung der eigenen Verwaltung oder des Bürgermeisters bzw. der Bürgermeisterin. Auch hier scheint man anderen Themen den Vorzug zu geben.

Auffallend ist, dass die Darstellung der Institution im Korpus auf Bundes- und Landesebenen auf zweierlei Weise vorkommt. Einerseits wird eine tatsächliche, zumindest rudimentäre Aufgabenbeschreibung gegeben, häufig auf einer oder mehreren separaten Unterseiten. Von den 86 % der Seiten, die ihre Institution vorstellen, folgen insgesamt über die Hälfte (59 %) diesem Schema (im Folgenden „Variante A“). Im Vorgriff auf das nachfolgende Kapitel soll hier ein Beispiel aus den Bundesländern zur Veranschaulichung der Abgrenzung zu Variante B gezeigt werden. Das **Niedersächsische Wirtschaftsministerium** gibt eine Erklärung seiner Aufgaben auf einer eigens dafür angelegten Unterseite mit Verlinkung zur Vorstellung des Ministers in Leichter Sprache.

## Screenshot 178: Niedersächsisches Wirtschaftsministerium (Variante A)

### Was macht so ein Wirtschafts-Ministerium?



Bei uns in Nieder-Sachsen gibt es 9 Ministerien und die Staatskanzlei.

Jedes Ministerium kümmert sich um einen bestimmten Bereich.

Das Wirtschafts-Ministerium kümmert sich sogar um drei Bereiche:  
nämlich Wirtschaft, Arbeit und Verkehr.

Im Ministerium arbeiten mehr als 300 Menschen.



Weiter zu: [Was macht eigentlich der Wirtschafts-Minister?](#)

In 26 % aller Darstellungen der Institution erfolgt dies jedoch nicht in einem eigens dafür konzipierten Text, sondern ist vielmehr eingewoben in einen Text, der eigentlich dazu dient, die jeweilige Website in Standardsprache zu beschreiben („Variante B“). Dies ist oft schon aus der Einordnung dieser Informationen unter Überschriften wie „Das finden Sie auf unserer Internet-Seite“ ersichtlich. Häufig suggerieren Überschriften wie z. B. „Das Ministerium und seine Aufgaben“ auch, es erfolge tatsächlich eine Vorstellung der jeweiligen Behörde. Beim Weiterlesen stellt sich dies jedoch als Irrtum heraus, was für den Text als Ganzes eine Motivationsbarriere bedeuten dürfte. Es wird also nicht vorrangig die Behörde selbst thematisiert, sondern ihr standardsprachliches Webangebot, worüber der Leichte-Sprache-Text lediglich, gemäß BITV 2.0, eine Über-

sicht gibt. Ein Beispiel bietet u. a. das **Finanzministerium Sachsen-Anhalt**, bei dem auf *standardsprachliche* Zusammenfassungen zu den einzelnen Referaten verlinkt wird. Eine tatsächliche Erklärung der Aufgabengebiete in Leichter Sprache erfolgt nicht – mehr Beispiele auch auf Bundesebene erfolgen in Kapitel 7.3.1.1.2.

### Screenshot 190: Finanzministerium Sachsen-Anhalt

(Variante B, Verlinkung auf standardsprachliche Informationen)

**Das Ministerium und seine Aufgaben**

Das Finanzministerium hat viele Aufgaben.  
Dafür gibt es verschiedene Abteilungen und Referate.  
Das sind:

- [Steuern](#)
- ♦ [Finanzen](#)
- ♦ [Haushalt](#)
- ♦ [Kommunal финанzen](#)
- ♦ [Bauen](#)
- ♦ [II](#)
- ♦ [Über uns](#)

Klicken Sie auf die Menü-Punkte.  
Hier finden Sie eine Zusammenfassung, was in den Abteilungen gemacht wird.

#### 7.3.1.1.1 Variante A: Darstellung der Institution als eigenständiges Thema

Die separate Darstellung der Behörde (Variante A) findet sich auf allen Ebenen. Der Umfang und die Erklärtiefe sind dabei unterschiedlich. Oft werden Ministerium und Minister bzw. die Kommune und Bürgermeister vorgestellt. 80 % aller **Bundesbehörden** beschreiben ihre Institution auf diese Weise. Die Unterüberschriften (im Beispiel u. a. „Sicherheit“, „Verfassung“) orientieren sich häufig an der Gliederung des standardsprachlichen Angebots.

## Screenshot 239: Bundesministerium des Innern (Ausschnitt)

Artikel

### Das BMI stellt sich vor

BMI ist die Abkürzung vom [► Bundes-Ministerium](#) des Innern.

Doktor Thomas de Maizière leitet das BMI. Das BMI ist in Berlin und in Bonn. Es hat sehr viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Es kümmert sich um viele Themen, die im Leben von allen Menschen wichtig sind. Zum Beispiel:

#### Sicherheit

Das BMI kümmert sich um die Sicherheit von allen Menschen in Deutschland. Es schützt alle Bürgerinnen und Bürger zum Beispiel vor Gewalt, vor Verbrechen und vor [► Terror](#). Alle Menschen in Deutschland sollen ohne Angst leben können.



Das ist Dr. Thomas de Maizière

---



Zwei Polizisten am Bahnhof

#### Verfassung

Das Grundgesetz und die Grundrechte sind sehr wichtig. Das Grundgesetz und die Grundrechte stellen sicher, dass alle Menschen frei leben und mitbestimmen können. Zum Beispiel: Alle Menschen in Deutschland können ihre Meinung sagen. Sie können auch in der Politik mitbestimmen. Das können sie durch Wahlen machen.

Auf **Landesebene** ist die separate und mehr oder weniger ausführliche Darstellung der eigenen Aufgaben und Zuständigkeitsbereiche in 60 % der Fälle zu finden.

## Screenshot 178 a: Niedersächsisches Wirtschaftsministerium

### Wer ist Wirtschafts-Minister und was sind seine Aufgaben?

■||

Der Chef vom Ministerium ist der Minister für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr. Er heißt Olaf Lies.



Der Minister hat ein besonders wichtiges Ziel:

Er möchte, dass möglichst viele Unternehmen nach Nieder-Sachsen kommen, in Nieder-Sachsen bleiben und sich hier gut entwickeln können.

Das ist wichtig, denn so entstehen neue Arbeitsplätze.

Denn auch dies ist eins seiner Ziele:

Der Minister möchte, dass möglichst viele Menschen in Nieder-Sachsen eine Arbeit haben.

Er ist ja auch Arbeits-Minister. Dann können die Menschen in Nieder-Sachsen auch in Zukunft gut leben.

Um besser helfen zu können, ist der Minister viel in Nieder-Sachsen unterwegs.

Er besucht oft Unternehmen.

In einem Unternehmen sieht er sich an, wie die Arbeit hier funktioniert.

Oder welche Produkte hergestellt werden.

Er spricht mit den Menschen, die in dem Unternehmen arbeiten.

Aber auch mit den Chefs.



Der Wirtschafts-Minister trifft auch Bürger.

Die erzählen dem Minister von ihren Sorgen und Nöten.

Oder er trifft Vertreter von Gruppen.

Die erzählen ihm, was sie sich wünschen.

Bei den **Kommunen** ist es ein Drittel, das in einem separaten Text „sich selbst“ thematisiert. Es ist die einzige Ebene, auf der Variante B nicht vorkommt.

## Screenshot 240: Unterschleißheim

**Rathaus online & Bürgerservice**

**Rat-Haus**  
Information und Bürger-Büro  
Das Fund-Büro  
Müll-Abfuhr-Tage im Stadt-Gebiet Unterschleißheim

Sie sind hier: [Rathaus online & Bürgerservice](#) > [Rat-Haus](#)

# Rat-Haus

Das Rathaus ist die Zentrale der Stadt Unterschleißheim. Jeder, der in Unterschleißheim wohnt, muss sich dort anmelden oder seinen Personal-Ausweis beantragen. Man kann hier noch viele andere Sachen erledigen.

Im Rat-Haus arbeitet der Bürgermeister. Unser Bürgermeister heißt Christoph Böck. Er ist der Chef der Stadt Unterschleißheim und der Chef aller Mitarbeiter im Rat-Haus und in den Stadt-Werken.



Erster Bürger-Meister Christoph Böck

- [Bankverbindungen](#)
- [Informationen zur Anfahrt](#)



Rathaus Unterschleißheim

### 7.3.1.1.2 Variante B: Darstellung der Institution im Metatext zur Beschreibung der Internetseite

Bei **Bundesbehörden** wird in 20 % der Fälle das Aufgabenfeld im Rahmen einer Erklärung zur Internetseite thematisiert. Beim Auswärtigen Amt beispielsweise steht die Frage „Was ist das Auswärtige Amt?“ auf einer Seite, deren Überschrift lautet „Was steht auf der Internet-Seite vom Auswärtigen Amt?“ und die damit eindeutig ein metatextuelles Anliegen hat. Die Vorstellung der Behörde inklusive Bild des Ministers steht zwischen einem Hinweis auf den standardsprachlichen Bereich „Bürger-Service“ und der Rubrik „Wann ist diese Internetseite für Sie interessant?“; mit „diese Internetseite“ ist die standardsprachliche Seite gemeint.

## Screenshot 241: Auswärtiges Amt (eigene Markierung rot)

Das Auswärtige Amt veranstaltet einmal im Jahr einen Tag der offenen Tür.  
An diesem Tag können Sie das Auswärtige Amt besuchen.  
Sie erhalten vor Ort Informationen von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

Der Tag der offenen Tür vom Auswärtigen Amt ist immer im Monat August.  
Sie erfahren den genauen Termin auf dieser Internet-Seite beim Bürger-Service.

Allgemeine Hinweise



Was ist das Auswärtige Amt?

Das Auswärtige Amt gehört zur Regierung von Deutschland.  
Das Auswärtige Amt sorgt zum Beispiel dafür

- dass die Regierung von Deutschland gut mit anderen Ländern zusammen arbeitet
- dass die Regierung von Deutschland Informationen bekommt, was in anderen Ländern passiert
- dass die Bürgerinnen und Bürger in Deutschland wissen, was sie bei Reisen in bestimmte Länder beachten müssen.



Herr Frank-Walter Steinmeier ist der Leiter vom Auswärtigen Amt.  
Er ist der Bundes-Außen-Minister in der Regierung

von Deutschland.

Bundes-Außen-Minister Frank-Walter Steinmeier wird bei der Leitung vom Auswärtigen Amt von 4 Personen unterstützt:

- von Staats-Ministerin Frau Maria Böhmer und von Staats-Minister Herrn Michael Roth.  
Sie unterstützen den Bundes-Außen-Minister bei seinen Aufgaben in der Regierung von Deutschland.  
Zum Beispiel im deutschen Parlament:  
Dem Bundes-Tag.
- von Staats-Sekretär Herrn Markus Ederer und von Staats-Sekretär Herrn Stephan Steinlein.  
Sie vertreten den Bundes-Außen-Minister bei seinen Leitungs-Aufgaben.  
Zum Beispiel wenn der Bundes-Außen-Minister auf einer Reise ist.



Wann ist diese Internet-Seite für Sie interessant?

Die Internet-Seite [www.auswaertiges-amt.de](http://www.auswaertiges-amt.de) ist für Sie interessant, wenn Sie wissen möchten,

- wie die Regierung von Deutschland mit den Regierungen von anderen Ländern zusammenarbeitet
- was Sie bei Reisen in bestimmte Länder beachten müssen

Auch auf **Länderebene** ist dieses Vorgehen keine Seltenheit. Insgesamt 36 % der untersuchten Landesbehörden haben ihre Vorstellung in einen Text eingebettet, der eigentlich der Beschreibung der Website dient. Beim **Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales in Nordrhein-Westfalen** wird dies zunächst nicht aus der Überschrift „Welche Aufgaben hat das MAIS ersichtlich?“, jedoch spätestens bei einem Blick auf die entsprechende Unterseite. Diese erklärt eine für den Leser / die Leserin nicht benutzbare Website und reichert sie entsprechend mit Informationen zur Institution an, damit deutlich wird, was dort zu finden wäre.

## Screenshot 242: NRW Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales (eigene Markierung rot)

Startseite Leichte Sprache Welche Aufgaben hat das MAIS?

### Welche Aufgaben hat das MAIS?

Über die Schalt-Fläche Inhalt MAIS kommen Sie zu den 6 Haupt-Bereichen der Internet-Seite. Dort erfahren Sie.

- wer das MAIS leitet
- welche Aufgaben das MAIS hat
- und wie die Arbeit des MAIS unterstützt wird.

Achtung:  
Die Texte in den Haupt-Bereichen sind nicht in Leichter Sprache.



**Ministerium**

Hier finden Sie Informationen zum Minister für Arbeit.

---

**Integration und Soziales; Rainer Schmeltzer:**  
Er leitet das MAIS und ist Mitglied der Landes-Regierung von Nordrhein-Westfalen.

Sie finden hier auch Informationen zu den 2 Staats-Sekretären, die Minister Schmeltzer bei der Leitung des MAIS unterstützen: Dr. Wilhelm Schäffer und Thorsten Klute.

Außerdem finden Sie in diesem Bereich einen Kalender mit wichtigen Terminen des Ministers und der Staats-Sekretäre. Und mit Veranstaltungen, die das MAIS durchführt.

**Arbeit**

Hier finden Sie Informationen zur Arbeits-Politik des MAIS:  
Für alle Menschen ist es wichtig, dass sie eine gute Ausbildung bekommen. Wenn Menschen eine gute Ausbildung haben, dann bekommen diese Menschen auch meistens eine gute Arbeit. Wenn viele Menschen eine gute Arbeit haben, dann gibt es weniger Probleme im Zusammenleben der Menschen.

Deshalb hat sich das MAIS für seine Arbeit diese Ziele gesetzt:

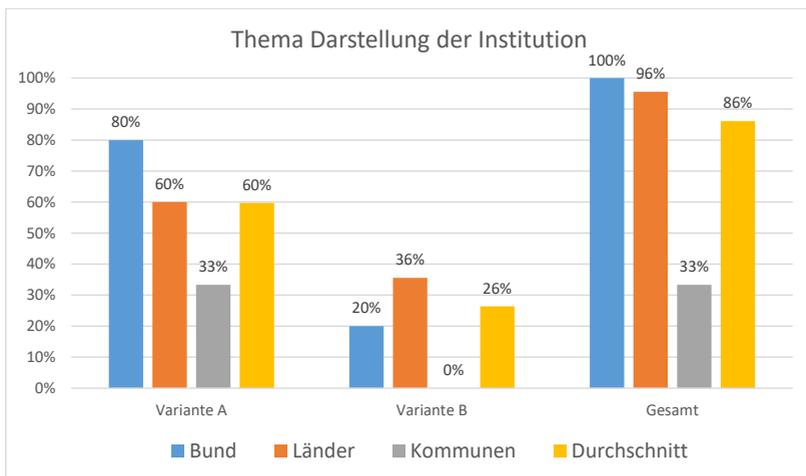
- Es sollen mehr Arbeits-Plätze geschaffen werden.
- Die Arbeitslosigkeit soll abgebaut werden.
- Es soll Ausbildungs-Plätze geben für Berufe, die auch in Zukunft wichtig sind und gebraucht werden.

Damit diese Ziele erreicht werden, arbeitet das MAIS zusammen mit

- Städten und Gemeinden in Nordrhein-Westfalen
- Wirtschafts-Betrieben in Nordrhein-Westfalen
- Hoch-Schulen und Berufs-Schulen in Nordrhein-Westfalen.

Auf **kommunaler Ebene** ist diese Art der Präsentation der Behörde nicht vertreten. Als Grund hierfür kann vermutet werden, dass eine negative Korrelation besteht zwischen der Darstellung der Institution und dem Vorkommen anderer Themen und von Beschreibungen unmittelbarer Serviceleistungen bzw., damit einhergehend, dem Gesamtumfang des Leichte-Sprache-Angebots. Die Werte für diese Kategorien sind auf kommunaler Ebene jeweils höher als auf den anderen beiden Ebenen (siehe Kapitel 7.3.1.3: Beschreibung unmittelbarer Serviceleistungen, Kapitel 7.3.1.5: Andere Themen an Lebenswelt der Adressaten und Kapitel 7.3.2.2: Durchschnittliche Anzahl der Unterseiten des Leichte-Sprache-Angebots).

Insgesamt lässt sich folgende Verteilung in Bezug auf die geschilderte Art der Darstellung der eigenen Institution feststellen:



**Grafik 8:** Übersicht „Thema Darstellung der Institution“

### 7.3.1.2 Leichte-Sprache-Text als Metatext zum Angebot in Standardsprache

Viele der untersuchten Webseiten in Leichter Sprache präsentieren sich auch *als Ganzes* vorwiegend als metatextuelle Erklärung zum vorhandenen standardsprachlichen Webangebot der jeweiligen Behörde. Dies ist auf allen be-

hördlichen Ebenen zu beobachten. Ein zentrales Thema ist in diesem Zusammenhang die Erklärung zur Nutzung des jeweiligen standardsprachlichen Teils der Websites und der Orientierung darin gemäß der BITV 2.0, wie es bereits in Kapitel 7.1.1.3 behandelt wurde. Zur Kategorie aus Kapitel 7.1.1.3 bestehen in diesem Punkt daher zum Teil Überschneidungen. So auch zum Punkt „Darstellung der Institution im Metatext“, der im vorangegangenen Kapitel analysiert wurde. Beides kann quantitativ nicht streng von vorliegender Kategorie getrennt werden, da viele Websites, die ihre Behörde in Form eines Metatextes vorstellen, und viele derer, die BITV-konforme Erklärungen zur Nutzung der Website bieten, darüber hinaus eine Übersicht zu ihrem standardsprachlichen Angebot geben oder sich ausschließlich in Form eines Metatextes in Leichter Sprache präsentieren. Obwohl also in Teilen bereits in Kapitel 7.1.1.3 zur Medienbarriere und im Kapitel 7.3.1.1.2 zur Darstellung Institution im Metatext darauf eingegangen wurde, möchte ich an dieser Stelle die vorwiegend als Metatext angelegten Leichte-Sprache-Webseiten gesondert behandeln, da sie m. E. in Bezug auf die Motivationsbarriere ein gravierendes Problem darstellen. Dies liegt darin begründet, dass der Textgegenstand, eine nicht zugängliche Website, die Nähe zur Adressatenschaft vermissen lässt und damit selbst für geneigte Leserinnen und Leser kaum Nutzen aufweist. Wenn auch, wie gesagt, nicht quantitativ von bereits besprochenen Kategorien abgrenzbar, sollte dieses Phänomen m. E. auch aufgrund seiner Häufung gesondert betrachtet werden – ich schätze, dass etwa die Hälfte aller Websites auf allen Ebenen diesem Muster folgen. Das Profil dieser Auftritte zeigt sich dabei häufig auf der jeweiligen Startseite des Leichte-Sprache-Bereichs.

Auf **Bundesebene** kann als Beispiel das **Bundesministerium für Entwicklung und wirtschaftliche Zusammenarbeit** angeführt werden (ähnlich z. B. auch Bundesministerium für Wirtschaft und Energie und Bundesministerium für Gesundheit). Am oberen Seitenrand wird anhand des Titels „Hilfe zur Website“ deutlich, dass sich diese Leichte-Sprache-Seiten selbst als Anleitung für die „eigentliche“ Website des Bundesentwicklungsministeriums verstehen. Insgesamt werden drei Themen angekündigt: die (separate) Darstellung der Behörde, Hinweise darauf, wie die Website „funktioniert“, und Informationen zum Inhalt. Die Einleitung erklärt das Konzept der Leichten Sprache und wirft m. E. die Frage auf, ob dies für die tatsächlichen Adressatinnen und Adressaten

Leichter Sprache notwendig ist, oder ob hier nicht vielmehr die sekundäre Adressatenschaft angesprochen wird und damit eine symbolische Funktion vordergründig ist – nämlich sich als inklusionsfreundliche Institution zu präsentieren.

### Screenshot 243: Bundesministerium für Entwicklung wirtschaftliche Zusammenarbeit (eigene Markierung rot)

[Hilfe zur Website](#)

## Informationen in Leichter Sprache



Hier finden Sie Informationen in Leichter Sprache.  
Die Schrift ist auf dieser Seite größer.  
Jeder Mensch kann Texte in Leichter Sprache besser verstehen.  
Leichte Sprache ist besonders wichtig für Menschen mit Lernschwierigkeiten.  
Leichte Sprache ist auch gut für alle anderen Menschen.  
Zum Beispiel: Für Menschen, die nicht so gut lesen können.  
Oder für Menschen, die nicht so gut Deutsch können.

---



### Das macht das Bundes-Entwicklungs-Ministerium

Das Bundes-Entwicklungs-Ministerium gehört zur Regierung von Deutschland.  
Wir helfen Menschen in armen Ländern.  
Dafür arbeiten wir: Allen Menschen auf der Welt soll es gut gehen. > [Weiterlesen](#)

---



### So funktioniert unsere Internet-Seite

www.bmz.de ist die Internet-Seite vom Bundes-Entwicklungs-Ministerium.  
Wir erklären Ihnen, wie unsere Internet-Seite funktioniert.  
Und wie Sie auf unserer Internet-Seite etwas finden.  
Und wie Sie sich bei uns melden können. > [Weiterlesen](#)

---



### Das findet man auf unserer Internet-Seite

Auf unserer Internet-Seite finden Sie viele Informationen über unsere Arbeit. Wir erklären Ihnen, welche Texte Sie auf unserer Internet-Seite finden. Und wo Sie die Texte finden.  
> [Weiterlesen](#)

Auch bei den **Ländern** sind derlei Profile keine Seltenheit. Dies zeigt sich beim Auftritt der **Bayerischen Staatskanzlei** (so u. a. auch bei den Seiten des Landes Hessen oder beim Sozialministerium NRW und B-W), der bereits in Kapitel 7.1.1.3 thematisiert wurde. Auf der Startseite wird deutlich, dass sich alle vier angekündigten Themenfelder nicht etwa inhaltlich auf die Landesregierung selbst beziehen, sondern ausnahmslos auf die Internetseite *www.bayern.de*, und darauf, wo dort welche (standardsprachlichen) Texte zu finden sind und wie die Website zu benutzen ist. Die Darstellung der Institution (siehe Kapitel 7.3.1.1) ist in diesem Fall beiläufig in die „Infomationen in den Haupt-Bereichen“ eingeflochten – wo man sie vermutlich kaum erwarten würde. Die Arbeit an der Medienbarriere bzw. der Auffindbarkeit der standardsprachlichen Texte ist nicht zu übersehen, gleichzeitig scheint die Nützlichkeit der Leichte-Sprache-Texte für die Leserschaft zweifelhaft, was wiederum eine Motivationsbarriere darstellt.

### Screenshot 130: Bayerische Staatskanzlei



Ähnlich handhabt es auch das **Nordrhein-Westfälische Ministerium für Innovation, Wissenschaft und Forschung**, bei dem die einzige Leichte-Sprache-Seite dazu dient, den standardsprachlichen Webauftritt zusammenzufassen. Auch hier steht dem voran eine Einleitung, die erklärt, was Leichte Sprache ist.

## Screenshot 181: Ministerium für Innovation, Wissenschaft und Forschung NRW (Ausschnitt)

Informationen zur Internetseite des Ministeriums für Innovation, Wissenschaft und Forschung in Leichter Sprache

Folgen Sie uns f t y n

**Mehr zum Thema**

f Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung Nordrhein-Westfalen

An dieser Stelle finden Sie Informationen in Leichter Sprache. Jeder Mensch kann Texte in Leichter Sprache besser verstehen. Leichte Sprache ist besonders wichtig für Menschen mit Lern-Schwierigkeiten. Leichte Sprache ist auch gut für alle anderen Menschen.

Sie sind auf der Internet-Seite vom **Wissenschafts-Ministerium im Bundes-Land Nordrhein-Westfalen**.

MIWF ist die Abkürzung für das Ministerium für Innovationen, Wissenschaft und Forschung. Hier erklären wir Ihnen, wie die Internet-Seite funktioniert. Und was es auf der Internet-Seite gibt.

**Wie funktioniert diese Webseite?**  
Ganz oben links auf der Seite sehen Sie das Logo des MIWF.

**Ministerium für Innovation,  
Wissenschaft und Forschung  
des Landes Nordrhein-Westfalen**



Sie können auf das Logo klicken, dann kommen Sie auf die Start-Seite. Auf der Start-Seite stehen immer die neuen und wichtigen Informationen vom MIWF.

Ganz oben rechts auf der Seite ist die Suche. Wenn Sie eine Information nicht finden, können Sie danach suchen. Schreiben Sie das gesuchte Wort in das Feld Seite durchsuchen. Danach klicken Sie auf die Lupe.

Erweiterte Suche

Dann erscheint eine Liste mit den Informationen, die zu dem gesuchten Wort passen.

**Es gibt sieben Hauptbereiche**  
Oben auf der Start-Seite sehen Sie eine Zeile mit sieben Wörtern:

- Ministerium
- Studium
- Hochschule
- Forschung
- Presse
- Mediathek
- Kontakt

Das sind die Hauptbereiche.

Auf **kommunaler Ebene** zeigen sich ebenfalls Auftritte mit dem beschriebenen Profil. Dies mag zunächst überraschen, die hier die geringsten Werte in den BITV-nahen Kategorien „Erklärung zur Bedienung der Website“ (s. Kapitel 7.1.3: 25 % gegenüber 87 % Bund und 53 % Länder) und „Darstellung der Institution im Metatext“ (s. Kapitel 7.3.1.1: 0 % gegenüber 20 % Bund und 36 %

Länder) erzielt wurden. Es zeigt jedoch die Notwendigkeit, auf das vorliegende Profil abseits der quantifizierbaren Analyseteile hinzuweisen.

Ein Beispiel ist die Seite der Stadt **Düsseldorf**, auf der ebenfalls zunächst eine Erklärung zu Leichter Sprache erfolgt und dann zwei Metatexte zur Nutzung der Website angeboten werden (ähnlich z. B. Iserlohn und Bremen). Darüber hinaus zeigt sich bei einer Betrachtung der Unterseiten, dass die Darstellung der Institution komplett entfällt. Der Leser / die Leserin erfährt in Leichter Sprache also nichts über die Stadt Düsseldorf oder ihre Verwaltung, es wird ausschließlich die metasprachliche Funktion verfolgt.

### Screenshot 24: Düsseldorf

Leichte Sprache > Weitere Themen

## Informationen in Leichter Sprache

**Willkommen auf unseren Seiten in Leichter Sprache!**

**Hier finden Sie Informationen in Leichter Sprache.**  
Jeder Mensch kann Texte in Leichter Sprache besser verstehen.  
Das ist besonders wichtig für Menschen mit Lern-Schwierigkeiten.  
Leichte Sprache ist auch gut für alle anderen Menschen.  
Zum Beispiel:

- Für Menschen, die nicht so gut lesen können.
- Oder für Menschen, die nicht so gut Deutsch können.

Wir erklären in Leichter Sprache:

☞ **Wie funktioniert unsere Seite [www.duesseldorf.de](http://www.duesseldorf.de)?**  
Hier erklären wir, wie Sie die Seiten nutzen und Infos finden.

☞ **Was steht auf unserer Seite [www.duesseldorf.de](http://www.duesseldorf.de)?**  
Hier finden Sie Infos zu unseren Inhalten.

Ähnliches ist der Fall bei der Stadt **Bremen**. Eingangs wird der Textgegenstand benannt: die standardsprachliche städtische Website. Typografisch hervorgehoben ist jedoch die Überschrift „Infos für Menschen, die in Bremen leben wollen. Oder die nach Bremen ziehen wollen (sic.)“. Dies verleitet für einen

Moment zu der Annahme, die angepriesenen Informationen seien im Folgenden, d. h. im Leichte-Sprache-Bereich, zu finden. Irritierend wirkt m. E. daraufhin die Auflistung der Themen auf *www.bremen.de*, die nur denjenigen zugänglich sind, die nicht auf Leichte Sprache angewiesen sind („Die Infos stehen in dem Bereich: [...]“) – dies nicht zuletzt aufgrund der vertrauensschenden Bebilderung.

### Screenshot 245: Bremen (eigene Markierung rot)

**LEICHTE SPRACHE**

Das ist die Internet-Seite von der Freien Hanse-Stadt Bremen [www.bremen.de](http://www.bremen.de)

Die Internet-Seite [bremen.de](http://www.bremen.de) ist die Seite von der Stadt Bremen. Diese Seite ist für alle interessant:

- Für Menschen, die in Bremen leben. Oder die nach Bremen ziehen wollen.
- Für Menschen, die Bremen besuchen.
- Für Menschen, die in Bremen eine Firma haben. Oder die eine Firma aufmachen wollen.

**Infos für Menschen, die in Bremen leben. Oder die nach Bremen ziehen wollen.**

Das bietet die Internet-Seite von der Stadt Bremen für die Menschen, die in Bremen leben. Oder die nach Bremen ziehen wollen. Deshalb heißt ein großer Bereich auf [bremen.de](http://www.bremen.de): **Leben.**

Sie finden zum Beispiel diese Infos:

- Wo man in Bremen gut einkaufen kann. Die Infos stehen in dem Bereich: **Shopping**
- Wo man in Bremen Sport machen kann. Die Infos stehen in dem Bereich: **Sport**
- Wo man in Bremen gut Rad fahren kann. Die Infos stehen in dem Bereich: **Bremen per Rad**

Auf der Internet-Seite finden Sie auch viele **Infos für Familien.** Zum Beispiel:

- Wenn Sie ein Baby bekommen.
- Wenn Sie einen Kindergarten suchen.
- Wenn Sie Hilfe zu Hause brauchen.

Die Infos stehen in dem Bereich: **Familie und Kinder.**



Eine Gruppe von Menschen  
Quelle: Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e.V.



Es liegt nahe, dass das hier exemplarisch aufgezeigte Profil ausgehend von der Anforderung der BITV 2.0 entstanden ist, „Informationen zum Inhalt“ der jeweiligen Website zu liefern, obwohl die BITV 2.0 zum Zeitpunkt der Erhebung des Korpus nur für den Bund und einige Länder rechtsverbindlich war (siehe Kapitel 2.7 und 6). Trotzdem hat dieses Vorgehen auch Eingang in die kommunalen Leichte-Sprache-Auftritte gefunden. Aufgrund der Überschneidungen mit den bereits benannten Analyseteilen wird zur Kategorie „Leichte-Sprache-Text als Metatext zum Angebot in Standardsprache“ keine zahlenmäßige Auswertung angegeben.

### **7.3.1.3 Beschreibung unmittelbarer Serviceleistungen**

Hier sind Texte zu Diensten gemeint, die Bürgerinnen und Bürger bei der jeweiligen Behörde in Anspruch nehmen können. Dazu zählen Onlineangebote im Sinne des E-Governments, aber auch Leistungen, für die eine Antragstellung oder ein persönliches Erscheinen erforderlich ist. Durch die Thematik allein ist eine gewisse Nähe zur Lebenswelt der Adressaten gegeben und damit ein positiver Effekt auf die Motivation denkbar. Zum anderen sind solche Texte geeignet, Handlungsorientierung und damit echte, eigenständige Teilhabe, wie sie in der UN-BRK gefordert wird, zu ermöglichen. Es erscheint logisch, dass das Vorkommen solcher Texte eng mit den Zuständigkeiten der Behörde zusammenhängt. Dementsprechend ist es nicht überraschend, dass Beschreibungen unmittelbarer Serviceleistungen auf bundesbehördlichen Websites kaum vorkommen, wohingegen sie auf kommunaler Ebene recht üblich sind.

Nur eine Bundesbehörde (7 %) beschreibt in ihrem Leichte-Sprache-Bereich ausführlich eine die Bürgerinnen und Bürger individuell betreffende Thematik. Es handelt sich dabei um Ausführungen dazu, was bei einer Betreuungsverfügung, einer Vorsorgevollmacht oder einer Patientenverfügung zu beachten ist (siehe auch Kapitel 7.3.4.1 zur Adressierung). Diese Verfügungen betreffen in erster Linie die persönliche Vorsorge, jedoch gibt es entsprechende Vordrucke, die die Rechtsgültigkeit dieser Maßnahmen sicherstellen sollen, weshalb sie von Behördenseite zugänglich gemacht werden.

## Screenshot 249: Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz

**Leichte Sprache**

DAS BETREUUNGS-RECHT

**Betreuungs-Verfügung, Vorsorge-Vollmacht und Patienten-Verfügung**

Jedem Menschen kann es passieren,  
dass er einmal **wichtige Entscheidungen in seinem Leben nicht mehr selbst treffen** kann.

Allerdings werden die Formulare, die notwendig wären, beim Bundesjustizministerium nicht unmittelbar verlinkt. Es ergeht lediglich der Hinweis, sie stünden auf der (standardsprachlichen) Internetseite zur Verfügung, woraufhin sich der Nutzer bzw. die Nutzerin selbst auf die Suche begeben und auf eine Ausfüllhilfe in Leichter Sprache hoffen muss.

## Screenshot 109: Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz

**Formulare und Broschüren**

**Formulare zur Vorsorge-Vollmacht und zur Betreuungs-Verfügung**  
stehen Ihnen auf unserer Internetseite zur Verfügung.

Auf **Landesebene** wird häufig auf externe Seiten verlinkt, auf denen man sich beispielsweise über Bildungsträger oder überregionale Dienstleister näher informieren kann, wie bei dem hier exemplarisch aufgezeigten Fall des **Bremer Bildungssenators**. Nur selten sind diese weiterführenden Informationen, die nicht von der Behörde selbst stammen, in Leichter Sprache verfasst.

## Screenshot 153: Bremer Bildungssenator

Eine Einrichtung von der Behörde heißt:  
Die Landes-Zentrale für politische Bildung in Bremen.

Sie bekommen dort viele Infos über Politik.  
Zum Beispiel:

Sie können Kurse machen.

Sie können viel über Politik lernen.

Es gibt Hefte und Bücher über Politik.

Viele kosten nichts.

Hier gibt es einen Text über

Die Landes-Zentrale für politische Bildung in Bremen.

Der Text ist in Leichter Sprache:

[Zur Internetseite](#)

Gelegentlich sind auch Verweise in Leichter Sprache auf digitale Dienstleistungen zu finden, die selbst allerdings nur in Standardsprache nutzbar sind. Dies ist zum Beispiel bei den Seiten des Landes **Hessen** der Fall (so z. B. auch Berliner Senatsverwaltung für Finanzen mit Hinweis auf standardsprachliches Downloadcenter, s. Screenshots 44 und 45). Derlei metasprachliche Verweise wurden nicht in der quantitativen Erhebung berücksichtigt, da hier weniger die Dienstleistung selbst beschrieben wird, als vielmehr, wie (standardsprachliche) Informationen darüber aufgefunden werden können.

## Screenshot 159: Hessische Staatskanzlei

### 2. Anzeige von Dienst-Leistungen

Der Hessen-Navigator hilft Ihnen bei der Suche nach Dienst-Leistungen der Verwaltung und der Behörden im Bundes-Land Hessen.

Diese Dienst-Leistungen sind zum Beispiel:

- Ihr Personalausweis wird beim Bürger-Amt ausgestellt
- Sie werden zu Angeboten für Menschen mit Behinderungen beraten
- Sie werden zum Arbeits- und Gesundheits-Schutz beraten.

Wenn Sie auf **Zu unseren Dienstleistungen** im roten Feld klicken, werden Sie zur Internet-Seite »[www.hessenfinder.de](http://www.hessenfinder.de) weitergeleitet.

Geben Sie dort zuerst einen Begriff zur Dienst-Leistung ein, die Sie suchen möchten.

Zum Beispiel den Begriff **Personal-Ausweis**.

Sie können diesen Begriff auch aus einer Liste mit Begriffen auswählen.

Als nächstes geben Sie Ihren Wohn-Ort ein.

Sie bekommen dann die Stelle in der Nähe Ihres Wohn-Ortes angezeigt, wo Sie diese Dienst-Leistung erhalten.

Zusätzlich bekommen Sie sofort diese Informationen angezeigt:

- Telefon-Nummer der zuständigen Stelle
- Öffnungs-Zeiten der zuständigen Stelle
- Angaben zur Barrierefreiheit der zuständigen Stelle.

Wenn die Verwaltung und Behörden im Bundes-Land Hessen für eine Dienst-Leistung nicht zuständig sind, erfahren in diesem Bereich auch, welche Stelle für Sie zuständig ist.

Zum Beispiel sind das Job-Center und die Bundes-Agentur für Arbeit für ihre Beratung bei der Arbeits-Suche zuständig.

Unmittelbar für den Einzelnen / die Einzelne interessante Serviceleistungen, auf die vorliegende Kategorie abzielt, werden nur bei zwei Landesbehörden dargestellt, also bei nur 4 % der Websites dieser Ebene. Es handelt sich dabei um das **Niedersächsische Sozialministerium**, das mit insgesamt 36 Unterseiten das umfangreichste Leichte-Sprache-Angebot auf Landesebene vorhält, und das **Niedersächsische Justizministerium**.

## Screenshot 174: Niedersächsisches Sozialministerium

Leichte Sprache ▲
Übersicht
Das Sozial-Ministerium
Soziales ▲
Übersicht
Sozial-Hilfe
Sozial-Politik
Wohn-Geld
Nieder-schwellige Betreuungs-Angebote
Schulden
Ehren-Amt ▼
Wohnen im Alter
Menschen mit Behinderungen ▼
Anti-Diskriminierung
Ältere Menschen
Gesundheit und Pflege ▼
Frauen, Gleich-Stellung ▼
Familien, Kinder und Jugendliche ▼
Menschen aus anderen Ländern ▼

Beim Niedersächsischen Sozialministerium werden Informationen zu verschiedensten Leistungen angeboten. Diese ermöglichen darüber hinaus konkrete Handlungsorientierung, da auch Adressen für die Antragstellung und Links zu örtlichen Beratungsstellen gegeben werden. So wird eine eigenständige Inanspruchnahme der Leistung, also die geforderte Teilhabe nach dem BGG, zumindest angebahnt. Dies zeigt sich im folgenden Beispiel: Im Text wird erklärt, was sogenannte „nieder-schwellige Betreuungs-Angebote“ sind und

wer über die Antragstellung entscheidet. Es werden außerdem Links zu weiterführenden Informationen dargeboten (hier nur ein Ausschnitt). Bezüglich der Akzeptabilität aufmerken lässt allerdings die rigide anmutende Feststellung „Menschen mit geistiger Behinderung können viele Sachen **nicht** verstehen“.

**Screenshot 175: Niedersächsisches Sozialministerium (eigene Markierung rot)**

**Bei geistiger Behinderung.**  
Geistige Behinderung ist **keine** Krankheit.  
Menschen mit geistiger Behinderung können viele Sachen **nicht** verstehen.  
Bei diesen Problemen braucht man Hilfe.  
Das nieder-schwellige Betreuungs -Angebot ist so eine Hilfe.

**Wie viel Pflege bekommt ein kranker Mensch?**  
**Und wer entscheidet das?**  
Das Land Niedersachsen hat eine Einrichtung.  
Die heißt Medizinischer Dienst.  
Der Medizinische Dienst schaut sich die kranken Menschen an.  
Und bestimmt die Pflege-Stufe.  
Pflege-Stufe bedeutet:  
Wie viel Pflege bekommt ein kranker Mensch.

**Wie wird die Pflege bezahlt?**  
Pflege kostet viel Geld.  
Von der Pflege-Kasse gibt es Geld für jeden Kranken.  
Kranke Menschen können 1.200 Euro im Jahr für die Pflege bekommen.  
Sehr kranke Menschen bekommen 2.400 Euro im Jahr.

**Wo gibt es das Nieder-Schwellige-Betreuungs-Angebot?**  
Für jeden Menschen gibt es in der Nähe ein Angebot.  
Hier finden Sie alle Adressen.

**Wird auch den Pflegern von der Landes-Regierung geholfen?**  
Ja.  
Die Landes-Regierung unterstützt die Weiter-Bildung von Pflegern.  
Die Landes-Regierung unterstützt auch Gruppen für die Pflege.  
Und viele weitere Angebote zur Hilfe.

Auch abseits des Themas „Behinderung“ werden Informationen und Anlaufstellen für verschiedene vulnerable Gruppen dargeboten. Insgesamt ist die Seite des Niedersächsischen Sozialministeriums aufgrund der Themenauswahl in Bezug auf die Motivationsbarriere m. E. als gelungen einzuschätzen.

**Screenshot 177: Niedersächsisches Sozialministerium (eigene Markierung rot)**

**Frauen-Häuser**  
Es gibt in Niedersachsen Frauen-Häuser.  
Dort können Frauen und Kinder Schutz kriegen.  
Wenn sie geschlagen werden.  
Oder wenn sie Angst vor Gewalt haben.  
Wie komme ich in ein Frauen-Haus?  
Sie können bei einem Frauen-Haus anrufen.  
Die Telefon-Nummern für ein Frauen-Haus in Ihrer Nähe finden Sie [hier](#).  
Die Menschen in den Frauen-Häusern helfen Ihnen.  
Sie bringen Gewalt-Opfer in ein Frauen-Haus.  
Nur Opfer dürfen die Adresse von Frauen-Häusern wissen.  
Dann sind sie sicher vor den Tätern.

**Gewalt-Beratungs-Stellen**  
Es gibt in Niedersachsen Gewalt-Beratungs-Stellen.  
In den Gewalt-Beratungs-Stellen kriegen Opfer Rat und Hilfe.  
Wie kann ich eine Gewalt-Beratungs-Stelle erreichen?  
Sie können bei einer Gewalt-Beratungs-Stelle anrufen.  
Die Telefon-Nummern für Gewalt-Beratungs-Stellen in Ihrer Nähe finden Sie [hier](#).

Auch das Niedersächsische Justizministerium beschreibt Institutionen und Leistungen, die die Bürgerinnen und Bürger direkt in Anspruch nehmen können, obwohl die Überschriften wenig aussagekräftig erscheinen.

Screenshot 250: Niedersächsisches Justizministerium (eigene Markierung rot)

### **3. Diese Angebote können Sie nutzen**

[3.1 Keine Angst vor der Justiz](#)

[3.2 Bürgermitarbeit](#)

[3.3 Der Landespräventionsrat Niedersachsen](#)

### **4. Schlichten statt Richten: Nicht jeder Streit muss vor Gericht**

[4.1 Was macht eine Schiedsperson?](#)

[4.2 Was ist Mediation?](#)

[4.3 Was ist eine Schlichtungsstelle?](#)

Mit 67 % ist, wie bereits erwähnt, die Beschreibung von Serviceleistungen auf **kommunaler Ebene** bei Weitem am häufigsten vertreten. Zwar fehlen Online-Anträge in Leichter Sprache (siehe Kapitel 7.3.1.6 zu Interaktionstexten), aber meist werden konkrete Ansprechpersonen benannt, wie das Beispiel der Stadt Iserlohn zeigt.

## Screenshot 203: Iserlohn (eigene Markierung rot)

**Unterhalt vom Amt bekommen**

Das Bild zeigt eine Gruppe Kinder

Kinder können vom Amt Unterhalt bekommen.

Sie bekommen das Geld nur:

- wenn sie nur bei einem Eltern-Teil leben
- wenn sie nicht genug Unterhalt bekommen
- wenn sie noch nicht 12 Jahre alt sind

Die Kinder können das Geld 6 Jahre lang bekommen.

Das Bild zeigt mehrere Geldscheine

Das Amt zahlt nicht:

Wenn andere Menschen genug Geld haben.

Dann müssen sie selbst an das Kind zahlen.

Das kann zum Beispiel sein:

Das Eltern-Teil, das nicht beim Kind lebt.

Das Bild zeigt eine Frau und einen Mann in einem Büro

Die Stadt Iserlohn:

- Nimmt Ihre Anträge an
- Sie stimmt den Anträgen zu

Diese Personen sind zuständig:

Ihr Nach-Name beginnt mit einem dieser Buchstaben:	Dann ist Ihr Ansprech-Partner:	Telefon / E-Mail:
A B C D E	Doris Ronneburg	0 23 71 - 21 72 21 9 doris.ronneburg@iserlohn.de
F G H I J		
K L M N O P Q R	Michael Dittrich	0 23 71 - 21 72 21 8 michael.dittrich@iserlohn.de
S T U V W X Y Z		

Die Stadt **Köln** ist im Korpus mit dem umfangreichsten Angebot an unmittelbaren Serviceleistungen vertreten und gibt über ein aufklappbares Menü Antworten auf ganz konkrete Fragen. Dieses Vorgehen scheint sehr effizient, da durch die Übersicht eine gezielte Informationsselektion ermöglicht wird und die flexible Menüstruktur das Risiko verringert, dass der Leser / die Leserin durch zu große Textmengen abgeschreckt wird.

## Screenshot 212: Köln

**Wann kann ich eine Tages-Pflege bekommen?** [aufklappen](#)

---

**Wer bezahlt die Tages-Pflege?** [aufklappen](#)

---

**Wann bezahlt das Sozial-Amt diese Kosten?** [aufklappen](#)

---

**Was muss ich tun, damit das Sozial-Amt die Kosten übernimmt?** [aufklappen](#)

---

**Muss ich den Antrag persönlich abgeben?** [zuklappen](#)

Nein. Sie müssen den Antrag nicht persönlich abgeben.  
Ihr Betreuer oder Ihre Betreuerin kann auch den Antrag stellen.

[Wir können Sie beraten](#) 

© Lebenshilfe Bremen e. V./S. Albers\*

Sie können aber gerne auch einen Termin bei uns ausmachen:  
Wenn Sie Fragen haben zum Antrag.  
Wenn Sie ein persönliches Gespräch wollen.

**Unsere Öffnungszeiten:**  
Montag, Dienstag, Donnerstag und Freitag, von 8 bis 12 Uhr.

 Hier bekommen Sie Infos zum Verwaltungs-Dienst Hilfe zur Pflege

---

**Was kostet der Antrag?** [aufklappen](#)

---

Der Antrag ist kostenlos.  
Sie müssen nichts bezahlen.

---

**Weitere Infos** [aufklappen](#)

---

**Büdingen** thematisiert ebenfalls kommunale Services bzgl. Müll, Strom und Wasser. Allerdings wird hier auf weitere Seiten verlinkt, die sich nicht immer ohne Lesefertigkeiten auf standardsprachlichem Niveau erschließen lassen, wie zum Beispiel die Webseiten von Firmen.

## Screenshot 238: Büdingen

### **Strom / Müll / Wasser**

#### **Wohin mit dem Müll?**

Sie wollen Müll wegbringen?  
Oder Sie haben andere Sachen,  
die Sie nicht mehr brauchen?

Hier finden Sie Infos zu Betrieben und Firmen,  
die Ihren Müll entsorgen.

- **Firma Remondis**  
Bitte klicken Sie [hier](#).  
Dann kommen Sie auf die Internet-Seite der Firma.
- **Firma Fehr**  
Bitte klicken Sie [hier](#).  
Dann kommen Sie auf die Internet-Seite der Firma.
- **Firma Weisgerber**  
Bitte klicken Sie [hier](#).  
Dann kommen Sie auf die Internet-Seite der Firma.

#### **Müll-Kalender**

Hier können Sie schauen:  
Wann wird in den Stadt-Teilen von Büdingen der Müll abgeholt?  
Klicken Sie einfach auf den Namen von Ihrem Stadt-Teil.  
Bitte klicken Sie [hier](#).

#### **Strom, Gas, Wasser und Wärme**

Rechts stehen die Firmen für die Versorgung in Büdingen.  
Dort können Sie schauen:  
Wie sind die Preise?  
Die Firmen sorgen dafür:  
Auf den Internet-Seiten stehen immer die aktuellen Preise.

##### **Strom-Versorgung: OVAG**

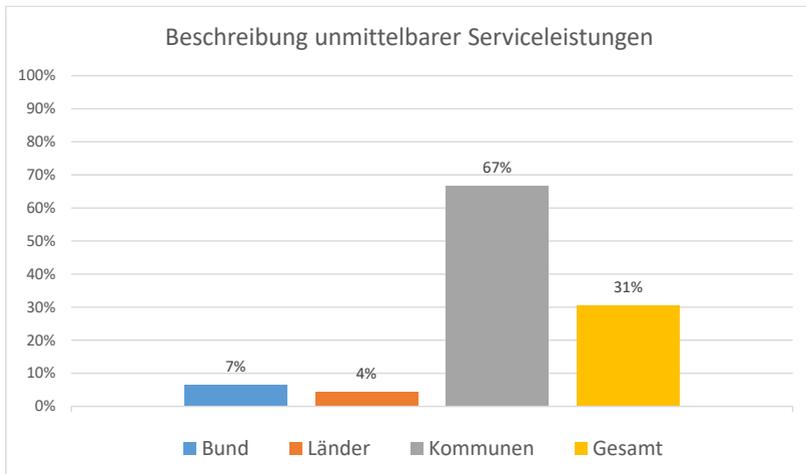
Die Oberhessischen Versorgungs-Betriebe AG.  
liefern den Strom für Büdingen und alle Stadt-Teile.  
Bitte klicken Sie [hier](#).

##### **Gas-Versorgung: Stadt-Werke Büdingen**

Die Stadt-Werke liefern Erd-Gas für Büdingen.  
Und für die Stadt-Teile Düdelsheim, Lorbach und Orleshausen.  
Bitte klicken Sie [hier](#).

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass Texte in Leichter Sprache zu behördlichen Leistungen, von denen Bürgerinnen und Bürger direkt profitieren würden, auf Bundes- und Landesebene so gut wie gar nicht vorkommen. Da die Kommune die unterste Verwaltungsinstanz bildet und damit die meisten Berührungspunkte mit den Menschen hat, ist es nicht verwunderlich, dass hier Texte zu Serviceleistungen in zwei Drittel der Fälle vorkommen. Die Beispiele des Niedersächsischen Sozial- und des Justizministeriums zeigen jedoch, dass es durchaus auch auf den höheren Verwaltungsebenen Schnittmengen mit den Bürgerinnen und Bürgern gibt, die es sich lohnt in Texten zu bearbeiten. Selbst auf Bundesebene ließ sich mit dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz ein Beispiel für einen Leichte-Sprache-Text mit einem potenziellen Mehrwert für den Leser bzw. die Leserin finden – abseits der üblichen Themen „Darstellung der Institution“ und „Metatext zum standard-sprachlichen Seitenbereich“.

In der Übersicht zeigt sich folgende Verteilung:



**Grafik 9:** Übersicht „Beschreibung unmittelbarer Serviceleistungen“

### 7.3.1.4 Thema Behinderung

Neben der Darstellung der Institution (Kap. 7.3.1.1) und Metatexten zur standardsprachlichen Website (Kap. 7.3.1.2) ist auch das Thema „Behinderung“ immer wieder auf den Leichte-Sprache-Seiten zu finden. Rund 25 % der untersuchten Behörden zeigen durch die Auswahl ihrer Inhalte eine Ausrichtung auf Menschen mit Behinderung. Die hier beleuchtete Kategorie behandelt die inhaltliche/thematische Ausrichtung der Webseiten bzw. von Teilen davon. Gewertet wurde das Vorkommen entsprechender Texte in Leichter Sprache, aber auch einschlägiger externer Verlinkungen oder Broschüren im PDF-Format. Eng damit verwoben ist m. E. die Nennung von Übersetzungsagenturen und Prüfgruppen, die Abbildung von Leichte-Sprache-Logos oder die Verwendung von Bildern der Lebenshilfe Bremen, die in den Kapiteln 7.3.3 und 7.3.4.3 eingehender beleuchtet werden.

Anhand des Aufgreifens behinderungsbezogener Themen zeigt sich die Fokussierung auf die gesetzlich benannte Zielgruppe: Es lässt erahnen, dass es in diesen Fällen nicht um Leichte Sprache zur Überwindung von Kommunikationseinschränkungen geht, die auch unabhängig von einer Behinderung vorkommen können (Laienpublikum in Bezug auf Fachtexte, Deutschlernende, in der Grundbildung Benachteiligte etc.). Hier stellt sich die Frage, ob dies vorwiegend in Institutionen vorkommt, deren Zuständigkeit die besondere Berücksichtigung der Belange von Menschen mit Behinderung bedingt, wie zum Beispiel Sozial- oder Gesundheitsministerien. Zu untersuchen ist hinsichtlich der Motivationsbarriere auch die Ausgewogenheit der behandelten Themen.

33 % der **Bundesministerien** greifen auf ihren Leichte-Sprache-Seiten mit dem Thema Behinderung in Verbindung stehende Inhalte auf. Dabei sind diese in den seltensten Fällen prominent herausgestellt. Dies zeigt sich beispielsweise beim **Bundesministerium für Arbeit und Soziales**. Im Bereich „Publikationen in Leichter Sprache“ werden verschiedene, thematisch unsortierte Broschüren im PDF-Format aufgelistet, die anhand des Titels die Ausrichtung verraten (siehe auch Kapitel 7.1.2.3 zu PDFs). Die Gemeinsamkeit der dargebotenen Inhalte scheint einzig in ihrer Verschlagwortung mit dem Begriff „Behinderung“ bzw. „Leichte Sprache“ zu liegen. Voraussetzung für die erfolgreiche Nutzung der Übersicht wäre jedoch ein gezieltes Suchverlangen, beispielsweise nach Informationen zum „Europäischen Sozial-Fonds“ oder zu Hintergründen

zu Leichter Sprache und ihrer Produktion in Form eines „Rat-Gebers“. Es ist demnach anzunehmen, dass sich die Seite weniger an die primäre Adressatenschaft, sondern eher an die sekundären Adressatinnen und Adressaten Leichter Sprache richtet.

## Screenshot 88 a: Bundesministerium für Arbeit und Soziales

bmas.de einfach erklärt

---

Internet-Seiten in Leichter Sprache

---

> Publikationen in Leichter Sprache

### Publikationen in Leichter Sprache

---

**Leichte Sprache - Ein Ratgeber**

In diesem Text stehen Regeln und Tipps für Leichte Sprache.

➔ [Zur Publikation](#)



---

**Der Europäische Sozial-Fonds in Deutschland von 2014 bis 2020 in Leichter Sprache**

In diesem Heft wird in Leichter Sprache erklärt, was der Europäische Sozial-Fonds ist.

➔ [Zur Publikation](#)



---

**Teilhaber-Bericht: Zusammenfassung in leicht verständlicher Sprache**

Diese Broschüre ist eine Zusammenfassung vom Teilhaber-Bericht in leicht verständlicher Sprache.

➔ [Zur Publikation](#)



---

**Rat-Geber für Menschen mit Behinderung in der Europäischen Union in Leichter Sprache**

Informationen zum Thema Behinderung in der Europäischen Union in Leichter Sprache.

➔ [Zur Publikation](#)



---

**Rat-Geber für Menschen mit Behinderung in Leichter Sprache**

Informationen zum Thema Behinderung stellt das BMAS jährlich über seinen Ratgeber für Menschen mit Behinderung zur Verfügung. Da diese Informationen nicht immer leicht zu verstehen sind, hat das BMAS diesen Rat-Geber in Leichter Sprache herausgegeben. Er erklärt die wesentlichen Fakten und gibt Tipps für den Alltag.

➔ [Zur Publikation](#)



---

**Faltblatt Schwer-Behinderten-Ausweis in Leichter Sprache**



Das **Auswärtige Amt** bemüht sich um die Darstellung seiner Schnittpunkte zum Thema Inklusion und Behinderung auf seiner Übersichtsseite zu Leichter Sprache, d. h. im Bereich „Darstellung der Institution“. Dafür werden externe Links eingesetzt, die auf einschlägige Institutionen verweisen und aus dem internen Leichte-Sprache-Angebot hinausweisen.

## Screenshot 251: Auswärtiges Amt (eigene Markierung rot)

Die deutsche Außen-Politik schützt die Menschen-Rechte.

Die Menschen-Rechte sollen auf der ganzen Welt geachtet werden. Das ist eine sehr wichtige Aufgabe. Darum setzt sich die Außen-Politik sehr stark dafür ein.

Informationen in Leichter Sprache über die Menschen-Rechts-Politik von der Bundes-Regierung finden Sie auf dieser Seite.  
[Klicken Sie hier.](#)

---

Der Aktions-Plan der Bundes-Regierung

Menschen mit Behinderungen sollen in Deutschland überall gut mitmachen können. Dafür hat die Regierung von Deutschland einen Aktions-Plan gemacht.  
[Klicken Sie hier.](#)

Bericht aus Genf

Hier finden Sie Informationen über die Arbeit von Frau Theresia Degener. Frau Degener arbeitet in einer wichtigen Arbeits-Gruppe. Die Arbeits-Gruppe ist bei den Vereinten Nationen in Genf.



Diese Arbeits-Gruppe achtet darauf, dass der UN-Vertrag über die Rechte von Menschen mit Behinderungen eingehalten wird.

Frau Degener möchte über ihre Arbeit in Genf erzählen. Deshalb schreibt sie einen Bericht. Immer nach einer Sitzung von der Arbeits-Gruppe in Genf. Die Berichte sind in Leichter Sprache.

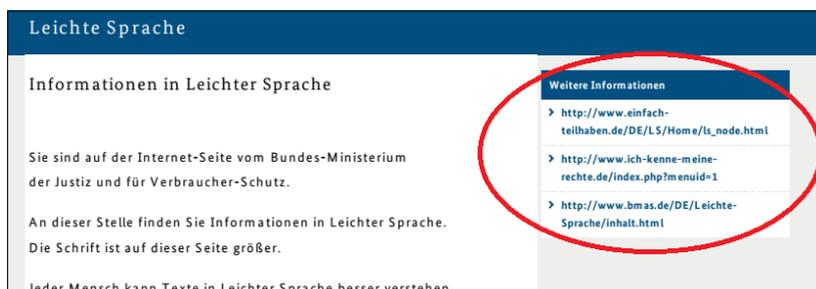
Hier können Sie die Berichte lesen:

- [Bericht in Leichter Sprache \(PDF, 928 KB\)](#) (September 2011)
- [Bericht in Leichter Sprache \(PDF, 621 KB\)](#) (Juli 2012)
- [Bericht in Leichter Sprache \(PDF, 524 KB\)](#)(September 2013)
- [Bericht in Leichter Sprache \(PDF, 379 KB\)](#) (September 2014)

Häufig wird auf das Thema „Behinderung“ im wahrsten Sinne „am Rande“ verwiesen. Dies zeigt sich beispielsweise beim **Bundesjustizministerium** (ähn-

lich auch Bundesverteidigungsministerium), wo unter der Rubrik „Weitere Informationen“ wenig transparente URLs zu Seiten des Deutschen Instituts für Menschenrechte oder des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales angegeben werden. Es kann hierin der Versuch einer Erfüllung der BITV-Anforderung gesehen werden, „auf weitere in diesem Auftritt vorhandene Informationen in Deutscher Gebärdensprache und in Leichter Sprache“ hinzuweisen. In Ermangelung an eigenen Inhalten in Leichter Sprache wurde evtl. auf andere Ressorts oder regierungsübergreifende Informationen wie den Aktionsplan der Bundesregierung oder die UN-Behindertenrechtskonvention verwiesen.

### Screenshot 252: Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (eigene Markierung rot)



Auf **Landesebene** finden sich an Menschen mit Behinderung ausgerichtete Themen auf 22 % der untersuchten Seiten. Die verschiedenen Arten des Vorkommens (Verlinkungen im Peritext, Verweise in Darstellung der Institution) sind denen auf Bundesebene sehr ähnlich. Gerade bei den Sozialministerien sind aber auch komplette Unterseiten zu diesem Thema zu beobachten. Eine ausführlichere Auflistung von Texten mit Bezug zum Thema Inklusion liefert zum Beispiel das **Baden-Württembergische Sozialministerium**. Neben den Informationen zur Bedienung der Seite und der Darstellung der Institution ist „Behinderung“ das einzige andere Themengebiet im Leichte-Sprache-Angebot.

## Screenshot 128: Sozialministerium Baden-Württemberg (eigene Markierung rot)

The screenshot shows a yellow background with two computer icons and text. The first icon is followed by the text 'Für Informationen über die Bedienung dieser Internet-Seite:' and a blue link 'Klicken Sie hier.'. The second icon is followed by 'Für Informationen über die Aufgaben und Themen vom Sozial-Ministerium:' and another blue link 'Klicken Sie hier.'. Below this, the text 'Hier bekommen Sie Informationen über:' is followed by a list of five blue links. A red oval highlights the entire list of links.

Für Informationen über die Bedienung dieser Internet-Seite:  
▶ [Klicken Sie hier.](#)

Für Informationen über die Aufgaben und Themen vom Sozial-Ministerium:  
▶ [Klicken Sie hier.](#)

Hier bekommen Sie Informationen über:

- ▶ [Was hat das Sozial-Ministerium für die Inklusion im Land getan?](#)
- ▶ [Der Landes-Behinderten-Beauftragte und die Umsetzung der UN-Behinderten-Rechts-Konvention in Baden-Württemberg](#)
- ▶ [Was macht der Landes-Behinderten-Beirat?](#)
- ▶ [Mehr Beschäftigung von schwer-behinderten Menschen.](#)
- ▶ [Menschen mit Behinderung sollen selbst entscheiden, wo und wie sie wohnen wollen](#)
- ▶ [Was ist das persönliche Geld?](#)

Häufig findet Behinderung in Sozialministerien aber auch nur im Bereich „Darstellung der Institution“ Erwähnung, wie z. B. beim **Bayerischen Sozialministerium**, oder im Metatext zur Beschreibung der standardsprachlichen Internetseite, wie im Falle des Hessischen Sozialministeriums. Ansonsten findet das Thema keine eingehende Berücksichtigung auf der Website.

## Screenshot 254: Bayerisches Staatsministerium für Arbeit und Soziales, Familie und Integration (eigene Markierung rot)

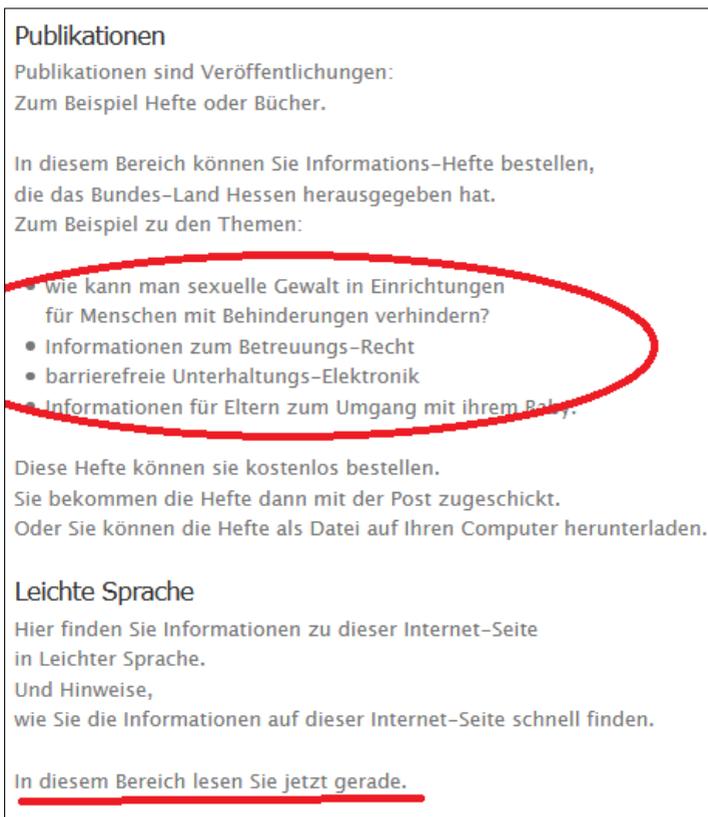
The screenshot shows a white background with a list of bullet points. The first bullet point is 'Wie können sie am besten die deutsche Sprache lernen?' with a small icon of two people. The second bullet point is 'Das Sozial-Ministerium unterstützt Menschen mit Behinderung. Alle Menschen sollen zusammen in einer inklusiven Gesellschaft leben: Menschen mit Behinderung und Menschen ohne Behinderung.' This second bullet point is circled in red. To the right of the text is an illustration of a group of diverse people, including one in a wheelchair, standing in front of a modern building. Below the text, there is a heading 'Das Sozial-Ministerium hat noch mehr Aufgaben und Angebote für Menschen:'.

- Wie können sie am besten die deutsche Sprache lernen?
- ▶ Das Sozial-Ministerium unterstützt Menschen mit Behinderung. Alle Menschen sollen zusammen in einer inklusiven Gesellschaft leben: Menschen mit Behinderung und Menschen ohne Behinderung.

Das Sozial-Ministerium hat noch mehr Aufgaben und Angebote für Menschen:

Die im Folgenden abgebildeten Hinweise auf weiterführende Informationen (z. B. „Informationen zum Betreuungs-Recht“) des **Hessischen Sozialministeriums** sind unter der Überschrift „Publikationen“ schlecht auffindbar. Auch sind die entsprechenden Informationshefte nicht verlinkt. Der darunterstehende Hinweis auf den Leichte-Sprache-Bereich, in dem man sich ja gerade befindet, verdeutlicht, dass es sich hier um einen reinen Metatext handelt („In diesem Bereich lesen Sie jetzt gerade“).

**Screenshot 163: Hessisches Sozialministerium (eigene Markierung rot)**



**Publikationen**

Publikationen sind Veröffentlichungen:  
Zum Beispiel Hefte oder Bücher.

In diesem Bereich können Sie Informations-Hefte bestellen,  
die das Bundes-Land Hessen herausgegeben hat.  
Zum Beispiel zu den Themen:

- Wie kann man sexuelle Gewalt in Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen verhindern?
- Informationen zum Betreuungs-Recht
- barrierefreie Unterhaltungs-Elektronik
- Informationen für Eltern zum Umgang mit ihrem Baby.

Diese Hefte können sie kostenlos bestellen.  
Sie bekommen die Hefte dann mit der Post zugeschickt.  
Oder Sie können die Hefte als Datei auf Ihren Computer herunterladen.

**Leichte Sprache**

Hier finden Sie Informationen zu dieser Internet-Seite  
in Leichter Sprache.  
Und Hinweise,  
wie Sie die Informationen auf dieser Internet-Seite schnell finden.

In diesem Bereich lesen Sie jetzt gerade.

Bisweilen werden Gesetze, Aktionspläne und Ansprüche von Menschen mit Behinderung erklärt, aber keine Services oder Ansprechpartner beschrieben, die den Leser / die Leserin zu einer Handlung befähigen würden, wie das Beispiel der Unterseite des **Baden-Württembergischen Sozialministeriums** zum Thema „Persönliches Budget“ zeigt. Unklar bleiben hier beispielsweise handlungsweisende Fragen wie „Wie und wo beantragt man das Persönliche Budget?“ oder „Was ist die Rolle des Sozialministeriums in diesem Zusammenhang?“.

### Screenshot 129: Sozialministerium Baden-Württemberg

#### Was ist das Persönliche Budget?

Budget ist ein französisches Wort.  
 Man spricht es so: Büdsche.  
 Ein Budget ist ein bestimmter Geld-Betrag.  
 Zum Beispiel: 100 Euro.  
 Menschen mit Behinderung sollen Geld bekommen.  
 Sie sollen wie Menschen ohne Behinderung am Leben teilnehmen.  
 Mit dem Geld können sie selbst einkaufen, was sie brauchen.  
 Und selbst entscheiden, was sie kaufen möchten.  
 Menschen mit Behinderung können das Persönliche Budget beantragen.  
 Dann bekommen sie jeden Monat Geld.  
 Manchmal auch einen Gutschein.



Wie viel Geld man bekommt, ist unterschiedlich.  
 Das hängt davon ab, was man alles braucht.  
 Das Geld darf man für verschiedene Sachen ausgeben.  
 Zum Beispiel:

- Für Sachen zur Pflege
- Für Menschen, die im Arbeits-Leben helfen.
- Für Kultur und Gesellschaft  
 Zum Beispiel:  
 Kino-Karten oder Theater-Karten.
- Für Zug-Fahr-Karten oder Bus-Fahr-Karten oder Fahr-Dienste.



**Übersetzung und Prüfung in Leichter Sprache:**  
 Fach-Zentrum für Leichte Sprache  
 Telefon: 0821 - 56 06 410



Ressorts mit anderen Aufgaben greifen die Thematik ebenfalls gelegentlich auf, wie zum Beispiel die **Berliner Senatsverwaltung für Finanzen**. So kündigt hier die Überschrift Steuer-Tipps für Menschen mit Behinderungen an, die jedoch wiederum nicht in Leichter Sprache verfasst sind.

### Screenshot 147: Berliner Senatsverwaltung für Finanzen (eigene Markierung rot)

#### **Steuer-Tipps für Menschen mit Behinderungen**

In diesem Bereich finden Sie auch ► [Steuerliche Hinweise](#) für behinderte Menschen. Diese Hinweise sind nicht in Leichter Sprache.

Sie können nachlesen, wo Sie weniger Steuern zahlen müssen. Zum Beispiel gibt es dafür den **Pauschbetrag**.

Der Pauschbetrag hängt vom Grad einer Behinderung ab.

Wenn Ihnen zum Beispiel ein Pauschbetrag in Höhe von 570 Euro zusteht, müssen Sie darauf keine Einkommen-Steuer zahlen.

Den Grad der Behinderung stellt das [Versorgungs-Amt](#) fest.

Sie können den Pauschbetrag auch später noch geltend machen.

Wenn Sie eine rechtliche Betreuerin oder einen Betreuer haben, bitten Sie um Unterstützung!

Wie auf Bundesebene finden sich auf manchen landesbehördlichen Seiten Links zur PDF mit der Pressemitteilung des Netzwerks Leichte Sprache mit dem Titel „Was ist Leichte Sprache?“. Der entsprechende Link ist in der Regel nicht in einen erklärenden Zusammenhang eingebettet. Der Nutzen für den Leser oder die Leserin, der oder die auf Leichte Sprache angewiesen ist, bleibt fraglich. Vermutlich wird hier eher eine Symbolfunktion in Richtung der sekundären Adressatenschaft verfolgt, wie es das Beispiel des **Nordrhein-Westfälischen Sozialministeriums** nahelegt.

## Screenshot 187: Sozialministerium NRW



**Was ist Leichte Sprache?**

**Eine Presse-Information vom Verein Netzwerk Leichte Sprache in Leichter Sprache**



Leichte Sprache heißt:  
So schreiben oder sprechen,  
dass es alle gut verstehen.  
Leichte Sprache ist wichtig  
für **Menschen mit Lern-Schwierigkeiten**.

**Menschen mit Lern-Schwierigkeiten: Was heißt das?**



Viele Menschen sagen:  
Wir wollen nicht geistig behindert genannt werden.  
Diese Worte machen uns schlecht.  
Deshalb schreiben wir immer:  
Menschen mit Lern-Schwierigkeiten.

Auch die auf Bundesebene beobachteten externen Verlinkungen zu Seiten des Instituts für Menschenrechte oder zur UN-Behindertenrechtskonvention sind auf Landesebene zu finden. Dies ist unabhängig davon, ob das jeweilige Ressort und der Inhalt des Basistextes sich mit dem Thema „Behinderung“ beschäftigen, wie im folgenden Beispiel des **Finanzministeriums Sachsen-Anhalt** zu sehen ist.

## Screenshot 255: Finanzministerium Sachsen-Anhalt (eigene Markierung rot)

Startseite > [Wir über uns](#) > Leichte Sprache

**Herzlich willkommen**

Auf dieser und den folgenden Seiten erklären wir in einfacher Sprache die Aufgaben des Ministeriums der Finanzen von Sachsen-Anhalt. Man kann auch Finanzministerium dazu sagen.

Das Finanzministerium ist ein Ministerium der sachsen-anhaltischen Landesregierung. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verwalten das Geld von Sachsen-Anhalt. Dazu gehören alle Einnahmen und Ausgaben des Landes.

Dafür wird in jedem Jahr ein Plan erstellt.

Sie erfahren hier auch etwas über ihre Steuern, über die Arbeit in den Finanzämtern und über Tarife.

**Das Ministerium und seine Aufgaben**

Das Finanzministerium hat viele Aufgaben. Dafür gibt es verschiedene Abteilungen und Referate.

Das sind:

- [Steuern](#)
- [Finanzen](#)
- [Haushalt](#)
- [Kommunalfinanzen](#)
- [Bauen](#)
- [IT](#)
- [Über uns](#)

Klicken Sie auf die Menü-Punkte. Hier finden Sie eine Zusammenfassung, was in den Abteilungen gemacht wird.

**Fragen oder Vorschläge?**

Wenn Sie Fragen oder Vorschläge haben, schicken Sie eine E-Mail oder rufen Sie an. Die Pressestelle ist zentraler Anlaufpunkt für alle Anfragen rund um das Finanzministerium.

( Telefon: 0391/ 567-01 oder 567-1105

@ Hier geht es zum [E-Mail-Formular](#)

**Wörterbuch in Leichter Sprache**



Hier finden Sie Erklärungen von schweren Wörtern und Fach-Begriffen aus dem Bereich des Finanzministeriums.

- [Klicken Sie hier zum Wörterbuch](#)

**Nutzer-Tipps**

Im Folgenden erklären wir Ihnen die Symbole, die Sie im oberen Teil aller Seiten bei uns im Internet finden:

-  - Wenn Sie mit der rechten Maustaste auf den Lautsprecher klicken, wird Ihnen der Text vorgelesen.
-  - Bei einem Klick auf die Hand wird Ihnen das Landesportal sachsen-anhalt.de in Gebärdensprache vorgestellt.

**A A A**

- Wenn Sie auf eines der A klicken, können Sie die Schriftgröße der Seiten vergrößern oder verkleinern.
-  - Wählen Sie mit einem Klick auf die rechte Maustaste einen weißen oder schwarzen Monitor-Hintergrund aus.

**Weitere Informationen**

**- Einfache Teilhabe -**

Internetseite für Menschen mit Behinderungen in leichter Sprache

- [Klicken Sie hier zu den Informationen](#)

**- Ich kenne meine Rechte -**

Vertrag über die Rechte von Menschen mit Behinderungen

- [Klicken Sie hier zu den Informationen](#)

**- UN-Konvention -**

Vereinbarung über die Rechte von Menschen mit Behinderung in Leichter Sprache.

- [Klicken Sie hier zu den Informationen](#)

**- Berufliche Teilhabe -**

Aktuelle Informationen zu Bildung, Ausbildung, beruflicher Teilhabe, und Leistungen der Rehaträger

- [Klicken Sie hier zu den Informationen](#)

Zahlenmäßig ist das Vorkommen behinderungsbezogener Inhalte im **kommunalen Bereich** mit 25 % ähnlich wie auf den anderen beiden Ebenen. Zuweilen ist eine Ausrichtung auf Menschen mit Behinderung aber auch unabhängig vom eigentlichen Thema des Textes ersichtlich. So sind bei der Stadt **Köln** beispielsweise im Bereich „Wahlen“ verschiedene Rubriken angeführt. Eine davon lautet „Hilfs-Person zur Wahl“ und erklärt, wie Menschen mit Behinderung ihr Wahlrecht in Anspruch nehmen können.

## Screenshot 214: Köln (eigene Markierung rot)

### Wahlen [zuklappen](#)

---

- > Hilfs-Person zur Wahl
- > Kommunal-Wahl
- > Sach-Gebiet Wahlen
- > Stimm-Abgabe
- > Stimm-Bezirke
- > Stimm-Zettel-Schablonen für blinde und sehbehinderte Wählerinnen und Wähler
- > Stimmen-Auszahlung
- > Unterstützung von Bewerbungen durch Unterschriften
- > Wahl-Benachrichtigung
- > Wörterbuch zum Thema Wahlen

Es wird die Perspektive eines Betroffenen eingenommen, der Hilfe bei der Wahl braucht. Erläuterungen, wie man sich beispielsweise als Hilfsperson für jemand anderen melden kann, werden nicht dargeboten. Das Thema Behinderung wird im Falle Kölns also bei Punkten aufgegriffen, bei denen es auch tatsächlich separate Hilfsangebote für Menschen mit Behinderung gibt.

## Screenshot 215: Köln (eigene Markierung rot)

### Hilfs-Person zur Wahl

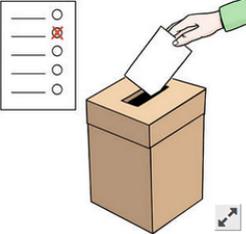
 Vorlesen lassen

**Informationen in Leichter Sprache**

In der Regel gibt man bei einer Wahl seine Stimme selbst ab.  
Weil die Wahl **geheim** bleiben soll.

Es gibt aber auch **Ausnahmen**.  
In manchen Fällen erlaubt das Gesetz  
eine **Hilfs-Person bei der Wahl**.

Das heißt:  
Jemand darf Ihnen **beim Wählen helfen**.  
Wenn Sie **nicht alleine wählen können**.



© Lebenshilfe Bremen e. V./S. Albers\*

**Wer kann Hilfe bekommen?** 

---

**Wer darf mir helfen?** 

Auch das Beispiel der Stadt **Iserlohn** zeigt, dass auf die Bedarfe von Menschen mit Behinderung in Form von einschlägigen Serviceleistungen, also anlassbezogen und als ein Thema neben einer Vielzahl weiterer, eingegangen wird.

## Screenshot 256: Iserlohn (eigene Markierung rot)



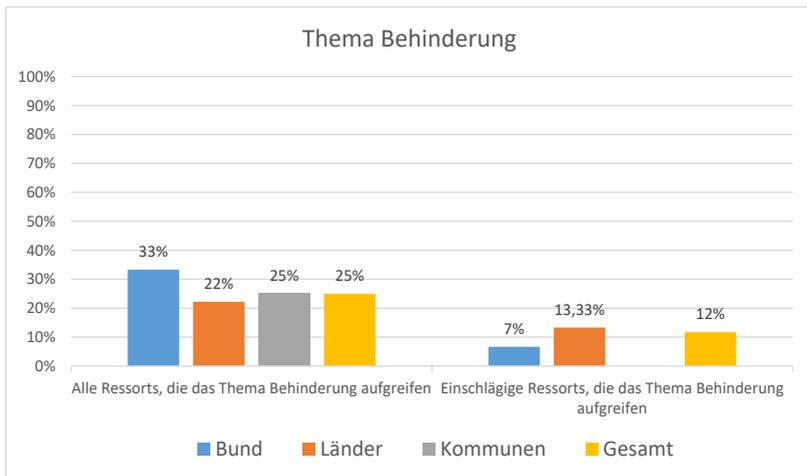
Diese Infos gibt es in Leichter Sprache:

- Abmeldung
- Anmeldung
- Änderung vom Namen
- Aufenthalt von Ausländern
- Bescheinigungen
- Geld für Beerdigungen
- Geld zum Unterhalt
- Hilfe beim Heizen
- Hilfe für die Pflege (wenn Sie allein wohnen)
- Hilfe für Menschen ohne Arbeit
- Hilfe nach dem Asyl-Bewerber-Leistungs-Gesetz
- Infos zum Heiraten
- Menschen mit Behinderung im Beruf
- Personal-Ausweis
- Reise-Pass
- Reise-Pass für Kinder
- Rente
- Rentner-Beratung, Pflege-Beratung, Sozialer Dienst
- Schwer-Behinderten-Ausweis
- Sozial-Hilfe in Heimen und Einrichtungen

Obwohl der Anteil behinderungsbezogener Themen auf allen Ebenen nahezu gleich bei ca. einem Drittel liegt, kann die Art und Weise der Einbindung sehr unterschiedlich ausfallen, wie aus den angeführten Beispielen hervorgeht. So werden auf Bundes- und Länderebene Menschen mit Behinderung als Zielgruppe in solchen Texten benannt, die eigentlich der Darstellung der Institution dienen und relativ wenig Mehrwert für die Zielgruppe enthalten dürften. In

anderen Fällen werden weiterführende Informationen, auch ohne Anbindung an das Thema des Basistextes, als externe Links im Peritext angeboten. Mit Blick auf die Lesemotivation erscheint es jedoch etwas willkürlich, Informationen z. B. über das Institut für Menschenrechte von der Leichte-Sprache-Startseite eines Landesfinanzministeriums aus anzubieten. In Sachen Auffindbarkeit von Texten in Leichter Sprache ist dies jedoch als positiv zu bewerten. In der Zusammenschau zeigt sich, dass auf Landesebene zwar häufig Ministerien für Soziales, Pflege und/oder Gesundheit Inhalte zum Thema Behinderung anbieten – 13 von 22 % der entsprechenden Seiten entfallen auf diese Ressorts – insgesamt ist der Kreis der Stellen mit diesem Thema jedoch größer. Drei von neun einschlägigen Behörden auf Landesebene behandeln dieses Thema gar nicht. Auf Bundesebene sind es fünf von 15 Ministerien, die sich dem Thema Behinderung widmen, darunter zwar das Bundesministerium für Arbeit und Soziales, nicht aber das Bundesministerium für Gesundheit. Auf kommunaler Ebene ist das Thema „Behinderung“ eher in die Beschreibungen von unmittelbaren Serviceleistungen eingebettet.

Zusammenfassend lassen sich Inhalte mit Bezug zum Thema Behinderung in folgender Häufigkeit feststellen:



**Grafik 10:** Übersicht „Thema Behinderung“

### 7.3.1.5 Themen an Lebenswelt der Adressaten

Wie die Analyse zeigt, sind „Behinderung“, „Erklärung zur standardsprachlichen Website“ und „Beschreibung unmittelbarer Serviceleistungen“ wiederkehrende Themen, die in unterschiedlicher Verteilung im Korpus zu finden sind. Weitere behandelte Themen, die nicht der Darstellung der Institution oder der metatextuellen Beschreibung der standardsprachlichen Website dienen, und einen erkennbaren Bezug zum Leser / zur Leserin haben, möchte ich als „Themen an Lebenswelt der Adressaten“ zusammenfassen. Es sind also Themen, die sich am „Ich, Hier und Jetzt“ des Lesers / der Leserin orientieren, sodass die Texte potenziell das Kriterium der subjektiven Wichtigkeit erfüllen (Möller/Schiefele: 2004: 116 ff.). Natürlich kann im Rahmen einer Textanalyse ohne Kenntnis der Nutzungssituation nicht geklärt werden, ob Inhalte für ein Individuum tatsächlich subjektiv nützlich erscheinen. Im Unterschied zu den übrigen erfassten Kategorien entsprechen die hier gemeinten Themen jedoch mit höherer Wahrscheinlichkeit dem Erkenntnisinteresse, der Erfahrungswelt oder der persönlichen Situation eines Bürger oder einer Bürgerin. Dies schon allein deshalb, weil sich die hierunter gefassten Texte nicht auf die Verwaltung selbst beziehen, sondern sich potenziell nach außen d. h. zum Adressaten bzw. zur Adressatin hin öffnen – anders als beispielsweise Texte zur Darstellung der Behörde oder Informationen über eine Website in Standardsprache. Dabei ist es, anders als beim Thema „Behinderung“, nicht vordergründig relevant, dass es sich bei den Adressatinnen und Adressaten um Menschen mit Behinderung handelt, sondern, im Sinne der Behördenkommunikation, z. B. um verwaltungsexterne Laien oder interessierte Bürgerinnen und Bürger. Die Nähe zum Leser / zur Leserin kann auch sprachlich, d. h. über eine entsprechende Adressierung zum Ausdruck kommen (siehe Kapitel 7.3.4.1), wobei die vorliegende Kategorie zunächst die reine Inhaltsseite beleuchtet. Zudem sind Überschneidungen mit der Kategorie „Beschreibung von unmittelbaren Serviceleistungen“ zu erwarten. Konkret: Was als „unmittelbare Serviceleistung“ in der Analyse gezählt wurde, entspricht häufig auch der Kategorie „Themen an Lebenswelt der Adressaten“. Es gibt aber auch Fälle, vor allem auf Bundes- und Landesebene, in denen keine Serviceleistung beschrieben wurde, aber trotzdem Texte vorliegen, die die Adressatenschaft über alltägliche Themen informieren, z. B. bei der Bundesregierung. Insgesamt enthalten ca. 26 % aller Ministerien „The-

men an der Lebenswelt der Adressaten“. Dies entspricht zugleich der Quote der **Bundesministerien**, auf denen dies zu beobachten ist.

Auf der Seite der **Bundesregierung**, die über das umfangreichste Angebot in Leichter Sprache auf Bundesebene verfügt, orientiert sich die Themenauswahl im Bereich „Artikel“ zunächst, wie die Bebilderung zeigt, an der Zielgruppe von Menschen mit Behinderung (Screenshot 120).

### Screenshot 120: Bundesregierung



#### Aktions-Plan für gleiche Rechte

In Deutschland gibt es einen Nationalen Aktions-Plan. Darin steht, was für Menschen mit Behinderungen besser werden soll. Die Bundes-Regierung hat jetzt noch mehr Dinge in den Aktions-Plan geschrieben. [►mehr](#)



#### Mehr selbst bestimmen

Die Bundes-Regierung schlägt ein neues Gesetz vor: das Bundes-Teilhabe-Gesetz. Menschen mit Behinderung sollen in ihrem Leben mehr bestimmen können. Dafür bekommen sie bessere Hilfe. [►mehr](#)



#### Politiker-Treffen in Japan

Die Regierungs-Chefs von 7 Ländern trafen sich am 26. und 27. Mai in Japan. Sie redeten über wichtige Themen auf der Welt. Auch die Bundes-Kanzlerin war dabei. [►mehr](#)



#### Hindernisse beseitigen

Die Bundes-Regierung will für Menschen mit Behinderung Hindernisse beseitigen: in Gebäuden, am Arbeits-Platz und bei der Sprache. Das steht in einem neuen Gesetz. [►mehr](#)

Aber auch unabhängig vom Thema Behinderung werden alltagsnahe Themen näher beleuchtet. Es gibt beispielsweise einen Text mit Tipps zum Stromsparen (Screenshot 125 a) oder Erklärungen zur Deutschen Wiedervereinigung anlässlich des 25. Jahrestages des Mauerfalls im Jahr 2014 (Screenshot 125 b). Darüber hinaus bestehen umfangreiche Texte mit grundlegenden Informationen zum politischen System der Bundesrepublik, den Aufgaben von Kanzlerin, Bundespräsident, dem Kabinett und einzelnen Ministerien (Screenshot 125 c).

### Screenshot 125 a: Bundesregierung

ARTIKEL

## Strom sparen

Möchten Sie zu Hause Strom sparen?  
Wir geben Ihnen ein paar Tipps,  
wie das geht.



Strom sparen mit Steckdosen-Leisten  
Foto: picture-alliance/ dpa

► Darum geht es in diesem Text

---

► Lampen  
► Kochen und Backen  
► Kühlschrank

## Screenshot 125 b: Bundesregierung

ARTIKEL

### Freiheit und Einheit

Die Menschen in Deutschland feierten  
im Jahr 2014 ein wichtiges Ereignis:  
Vor 25 Jahren wurde die Mauer geöffnet.  
Wir erklären: Was ist damals passiert?

Die Mauer teilte Berlin  
in Ost-Berlin und West-Berlin.

Auch ganz Deutschland war  
durch eine Grenze geteilt.  
Es gab Ost-Deutschland  
und West-Deutschland.  
Ost-Deutschland hieß damals  
Deutsche Demokratische Republik.  
Das kurze Wort dafür ist: DDR.



Wie kam es zum Mauer-Fall?

## Screenshot 125 c: Bundesregierung

### Aufgaben der Bundes-Kanzlerin

Dieser Text erklärt:

Was macht die Bundes-Kanzlerin?



Bundes-Kanzlerin Angela Merkel

Foto: Bundesregierung/Bergmann

- › Wo stehen die Aufgaben von der Bundes-Kanzlerin?
- › Welche Aufgaben hat die Bundes-Kanzlerin?
  - › Die Bundes-Kanzlerin ist die Chefin der Bundes-Regierung
  - › Zusammenarbeit mit Regierungs-Partnern
  - › Die Bundes-Kanzlerin sucht die Bundes-Ministerinnen und Bundes-Minister aus
  - › Die Bundes-Kanzlerin macht die Richt-Linien für die Politik
  - › Die Bundes-Kanzlerin sucht ihren Stell-Vertreter aus
  - › Der Verteidigung-Fall
  - › Die Bundes-Kanzlerin kann die Vertrauens-Frage stellen

Die explizite Anbindung dieser Informationen an die Lebenswelt der Adressantinnen und Adressaten fehlt aber bisweilen. So wird bei der Beschreibung von Wahlen erwähnt, dass die Bürgerinnen und Bürger die Abgeordneten wählen,

die wiederum die Bundeskanzlerin wählen. Mehr Informationen zur Bundestagswahl und dem Vorgang auf Wählerseite werden jedoch nicht gegeben, was tendenziell die Asymmetrie zwischen Sender und Adressat/-in hervorhebt (siehe auch Kapitel 7.3.4.2). Eine direkte Adressierung und evtl. eine Verlinkung zu einer Seite mit aktuellen Wahlterminen hätte diese Information dem Leser / der Leserin noch näherbringen können.

#### Screenshot 126: Bundesregierung (eigene Markierung rot)

**Wer wählt die Bundes-Kanzlerin?**

Alle 4 Jahre ist Bundestags-Wahl.

Der Bundestag besteht mindestens aus 598 Leuten.  
Diese Leute heißen Abgeordnete.  
Die Abgeordneten gehören zu verschiedenen Parteien.  
Zum Beispiel:

- CDU/CSU
- SPD
- FDP

---

- Bündnis 90/Die Grünen oder
- Die Linke

**Die Bürgerinnen und Bürger wählen**  
bei der Bundestags-Wahl:  
Welche Parteien und Abgeordnete  
sollen in den Bundestag?  
Die Abgeordneten wählen dann  
die Bundes-Kanzlerin.

Das heißt:  
Die Bürgerinnen und Bürger wählen  
nicht direkt die Bundes-Kanzlerin.

Auf allen Ebenen finden sich auch Beispiele, die andere Inhalte erwarten lassen, als sie tatsächlich präsentieren. So werden beim **Bundeslandwirtschaftsministerium** dem Leser / der Leserin auf der Einstiegsseite Informationen über

gesunde Ernährung verheißen („Mehr Informationen über gesunde Ernährung finden Sie hier...“). Das Linkziel enthält Informationen darüber, was das Ministerium in Sachen Aufklärung über gesunde Ernährung unternimmt (siehe auch Beispiele 98 und 99 im Bereich „Adressierung“ unten), es geht also eigentlich um die Darstellung der Institution (Kapitel 7.3.1.1). Treffender wäre daher wohl eine Hinführung wie „Lesen Sie hier: Das macht das Ministerium zum Thema gesunde Ernährung“. Durch das gezeigte Vorgehen jedoch wird Nähe zur Lebenswelt der Adressatinnen und Adressaten und damit Nützlichkeit suggeriert, die nicht erfüllt wird.

### Screenshot 100: Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (eigene Markierung rot)

Das BMEL setzt sich ein für:

- gesunde Ernährung



Mehr Informationen über gesunde Ernährung finden Sie hier:

[Ernährung](#) (Bitte anklicken!)

Quelle: Monkey Business - Fotolia.com

## Screenshot 101: Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (Linkziel, eigene Markierung rot)

Das Bundes-Ministerium für Ernährung und Landwirtschaft macht klare Regeln:

- Die Lebensmittel in Deutschland sind von guter Qualität.
- Die Lebensmittel in Deutschland werden gut kontrolliert.

Es ist wichtig, dass jeder Bürger sichere Lebensmittel bekommt.

Sichere Lebensmittel heißt:  
Sie dürfen keine gefährlichen Stoffe enthalten.  
Wie zum Beispiel Gifte oder Krankheits-Erreger.

Lebensmittel dürfen nicht schädlich für die Gesundheit sein.

Lebensmittel sind sehr sicher in Deutschland.  
Es gibt zum Beispiel sehr strenge Sauberkeits-Regeln.

Aber es werden heutzutage immer mehr Lebensmittel aus dem Ausland eingekauft.

Und es gibt immer neue Produkte und Zutaten.  
Deshalb ist das Thema sichere Lebensmittel sehr wichtig.

Das Ministerium sorgt für sichere Lebensmittel.

Es setzt sich dafür ein:

- dass es klare gesetzliche Regeln gibt.
- dass es schnelle Untersuchungen bei Gefahren gibt.
- dass die Regeln immer auf dem neuesten Stand sind.

Die Lebensmittel werden von den Bundes-Ländern kontrolliert.

Das Ministerium unterstützt eine gesunde Ernährung.  
Zum Beispiel gibt es viele Aktionen für die Bürger.



Quelle:



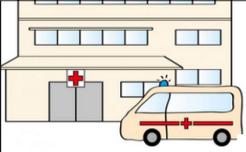
Quelle:



Quelle:

Auf **Landesebene** finden sich mit nur 16 % die wenigsten Bemühungen um Texte mit einer konkreten Anbindung an die Lebenswelt der Adressatinnen und Adressaten. Vereinzelt gibt es jedoch besonders umfangreiche Angebote, die sich nah am Alltag oder den Problemen der Adressatinnen und Adressaten bewegen. So zum Beispiel beim **Bayerischen Staatsministerium für Gesundheit und Pflege**, das sich u. a. auch an ältere Menschen, Berufstätige oder Menschen mit seelischen Behinderungen richtet.

### Screenshot 141: Bayerisches Gesundheitsministerium

 <p><b>Die Kranken-Häuser in Bayern</b></p> <p>In Bayern gibt es über 400 Krankenhäuser. Hier finden Sie Informationen darüber, wie die Krankenhäuser organisiert werden.</p> <p><a href="#">Mehr</a></p>	 <p><b>Medizin für ältere Menschen in Bayern</b></p> <p>In diesem Text finden Sie viele Informationen über die Medizin für ältere Menschen in Bayern. Klicken Sie auf „Mehr“.</p> <p><a href="#">Mehr</a></p>	 <p><b>Organ-Spende</b></p> <p>Durch Organ-Spende kann das Leben von anderen Menschen gerettet werden. Hier finden Sie viele Informationen darüber. Auch über den Organspende-Ausweis.</p> <p><a href="#">Mehr</a></p>
 <p><b>Die Gesundheit von der Seele</b></p> <p>Die Gesundheit von der Seele ist sehr wichtig. Hier bekommen Sie viele Informationen darüber.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Die Gesundheit von der Seele</li> <li>› Die seelische Krankheit: Depression</li> <li>› Die seelische Krankheit: Ess-Störungen</li> </ul>	 <p><b>Die Gesundheit im Berufs-Leben</b></p> <p>Die Betriebe und Unternehmen sollten darauf achten, dass es ihren Mitarbeitern gut geht. Hier bekommen Sie viele Informationen über Gesundheit im Berufs-Leben.</p>	 <p><b>Stationäre Pflege</b></p> <p>Klicken Sie auf „Mehr“ und lesen Sie über stationäre Pflege.</p>

Das Bemühen um Nähe wird im nachfolgenden Ausschnitt durch den Einsatz von Eigennamen („Maria und Jens“) zur Bezeichnung von Rollenträgern im Bereich „Organ-Spende“ ersichtlich. Dabei handelt es sich um ein Vorgehen,

das in Fachtexten verwendet werden kann, um abstrakte Fallstrukturen in alltagsnahe Konstellationen zu überführen und so die Verständlichkeit zu erhöhen (Bredel/Maaß 2016: 359). Zugleich erlaubt diese Personifizierung den Aufbau eines „empathischen Interesses“ beim Leser (Ebd.), das m. E. die Lesemotivation befördern dürfte.

### Screenshot 142: Bayerisches Gesundheitsministerium

2. Ein gesunder Mensch kann einem kranken Menschen ein Organ spenden.

Er kann eine Niere oder einen Teil von der Leber spenden.

Der gesunde Mensch lebt weiter.

Darum heißt es: **Lebend-Spende**.

Ein Beispiel:

Maria und Jens sind ein Ehe-Paar.

Jens ist sehr krank.

Seine Nieren arbeiten nicht mehr richtig.

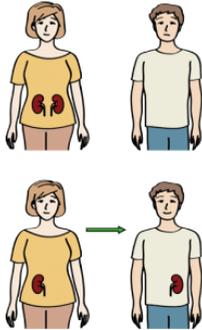
Er braucht eine neue Niere,

damit er weiter leben kann.

Maria hat 2 gesunde Nieren.

Sie möchte Jens 1 Niere spenden.

Beide können danach gesund weiter leben.



The illustration consists of two rows of figures. The top row shows a woman on the left with two red kidney icons on her back and a man on the right with one red kidney icon on his back. The bottom row shows the same woman on the left with two red kidney icons and the same man on the right with one red kidney icon. A green arrow points from the woman's right kidney to the man's back, indicating the transfer of an organ.

Allerdings sind auch bei den Ländern Fälle zu finden, in denen die Texte auf den ersten Blick mehr Anbindung an die Lebenswelt der Bürgerinnen und Bürger, also mehr Nützlichkeit, in Aussicht stellen, als sie tatsächlich einlösen. Die Überschriften im Leichte-Sprache-Bereich entsprechen, wie auch bereits am Beispiel „Ernährung“ des Bundeslandwirtschaftsministeriums gezeigt wur-

de, den Zuständigkeiten der Behörde bzw. dementsprechend dem Aufbau der standardsprachlichen Website. Beim Niedersächsischen Finanzministerium gibt es beispielsweise einen Hypertext zum Thema „Bau“. Bei genauerer Betrachtung zeigt sich, dass Assoziationen zu privaten oder öffentlichen Bauvorhaben, die eventuell das „Ich, Hier und Jetzt“ des Lesers / der Leserin berühren könnten, hier in die falsche Richtung gehen.

### Screenshot 173: Niedersächsisches Finanzministerium

**Bau**

Das Finanz-Ministerium plant Vieles im Bereich Bauen und Gebäude.  
Dafür gibt es 8 Bau-Ämter.  
Die Bau-Ämter haben diese Aufgaben:

- Sie bauen neue Häuser.
- Sie reparieren alte Häuser.
- Sie pflegen Denkmäler.

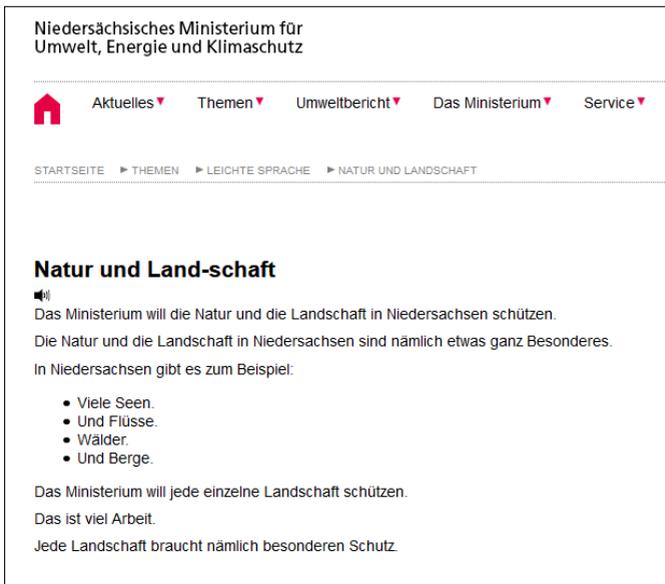
Die Bau-Ämter arbeiten für das Land Niedersachsen.  
Und für Deutschland.

[Die schwierigen Texte zu diesem Thema finden Sie hier.](#)

Auf acht Zeilen wird beschrieben, welche Aufgaben die „Bau-Ämter“ in Niedersachsen haben. Zwar steht letztlich jedes Ressort mittelbar im Dienste der Bevölkerung, was auch im kurzen Text des Niedersächsischen Finanzministeriums anklingt, z. B. im Satz „Sie bauen neue Häuser“. Besonders bei den sehr kurzen Hypertexten auf Landes- und Bundesebene wird m. E. jedoch häufig nicht deutlich, worin genau die Verbindung zum Adressaten bzw. zur Adressantin liegt, also dass zum Beispiel auch ein privates Bauvorhaben von ebenjenen Bauämtern zu genehmigen ist, dass öffentliche, städtische Bauten dort geplant werden oder wie man beispielsweise das für die eigenen Belange zuständige Bauamt findet. Dies kann auf den höheren Verwaltungsebenen natürlich nicht die Tiefe erreichen, die man auf kommunaler Ebene erwarten würde, trotzdem scheint es mit Blick auf die Motivationsbarriere wichtig, den Adressaten bzw. die Adressantin in den Text einzubeziehen.

Auch beim **Niedersächsischen Umweltministerium** werden zunächst alltagsnah klingende Themen aus Sicht des Ministeriums und seiner damit zusammenhängenden Aufgaben beschrieben. So geht es auf der Seite „Natur und Landschaft“ nicht etwa um die Besonderheiten der Niedersächsischen Flora und Fauna, sondern darum, was das Ministerium für die Natur und die Landschaft tut (sie schützen), also wiederum um die Darstellung der Institution. Die Kürze der Unterseiten kann sich dabei zunächst auf die Motivation förderlich auswirken, aber es erscheint fraglich, ob bei Themen wie „Boden“, „Luft“ etc. sechs bis acht Sätze ausreichen, um wirklich nützliche Informationen zu vermitteln – wodurch das Vertrauen in das Informationsangebot insgesamt eher geschwächt werden könnte.

### Screenshot 183: Niedersächsisches Umweltministerium



Niedersächsisches Ministerium für  
Umwelt, Energie und Klimaschutz

 Aktuelles ▾ Themen ▾ Umweltbericht ▾ Das Ministerium ▾ Service ▾

STARTSEITE ▶ THEMEN ▶ LEICHTE SPRACHE ▶ NATUR UND LANDSCHAFT

## Natur und Land-schaft

Das Ministerium will die Natur und die Landschaft in Niedersachsen schützen.

Die Natur und die Landschaft in Niedersachsen sind nämlich etwas ganz Besonderes.

In Niedersachsen gibt es zum Beispiel:

- Viele Seen.
- Und Flüsse.
- Wälder.
- Und Berge.

Das Ministerium will jede einzelne Landschaft schützen.

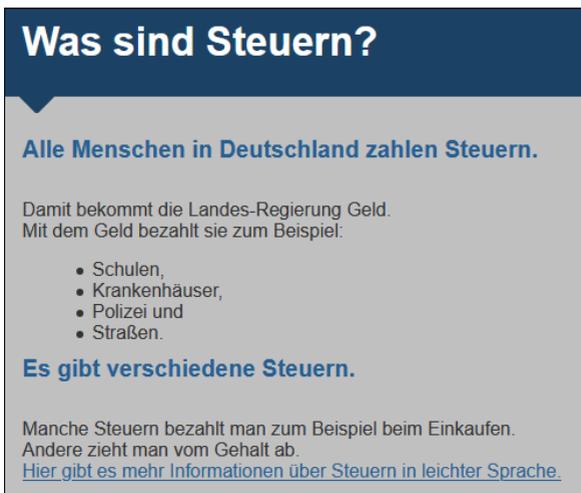
Das ist viel Arbeit.

Jede Landschaft braucht nämlich besonderen Schutz.

Bei Finanzministerien ist das Thema „Steuern“ beliebt. Beim **Nordrhein-Westfälischen Finanzministerium** lauten die drei Unterseiten in Leichter Sprache „Was macht das Finanz-Ministerium?“, „Wie funktioniert diese Internet-Seite?“ und

„Was sind Steuern?“. Letzteres ist die Beschreibung des Begriffs „Steuern“ entnommen von der Seite des Bundesfinanzministeriums in Leichter Sprache, auf das von hier aus verlinkt wird. Da jeder Bürger und jede Bürgerin in irgendeiner Form Steuern bezahlt, ist dies ein Thema nah an der Lebenswelt der Adressatinnen und Adressaten. Fraglich ist jedoch auch hier, ob die wenigen ausgewählten Informationen ausreichen, um einen Mehrwert für den Leser / die Leserin zu erzeugen, und wie ein Nutzungsszenario für diese Seite aussehen könnte.

### Screenshot 185: Finanzministerium NRW



**Was sind Steuern?**

**Alle Menschen in Deutschland zahlen Steuern.**

Damit bekommt die Landes-Regierung Geld.  
Mit dem Geld bezahlt sie zum Beispiel:

- Schulen,
- Krankenhäuser,
- Polizei und
- Straßen.

**Es gibt verschiedene Steuern.**

Manche Steuern bezahlt man zum Beispiel beim Einkaufen.  
Andere zieht man vom Gehalt ab.  
[Hier gibt es mehr Informationen über Steuern in leichter Sprache.](#)

Auffallend ist, dass vor allem die Auftritte der Senatskanzleien der Stadtstaaten Berlin und Bremen, die zwar der Landesebene zugeordnet sind, eher wie kommunale Auftritte wirken. Es erfolgen zum Beispiel Beschreibungen von Orten aus dem Stadtbild. So beginnt die Startseite der **Bremer Senatskanzlei** zunächst mit einer Einführung in die Geschichte und einem Foto des Rathauses, daraufhin erfolgt die Vorstellung des Senats. Es werden keine Serviceleistungen in Leichter Sprache erläutert und der Umfang des Gesamtangebots beträgt nur eine Seite. Trotzdem erscheinen durch diesen Brückenschlag zum Alltag der Adressatenschaft diese Texte weniger abstrakt bzw. hinsichtlich der Motivationsbarriere weniger problematisch.

## Screenshot 157: Bremer Senatskanzlei

Bürgerservice ▶ Leichte Sprache

### RATHAUS UND ROLAND IN BREMEN

Das **Bremer Rathaus** ist mehr als 600 Jahre alt.

Besonders am Rathaus ist, dass es noch fast so aussieht wie früher.

Es wurde zum Beispiel im Krieg nie zerstört.

Und wenn etwas repariert wurde, wurde darauf geachtet, dass das Rathaus trotzdem so schön bleibt wie früher.

Das Rathaus von außen

Besonders am Rathaus ist auch, dass man dort auch noch dasselbe macht wie früher.

In der oberen Rathauhalle treffen sich wichtige Menschen. Zum Beispiel Politiker.

In der unteren Rathauhalle treffen sich die Bewohner und Besucher von Bremen.



Auch der **Bremer Roland** ist über 600 Jahre alt.

Der Bremer Roland ist über 5 Meter groß.

Es gibt auch in anderen Städten einen Roland.

Der Roland in Bremen ist aber einer der schönsten und ältesten.

Der Roland hat früher gezeigt, dass eine Stadt vom Kaiser gegründet wurde.

Und dass der Kaiser der Stadt Dinge erlaubt hat.

Zum Beispiel, dass eine Stadt einen eigenen Wochenmarkt machen darf.

Eine Stadt ist dann nicht abhängig von anderen Städten.

Darum ist der Roland als ein Zeichen für Freiheit gebaut worden.

Weil der **Roland und das Rathaus** ein Zeichen für die Freiheit von Bürgern sind, stehen sie seit Juni 2004 auf einer besonderen Liste. Die Liste heißt: Liste des Welterbes.

Auf dieser Liste stehen viele schöne und alte Gebäude und Denkmäler.

Diese Liste ist von der UNESCO.

UNESCO bedeutet: Organisation der Vereinten Nationen für

Bildung, Wissenschaft, Kultur und Kommunikation.

## Screenshot 157 b: Bremer Senatskanzlei

### Der Ratskeller

---

Im Rathaus gibt es den Ratskeller.

Dort kann man essen und trinken.

Das besondere ist: Man kann hier seit über 600 Jahren Wein trinken.

Es gibt dort über 600 verschiedene Weine.

Der Ratskeller ist sehr gemütlich.

Es gibt zum Beispiel große, sehr schöne Weinfässer.

Diese Weinfässer sind sehr alt.

Am häufigsten fällt thematische Vielfalt bei den Kommunen auf. In ca. 67 % der Fälle sind Informationen mit direktem Bezug zur Lebenswelt der Adressatenschaft zu finden wie „Was tun bei einem Umzug?“, oft versehen mit konkreten Handlungsanweisungen, wie es das Beispiel der **Stadt Frankfurt** zeigt. Hier ist eine klare Überschneidung mit dem Thema „Serviceleistungen“ festzustellen.

## Screenshot 197: Frankfurt

Wenn Sie umgezogen sind,  
müssen Sie die Stadt darüber informieren.  
Das machen Sie beim **Einwohner-Meldeamt**.

**Das Einwohner-Meldeamt gehört zum Bürgeramt.**



*Zentrales Bürgeramt, Zeil 3 © Stadt  
Frankfurt am Main, Foto: Stefan Maurer*

Die **Adresse** ist:

**Bürgeramt**  
Zeil 3,  
60313 Frankfurt am Main

**Bevor Sie hingehen,  
bitte rufen Sie das Bürgeramt erst einmal an,  
und fragen Sie:**

- Wann kann ich kommen?
- Welche Unterlagen muss ich mitbringen?
- Zum Beispiel Personalausweis? Reisepass?
- Was muss ich noch mitbringen?

Die **Telefon-Nummer** ist:  
**069 – 115**

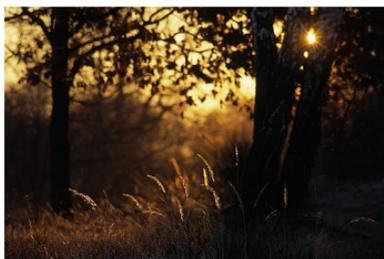
Die größere Bandbreite an behandelten Themen zeichnet sich auch am Umfang der Leichte-Sprache-Bereiche ab, der bei den Kommunen deutlich höher ausfällt als bei den anderen beiden Verwaltungsebenen (siehe Kapitel 7.3.2.2). Doch nicht immer ist m. E. auch die Umsetzung gelungen, wie es bei der Stadt **Troisdorf** zu beobachten ist. Im Beispiel bleibt es bei einer Liste von sehenswerten Ausflugszielen, eine weiterführende oder gar handlungsweisende Erklärung, was es dort zu sehen gibt, unterbleibt jedoch.

### Screenshot 209: Troisdorf

#### **In Troisdorf kann man viel unter-nehmen**

Das sollte man sich anschauen:

- Das Natur-Schutz-Gebiet Wahner Heide



- Die Auen am Fluß Sieg
- Die vielen Aus-Stellungen in einem Museum.  
Zum Beispiel dem Bilder-Buch-Museum.  
Das Bilder-Buch-Museum ist in Burg Wissem.
- Die Fähre über den Fluß Sieg
- Die schwarze Kolonie
- Die rote Kolonie
- Die Beamten-Kolonie

Aufgrund seiner thematischen Vielfalt und der sowohl sprachlichen als auch medialen Qualität hervorzuheben ist das Angebot der Stadt **Köln**. Neben der eher beiläufigen Umsetzung der BITV 2.0 durch die Texte „Was steht auf www.stadt-koeln.de?“ und „So funktioniert www.stadt-koeln.de“ gibt es acht weitere Themenblöcke, die wiederum weiter unterteilt und nach Adressat(inn)en und Anlaufstellen über ein aufklappbares Menü gegliedert sind.

### Screenshot 201: Köln (eigene Markierung rot)

Wir erklären in Leichter Sprache:

- Was auf unseren Seiten steht.
- Und wie Sie Inhalte finden.

Diese Infos haben wir hier für Sie:

- Was steht auf [www.stadt-koeln.de](http://www.stadt-koeln.de)?
- So funktioniert [www.stadt-koeln.de](http://www.stadt-koeln.de)

**Liste mit allen Seiten in Leichter Sprache**

Wir haben noch mehr Seiten in Leichter Sprache. Damit Sie alle Seiten in Leichter Sprache finden, haben wir hier Listen für Sie aufgeschrieben. Die Listen sind nach Buchstaben geordnet.

<b>Anmelden und Ummelden</b>	<a href="#">aufklappen</a>
<b>Gesundheit</b>	<a href="#">aufklappen</a>
<b>Menschen mit Behinderung</b>	<a href="#">aufklappen</a>
<b>Senioren und Seniorinnen</b>	<a href="#">aufklappen</a>
<b>Sozial-Hilfe</b>	<a href="#">aufklappen</a>
<b>Standes-Amt</b>	<a href="#">aufklappen</a>
<b>Wahlen</b>	<a href="#">aufklappen</a>
<b>Wohnen</b>	<a href="#">aufklappen</a>

\* Die Bilder gehören:  
Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e.V., Illustrator Stefan Albers, Atelier Fleetinsel, 2013.

Friedhofen

- Wartezimmer
- Termine Online vereinbaren
- Online Anträge
- Kontakt

Ähnlich ist das Vorgehen u. a. bei der Stadt **Aschaffenburg**. Auch hier zeigt die thematische Übersicht, wie wenig Raum die Darstellung der Institution oder die Beschreibung standardsprachlicher Seiten auf vielen kommunalen Auftritten einnimmt, sondern tatsächliche Inhalte und Serviceangebote.

## Screenshot 221: Aschaffenburg

**UNSER ANGEBOT IN LEICHTER SPRACHE**

Auf unserer Internet-Seite bekommen Sie Informationen in Leichter Sprache zu Themen:

**Melde-Angelegenheiten in Aschaffenburg**

- [Anmeldung](#)
- [Ummeldung](#)
- [Abmeldung](#)
- [Sie ziehen nach Aschaffenburg?](#)
- [Sie ziehen von Aschaffenburg weg?](#)
- [Sie ziehen innerhalb von Aschaffenburg um?](#)
- [Sie machen Ihre Neben-Wohnung zur Haupt-Wohnung?](#)
- [Melde-Auskunft](#)
- [Aufenthalts-Bescheinigung und Melde-Bescheinigung](#)

**Personal-Ausweise und Reise-Pässe**

- [Personal-Ausweis](#)
- [Reise-Pass](#)
- [Kinder-Reise-Pass](#)
- [Verlust von Personal-Ausweis oder Reise-Pass](#)
- [Reisen ins Ausland](#)

**Fahrzeug-Zulassung**

- [Zulassung Neu-Fahrzeug](#)
- [Zulassung Gebraucht-Fahrzeug](#)

**Hunde-Steuer**

- [Anmeldung](#)
- [Abmeldung](#)
- [Ummeldung](#)

**Standes-Amt**

- [Personen-Stands-Urkunden anfordern](#)
- [Anmeldung von neugeborenen Kindern](#)
- [Vaterschafts-Anerkennung](#)
- [Namens-Änderung](#)
- [Heiraten in Aschaffenburg](#)
- [Heiraten im Ausland](#)
- [Lebens-Partnerschaften](#)
- [Sterbe-Fall](#)

**Ausländer-Wesen**

- [Aufenthalts-Titel in Deutschland](#)
- [Aufnahme einer Erwerbstätigkeit: Arbeiten in Deutschland](#)
- [Einreise nach Deutschland](#)
- [Ausreise aus Deutschland](#)
- [Verpflichtungs-Erklärung für ein Visum](#)

**Bauen**

- [So stellen Sie einen Bau-Antrag](#)

**Wahlen**

Das Beispiel der Stadt **Unterschleißheim** zeigt, wie diese Informationen zusätzlich durch typografische Hervorhebungen, Listen, Bilder oder PDF-Dateien zum Download angereichert werden, um das Verstehen zu sichern.

## Screenshot 225: Unterschleißheim

# Müll-Abfuhr-Tage im Stadt-Gebiet Unterschleißheim

Die Müll-Abfuhr kommt **alle 14 Tage** für:

- die Rest-Müll-Tonnen und Behälter
- die Papier-Tonnen
- die Gelben Wert-Stoff-Tonnen und Behälter

Die Müll-Abfuhr kommt **jede Woche** für:

- die Bio-Tonnen
- die Papier-Behälter

Im **Abfuhr-Plan** können Sie nachlesen:  
wann Ihr Müll abgeholt wird.  
Sie müssen **unter Ihrem Straßen-Namen** schauen.  
Die Straßen-Namen sind **von A bis Z** geordnet.  
**KW heißt:** Kalender-Woche.  
Eine **ungerade** KW ist zum Beispiel:

- die 1. Woche im Jahr
- die 3. Woche im Jahr
- die 5. Woche im Jahr und so weiter.

Eine **gerade** KW ist zum Beispiel:

- die 2. Woche im Jahr
- die 4. Woche im Jahr
- die 6. Woche im Jahr und so weiter.

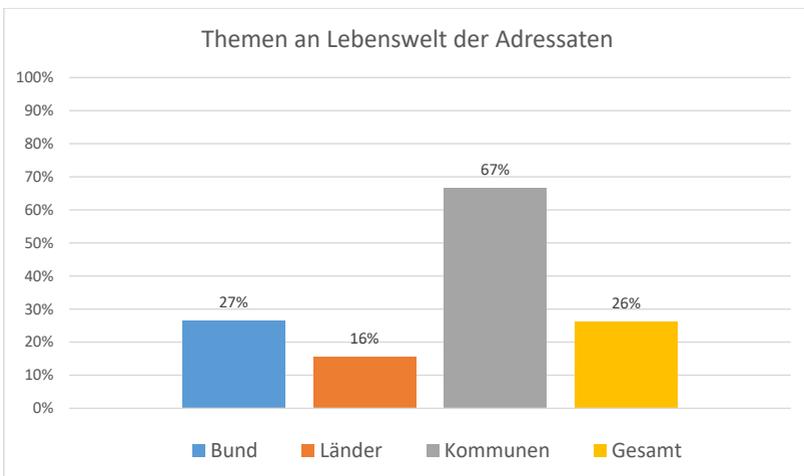
Wenn der geplante Abfuhr-Tag ein gesetzlicher **Feier-Tag** ist:  
Dann kommt die Müll-Abfuhr **einen Tag später**.  
**Alle Abfuhr-Tage** nachdem Feier-Tag sind dann auch **einen Tag später**.  
Von Montag bis Samstag. Am Sonntag nicht.  
Die Tonnen oder Behälter müssen Sie bitte **bis spätestens 6.00 Uhr morgens am Abfuhr-Tag** bereit-stellen.

-  [Abfuhrplan ab 2016 \(PDF\)](#)

**Weitere Informationen**



Entsprechend der Annahme aus Kapitel 6.3 ist das Ergebnis wenig überraschend, dass bei den Kommunen in mehr als doppelt so vielen Fällen wie auf Bundes- und in dreimal so vielen Fällen wie auf Landesebene Themen aufgegriffen werden, die offensichtliche Schnittpunkte zum Alltag von Bürgerinnen und Bürgern aufweisen. Zu beachten ist außerdem, dass die Zahlen in dieser Kategorie große Überschneidungen mit dem Thema „Beschreibung unmittelbarer Serviceleistungen“ enthalten und nur dazu dienen können, eine Tendenz bezüglich der Vielfalt der auf den einzelnen Ebenen behandelten Themen aufzuzeigen – was aufgrund des recht eindeutigen Ergebnisses in Bezug auf die Kommunen dennoch als aussagekräftig betrachtet werden kann.



**Grafik 11:** Übersicht „Themen an Lebenswelt der Adressaten“

### 7.3.1.6 Interaktionstexte

In Kapitel 4.7.4 wurde bereits dargelegt, dass die Bürgerinnen und Bürger mit den Möglichkeiten des E-Governments in Deutschland verhältnismäßig wenig zufrieden sind. Dies deckt sich mit dem Befund, dass auf nur zwei aller untersuchten Behördenwebsites Interaktionstexte in Leichter Sprache zu finden sind – beide davon auf **Landesebene**. Dabei handelt es sich um Kontaktformulare, die dazu dienen, mit der jeweiligen Landesbehörde per E-Mail in Kontakt zu

treten. Die Nutzung des Eingabefensters, zumindest der Pflichtfelder, wird direkt auf der Seite in Leichter Sprache erklärt, wie beim **Bayerischen Wirtschaftsministerium**.

### Screenshot 136: Bayerisches Staatsministerium für Wirtschaft und Medien, Energie und Technologie

**KONTAKT**

Hier erklären wir Ihnen:  
So können Sie mit uns reden.

Sie können eine Nachricht an das Ministerium schreiben.  
Dazu können Sie das **Kontakt-Formular** nutzen.

Die Felder mit einem Sternchen \* müssen Sie ausfüllen.  
Zum Beispiel Ihren **Namen**, Ihre **Adresse** und Ihre **E-Mail-Adresse**.  
Sie müssen in die Felder schreiben.

Klicken Sie dann auf das **blaue Feld Absenden**.  
So können Sie Ihre Nachricht an uns schicken.

---

**Kontaktformular**

Institution/Organisation

Vorname\*

Nachname\*

Straße/Hausnummer\*

Postleitzahl\*      Ort\*  
     

Land

E-Mail\*

In dem anderen Fall handelt es sich um ein sehr einfach gehaltenes Kontaktformular des **Niedersächsischen Finanzministeriums**, das im Leichte-Sprache-Bereich verlinkt ist. Es könnte aber auch Teil einer standardsprachlichen Website sein, ohne durch für Leichte Sprache typische Merkmale aufzufallen.

### Screenshot 232: Niedersächsisches Finanzministerium

The screenshot shows a contact form with the following elements:

- Title: **Kontakt zum Ansprechpartner des Artikels 'Wir über uns'**
- Fields: "Name:", "E-Mail:", and "Ihre Nachricht:" with corresponding input boxes.
- Text: "Alle Felder sind Pflichtfelder" (All fields are mandatory).
- Button: "Absenden" (Send).
- Caption: "Kontaktformular zum Ansprechpartner des Artikels" (Contact form for the contact person of the article).

Die Entscheidung dafür, diese beiden Kontaktformulare als „Interaktionstexte“ in Leichter Sprache zu zählen, beruht darauf, dass sie zum einen direkt im Leichte-Sprache-Bereich eingebunden sind und zum anderen aufgrund der sprachlichen Vereinfachung bzw. Erklärung auch bei eingeschränkter Lesefähigkeit nutzbar sein dürften. Beide erfüllen also die Anforderung an Handlungsorientierung und Teilhabe: Sofern Nutzerinnen und Nutzer ein bestimmtes Anliegen haben, können sie sich an die jeweilige Landesbehörde wenden, ohne weitere Seiten in Standardsprache „überqueren“ zu müssen. Zu berücksichtigen ist hierbei jedoch, dass es sich trotzdem nur um die *Möglichkeit* zur elektronischen Kontaktaufnahme handelt. „Echte“ Interaktionstexte gemäß Rink (2020) oder auch Wirtz/Piehler (2010), wie Antragsformulare in Leichter Sprache oder ein Online-Vorschlagswesen, sucht man auf den behördlichen Websites des Jahres 2016 vergeblich.

Statt die Eingabefelder direkt im Leichte-Sprache-Bereich zu platzieren, wird bisweilen jedoch auf Interaktionstexte hingewiesen, die auf der standardsprachlichen Website eingebunden sind und dort vom Nutzer / von der Nutzerin aufgefunden und verstanden werden müssen. Ich habe mich dagegen entschieden, diese Fälle quantitativ zu erfassen, da sie aufgrund mangelhafter Auffindbarkeit m. E. für die Leichte-Sprache-Leserschaft kaum nutzbar sein dürften und damit weder die rechtliche Anforderung erfüllen noch eine motivierende Wirkung erzielen können. Das Vorgehen soll trotzdem kurz exemplarisch aufgezeigt werden, da sich Verweise auf den standardsprachlichen Bereich „Kontakt“ im Korpus auf allen Ebenen finden. Sie signalisieren eine bürgerfreundliche, einladende Haltung, wie es die folgenden Beispiele auf **Bundesebene** zeigen.

#### **Screenshot 228: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend**

Wir hoffen, wir haben Ihnen die Seite gut erklärt.  
Wenn Sie noch Fragen haben:  
Klicken Sie ganz oben auf der Seite auf das Wort **Kontakt**.  
Dann können Sie uns eine Nachricht schicken.

Beim **Bundeswirtschaftsministerium** wird das Kontaktformular mit Screenshots erklärt, allerdings nicht direkt verlinkt. Der Hinweis „Wir freuen uns auf Ihre Nachricht!“ (Screenshot 115 b) untermauert die Vermutung, dass hier neben der Handlungsorientierung auch der Aufbau von Nähe zum Leser / zur Leserin angestrebt wird.

**Screenshot 115: Bundesministerium für Wirtschaft und Energie**  
(rote Markierung original)

## Wie kann ich eine Nachricht an das Ministerium schreiben?

Sie können eine Nachricht an das Ministerium schreiben.  
Dazu können Sie das Kontakt-Formular nutzen.

Sie können hier <https://www.bmwi.de/DE/Service/kontakt.html> klicken.  
Das Formular hat verschiedene Felder.

Neben ein paar Feldern steht ein \*.  
Diese Felder müssen Sie ausfüllen.

Das bedeutet: Sie müssen Ihre E-Mail Adresse  
in das Feld E-Mail-Adresse \* schreiben.

E-Mail-Adresse\*



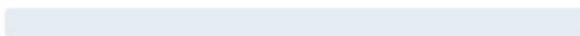
Sie müssen in das Feld Sicherheitsabfrage gegen Spam \*  
das Wort Wirtschaftsministerium schreiben.

Sicherheitsabfrage gegen Spam\*

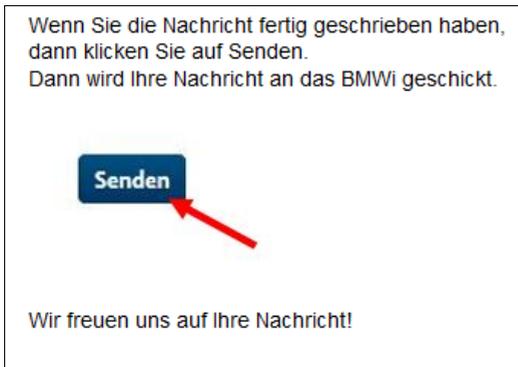
Bitte schreiben Sie das Wort "Wirtschaftsministerium" in das nachfolgende Feld.

Wirtschaftsministerium

Betreff\*



**Screenshot 115 b: Bundesministerium für Wirtschaft und Energie**  
(rote Markierung original)



Dass auch bei scheinbar simplen Kontaktformularen der Einsatz Leichter Sprache sinnvoll bzw. sogar nötig sein kann, zeigt das folgende Beispiel des **Bundesministeriums für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung**. Hier offenbart sich eine Diskrepanz zwischen dem Informationstext im Leichte-Sprache-Bereich und dem verlinkten Interaktionstext in Standardsprache: Während im Informationstext (Screenshot 230) mit Mitteln wie einschlägigen Illustrationen und Aussprachehilfen („ih mehl“ im ersten Absatz) Verständlichkeit und Nähe signalisiert wird, zeigt sich der Interaktionsteil (Screenshot 231) als Herausforderung für fachliche Laien und vor allem solche mit Kommunikationseinschränkungen.

**Screenshot 230: Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung** (Informationstext, eigene Markierung rot)

So funktioniert unsere Internet-Seite

## Wenn Sie Probleme mit unserer Internet-Seite haben

Wenn Sie Probleme mit unserer Internet-Seite haben,  
dann können Sie uns anrufen.  
Oder Sie schreiben eine E-Mail. Das spricht man ih mehl.  
Das ist das englische Wort für elektronische Post.  
Das ist ein Brief. Den Brief verschickt man mit dem Computer.



Wenn Sie mit uns sprechen möchten:  
Die Telefon-Nummer ist:  
030 / 1 85 35-0  
Sie können Montag bis Freitag  
von 8 Uhr morgens bis 6 Uhr abends anrufen.



Wenn Sie uns eine E-Mail schreiben möchten:  
Klicken Sie mit Ihrer Maus [> hier](#).  
Dann öffnet sich eine Seite, auf der Sie uns schreiben können

## Screenshot 231: Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (Linkziel, Interaktionstext)

### Kontaktformular

---

Sie können uns auch über das folgende Kontaktformular erreichen:

**Hinweis:** Bitte füllen Sie alle mit einem Stern (\*) markierten Felder aus.

Nachname:\*  Vorname:

E-Mail-Adresse:\*

Thema:\*

-

E Fragen und Anmerkungen zur deutschen Entwicklungspolitik

Unternehmen in der Entwicklungszusammenarbeit

Arbeiten in der Entwicklungszusammenarbeit

N Förderung und Finanzierung für gemeinnützige private Träger

Stiftungen und Philanthropen

Allgemeines / Sonstiges

Anonymer Hinweis an die Interne Revision (Sie erhalten keine Antwort!)

Einverständnis zur Weiterleitung Ihrer Anfrage: \*

-

Mitteilung senden

Das Pflichtfeld „Thema“ im Interaktionstext bezieht sich auf inhaltliche Anfragen zu den Zuständigkeiten des Ressorts, die im Leichte-Sprache-Bereich nicht erläutert werden. Für die im Informationstext beworbenen Rückfragen zur Nutzung der „Internet-Seite“ besteht keine Auswahlmöglichkeit. Auch das Feld „Einverständnis zur Weiterleitung Ihrer Anfrage“ mit den Auswahlmög-

lichkeiten „Einverständniserklärung wird erteilt“ und „[...] wird nicht erteilt“ dürfte für Laien im Bereich des Datenschutzes eine Herausforderung darstellen, vor allem weil durch die Passivkonstruktion nicht deutlich wird, wer was zu tun hat und wohin die „Weiterleitung“ erfolgt. Das Prinzip der Nähe zum Adressaten bzw. zur Adressatin wird hier nicht berücksichtigt, wodurch neben einer Verständlichkeits- auch eine Motivationsbarriere bei diesem elektronischen Interaktionstext zu konstatieren ist.

Auf **Landesebene** sind vereinzelt Verweise oder Links auf Interaktionstexte im standardsprachlichen Seitenbereich zu finden, die über die bloße Kontaktaufnahme hinausgehen. Auch hier zeigt sich die Nutzbarkeit aufgrund der Übernahme der nichttransparenten standardsprachlichen Bezeichnungen für die jeweiligen Services m. E. jedoch als sehr eingeschränkt. Dies ist beispielsweise der Fall bei der **Berliner Senatsverwaltung für Finanzen**, die im Leichte-Sprache-Metatext zum Seitenbereich „Service“ unter anderem auf eine „Beteiligungs-Datenbank“ oder ein „Download-Center“ verlinkt, ohne zu erwähnen, was sich dahinter verbirgt. Diese Unklarheit ist m. E. der Akzeptabilität abträglich.

### Screenshot 148: Berliner Senatsverwaltung für Finanzen



**Service**

Im Bereich Service finden Sie ► [Stellen-Angebote](#) und Informationen zu unseren ► [Ausbildungs-Möglichkeiten](#).

Hier finden Sie auch weitere Online-Dienste.  
Das sind:

- [Kontakt-Center](#)
- [Finanzamt-Finder](#)
- [Download-Center](#)
- [Beteiligungs-Datenbank](#)

Bild: Inclusion Europe

**Informationen in Leichter Sprache**

Wie es schon das Beispiel des Bundeswirtschaftsministeriums auf Bundesebene oben zeigt, werden auch auf Landesebene Interaktionstexte auf standardsprachlichen Seiten bisweilen anhand von Screenshots im Leichte-Sprache-Bereich erklärt. Das **Finanzministerium Nordrhein-Westfalen** beispielsweise verweist auf einer Leichte-Sprache-Seite auf den sogenannten „Finanzamt-finder“ und

erklärt genau die Benutzung der Eingabemaske. Der Interaktionstext selbst ist allerdings nicht in Leichter Sprache verfasst. Meist ist dieser auch nicht direkt vom Leichte-Sprache-Bereich aus verlinkt, sodass der Nutzer / die Nutzerin sich selbst auf die Suche begeben muss.

## Screenshot 186: Finanzministerium NRW

### Der Finanzamt-finder



Mit dem Finanzamt-Finder können Sie das zuständige Finanzamt finden.

1. Sie klicken auf den Finanzamt-Finder.
2. Es öffnet sich eine Such-Maske.
3. Jetzt geben Sie den Namen von dem Ort ein, wo Sie wohnen.
4. Dann klicken Sie auf Suche.

Finanzamtsname oder Ort

Bellebiger Bestandteil des Finanzamtsnamens oder des Ortsnamens

Dienststellennummer

Erster Teil der Steuernummer, z. B. "512212345678" entspr. "5122" für Finanzamt Neuss

Suche 

Trefferanzeige 1 - 1 von 1

#### Kleve

Dienststellennummer: 5116  
Emmericher Str. 182  
47533 Kleve  
Leitung: Manfred Winkler



Das Such-Ergebnis können Sie anklicken.  
Dann sehen Sie die Adresse vom Finanzamt.

Auf **kommunaler Ebene** werden ebenfalls zum Teil Interaktionstexte verlinkt, die selbst nicht in Leichter Sprache verfasst sind. Ein Beispiel ist der „Stadtführer Barrierefreies Bremen“, der sich an „Menschen mit Mobilitätseinschränkungen“ richtet und über die Zugänglichkeit und Nutzbarkeit öffentlicher Einrichtungen und Serviceleistungen informieren soll. Im entsprechenden elektronischen Formular können Nutzerinnen und Nutzer Beeinträchtigungen

in Bezug auf das Verstehen angeben. Fraglich ist jedoch zugleich, ob jemand mit Verstehens Einschränkungen in der Lage wäre, dieses Formular tatsächlich zu nutzen. Es enthält Fach- bzw. Fremdwörter („Gastronomie“) und Abkürzungen („ÖPNV“) ohne zusätzlichen Erklärungen.

### Screenshot 206: Bremen (eigene Markierung rot)

## STADTFÜHRER BARRIEREFREIES BREMEN



Dieser Stadtführer ist eine Datenbank für Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigungen, die in Bremen leben, in Bremen zu Gast sind oder eine Reise nach Bremen planen. Die Datenbank stellt für eine breite Auswahl von Einrichtungen in der Stadt Bremen Informationen über deren barrierefreie Zugänglichkeit und Nutzbarkeit zur Verfügung.

**Mehr**

**Hier können Sie nach Infos zu einer Einrichtung suchen:**

Geben Sie hier die Einrichtung ein.

**Hier können Sie nach barrierefreien Einrichtungen in einem Stadtteil suchen:**

- Stadtteil auswählen - ▾

**Hier können Sie nach barrierefreien Einrichtungen in verschiedenen Bereichen suchen:**

- Ämter und Behörden
- Barrierefreie Toiletten
- Beratung und Soziales
- Bildung
- Dienstleistung
- Gastronomie und Unterkünfte
- Gesundheit
- Kirchen und Gemeindehäuser
- Kultur, Freizeit und Tourismus
- ÖPNV und Verkehr

**Hier können Sie angeben, welche Beeinträchtigungen Sie haben:**

-  gehen
-  sehen
-  hören
-  verstehen

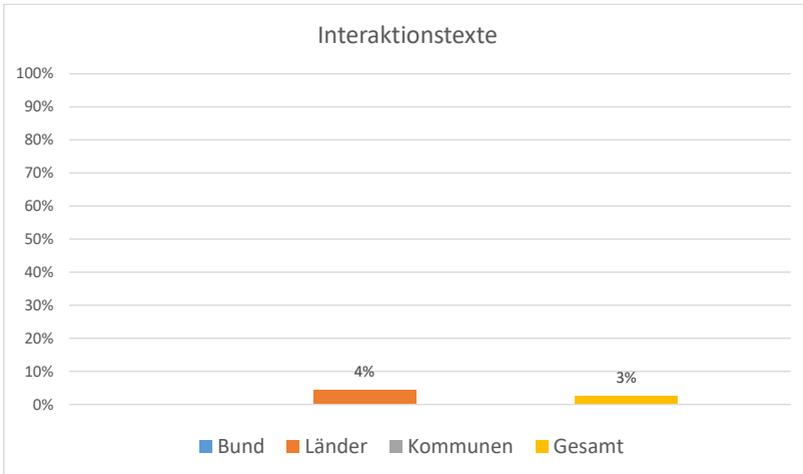
**Suche starten** 🔍

Anstelle von Kontaktformularen ist bei den Kommunen häufig die Angabe von Kontaktdaten und Ansprechpartner(inne)n zu konkreten Anliegen im Leichte-Sprache-Bereich zu beobachten. Diese Hinweise können zwar nicht als Interaktionstexte gewertet werden, da sie kein bestimmtes Vorwissen zum Textgegenstand erfordern. Aus Nutzersicht sind sie jedoch als sehr sinnvoll und handlungsorientierend zu bewerten, da so die gezielte Kontaktaufnahme über die Textrezeption hinaus sichergestellt ist, wie hier bei der Stadt Iserlohn.

#### Screenshot 229: Iserlohn (Bereich „Rente“)

Diese Personen sind zuständig:		
Name	Telefon	E-Mail
Martina von Westphalen	0 23 71 - 21 71 77	2westphalen@iserlohn.de
Diana Steinhoff	0 23 71 - 21 71 77	1sozialversicherung@iserlohn.de
Edeltraud Kondrotek	0 23 71 - 21 71 77	4sozialversicherung@iserlohn.de

Insgesamt lässt sich feststellen, dass Interaktionstexte in Leichter Sprache auf allen Ebenen fehlen. Lediglich auf Landesebene finden sich zwei Beispiele, die als verständlich, nutzbar und damit akzeptabel bewertet werden können, jedoch nur zur Kontaktaufnahme dienen. Damit sind die Leichte-Sprache-Auftritte durchweg als Informationstexte zu klassifizieren und auf der ersten von fünf Entwicklungsstufen des E-Governments angesiedelt. Nichtsdestominder finden sich vereinzelt auf allen Ebenen Verweise in Leichter Sprache auf Interaktionstexte in Standardsprache. Diese erachte ich aber wegen diverser an den oben genannten Beispielen veranschaulichter Hürden für kaum nutzbar, weshalb sie nicht in die Erfassung eingeflossen sind. Die Angabe von Kontaktdaten, z. B. von Sachbearbeiter(inne)n, wie sie vor allem bei Kommunen beliebt ist, ist hingegen als sinnvoll und handlungsleitend einzuschätzen – es handelt sich dabei jedoch ebenfalls um ein Informations- und nicht um ein Interaktionsangebot im Sinne Rinks.



**Grafik 12:** Übersicht „Interaktionstexte“

## 7.3.2 Makrostruktur

Da, wie bereits mehrfach herausgestellt, ein Text u. a. dann als motivierend zu klassifizieren ist, wenn er einen möglichst geringen Leseaufwand bei möglichst großem Nutzen in Aussicht stellt, ist die Struktur der Textebene hinsichtlich der Motivationsbarriere ein wichtiger Faktor. Als erste Kategorie in Bezug auf die Textstruktur untersuche ich das Vorkommen sogenannter Advance Organizers. Die zweite hier untersuchte Kategorie ist die Textlänge insgesamt. Der Frage des Umfangs der einzelnen Unterseiten nähere ich mich über die Kategorie „Zwischenüberschriften“.

### 7.3.2.1 Einleitung/Advance Organizers

Wie die Auswertung zeigt, beginnen auf **Bundesebene** fast alle Leichte-Sprache-Auftritte mit einem kurzen Einführungstext (93 %). Typisch ist auch, dass ein Überblick über das Leichte-Sprache-Angebot zum Beispiel in Listenform gegeben oder dass eine solche Aufzählung eingeleitet wird, was der Auffindbarkeit der einzelnen Seitenbereiche dient. An den folgenden Beispielen der **Bundesregierung** und des **Bundesfinanzministeriums** wird der klassische Einstieg in das Leichte-Sprache-Angebot veranschaulicht. Üblich sind Begrüßungen wie

„Herzlich willkommen“ in Verbindung mit einer direkten Ansprache („Hier erklären wir Ihnen“), die Nähe zur Leserschaft signalisieren.

### Screenshot 246: Bundesregierung



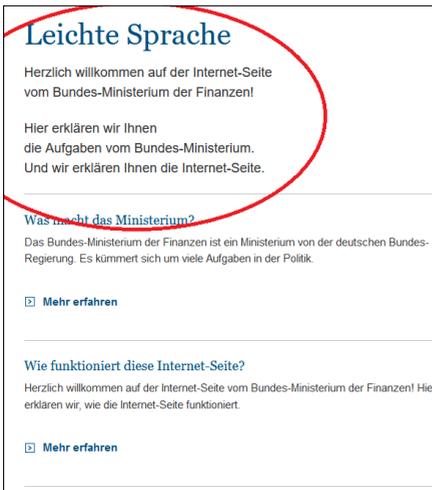
The screenshot shows the top of a website with the German Federal Government logo and the text 'Die Bundesregierung'. Below this is a dark blue header with the text 'Leichte Sprache'. The main content area is white and contains the following text:

**Informationen in Leichter Sprache**  
Dies ist die Internet-Seite [www.bundesregierung.de](http://www.bundesregierung.de).  
Die Seite ist vom Bundes-Presse-Amt.

Hier finden Sie Informationen in Leichter Sprache.  
Wir erklären Ihnen zum Beispiel:

- Wer gehört zur Bundes-Regierung?
- Was macht die Bundes-Regierung?
- Wie benutzen Sie diese Internet-Seite?

### Screenshot 247: Bundesministerium der Finanzen (eigene Markierung rot)



The screenshot shows the top of a website with the text 'Leichte Sprache' in a large blue font. Below this is a red circle highlighting the following text:

Herzlich willkommen auf der Internet-Seite vom Bundes-Ministerium der Finanzen!

Hier erklären wir Ihnen die Aufgaben vom Bundes-Ministerium. Und wir erklären Ihnen die Internet-Seite.

Below the red circle, there are two sections:

**Was macht das Ministerium?**  
Das Bundes-Ministerium der Finanzen ist ein Ministerium von der deutschen Bundes-Regierung. Es kümmert sich um viele Aufgaben in der Politik.

[Mehr erfahren](#)

**Wie funktioniert diese Internet-Seite?**  
Herzlich willkommen auf der Internet-Seite vom Bundes-Ministerium der Finanzen! Hier erklären wir, wie die Internet-Seite funktioniert.

[Mehr erfahren](#)

Oft wird auch Leichte Sprache selbst thematisiert, die Ausführlichkeit ist dabei sehr unterschiedlich. Häufig ergeht lediglich der Hinweis, die vorliegende Seite sei in Leichter Sprache abgefasst, weil sie so „alle besser verstehen“, wie beim **Bundesverteidigungsministerium**. In dieser Form ist der Nutzen des Advance Organizer fragwürdig, er zeigt jedoch das Bemühen, Leserinnen und Leser an den Leichte-Sprache-Text heranzuführen.

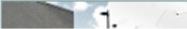
### Screenshot 113: Bundesministerium der Verteidigung

**Leichte Sprache: Das Bundes-Ministerium der Verteidigung**

Was ist Leichte Sprache?

Leichte Sprache können alle besser verstehen.

Hier finden Sie Inhalte von der Internet-Seite vom Bundes-Ministerium der Verteidigung in Leichter Sprache erklärt.

 Die Abkürzung für **Bundes-Ministerium der Verteidigung** ist: **BMVg**

Sinnvollerweise sind die Advance Organizers auf der Einstiegsseite des Leichte-Sprache-Bereichs platziert. Gelegentlich sind sie aber auch erst auf einer Unterseite zu finden. So zum Beispiel beim **Auswärtigen Amt**, das seine Adressatinnen und Adressaten auf der Unterseite „Was steht auf der Internet-Seite vom Auswärtigen Amt?“ mit einem einführenden Text über das Angebot in Leichter Sprache begrüßt.

## Screenshot 93: Auswärtiges Amt

Sie befinden sich hier: [Startseite](#) > [Auswärtiges Amt](#) > [Übersicht](#) > [In Leichter Sprache](#) > Was steht auf der Internet-Seite vom Auswärtigen Amt?

Übersicht	<h1>Was steht auf der Internet-Seite vom Auswärtigen Amt?</h1> 
In Leichter Sprache	
Was steht auf der Internet-Seite vom Auswärtigen Amt?	
Welche Informationen finden Sie in den Haupt-Bereichen?	
Welche Angebote finden Sie auf der Start-Seite?	Herzlich willkommen auf der Internet-Seite vom Auswärtigen Amt. Hier finden Sie folgende Informationen in Leichter Sprache:
Wie benutzen Sie diese Internet-Seite?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Allgemeine Hinweise</li></ul>
In Gebärdensprache	<ul style="list-style-type: none"><li>• Welche Informationen finden Sie in den Haupt-Bereichen dieser Internet-Seite?</li></ul>
Der Auswärtige Dienst	<ul style="list-style-type: none"><li>• Welche Angebote finden Sie auf der Start-Seite dieser Internet-Seite?</li></ul>
Leitung	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wie benutzen Sie diese Internet-Seite?</li></ul>
Review 2014	
Koordinatoren und Beauftragte	
Botschaften und Konsulate	
Außenpolitik Live	
Krisenreaktionszentrum	
Politisches Archiv	Schreiben Sie uns, wenn Sie Fragen oder Tipps zu unserer Internet-Seite haben. Das ist die E-Mail-Adresse: <a href="mailto:poststelle@auswaertiges-amt.de">poststelle@auswaertiges-amt.de</a>
Geschichte und Gebäude	
Zu Gast im Auswärtigen Amt	
	Das Auswärtige Amt ist in Berlin. Die Adresse ist: Werderscher Markt 1 10117 Berlin

Das **Bundesministerium für Entwicklung und wirtschaftliche Zusammenarbeit** zeigt eine deutlich abgesetzte Einleitung, die das Konzept Leichte Sprache erklärt. Es wird jedoch nicht auf den vorliegenden Hypertext eingegangen, was eine Voraussetzung für einen funktionierenden Advance Organizer wäre. Seiner offenbar angestrebten einleitenden Funktion nach wurde dieses Beispiel in der Kategorie mitgezählt, sein Nutzen darf jedoch bezweifelt werden, da keine Orientierung für den eigentlichen Text gegeben wird.

## Screenshot 117: Bundesministerium für Entwicklung und wirtschaftliche Zusammenarbeit

Startseite	☺
Service	☺
Hilfe zur Website	☺
Hilfe zur Nutzung der Website	
Informationen in Leichter Sprache	☺
Das macht das Bundes-Entwicklungs-Ministerium	
So funktioniert unsere Internet-Seite	☺
Das gibt es auf unserer Internet-Seite	
Videos in Gebärdensprache	☺
Inhalt der Website	
Netiquette	

Hilfe zur Website

### Informationen in Leichter Sprache



Hier finden Sie Informationen in Leichter Sprache.  
Die Schrift ist auf dieser Seite größer.  
Jeder Mensch kann Texte in Leichter Sprache besser verstehen.  
Leichte Sprache ist besonders wichtig für Menschen mit Lernschwierigkeiten.  
Leichte Sprache ist auch gut für alle anderen Menschen.  
Zum Beispiel: Für Menschen, die nicht so gut lesen können.  
Oder für Menschen, die nicht so gut Deutsch können.

Das macht das Bundes-Entwicklungs-Ministerium



Auch auf **Landesebene** werden die Leichte-Sprache-Bereiche in der Mehrheit der Fälle (76 %) mit einer strukturierenden Einleitung versehen. Wie am Beispiel des **Bayerischen Justizministeriums** deutlich wird, dient sie neben der Übersicht über die Texte auch der Begrüßung und dem Aufbau von Nähe („Herzlich Willkommen [...] (sic)“).

## Screenshot 134: Bayerisches Justizministerium

Herzlich Willkommen auf den Internet-Seiten der bayerischen Justiz:

[www.justiz.bayern.de](http://www.justiz.bayern.de)



Hier bekommen Sie Informationen:

- Rund um das Recht.
- Welche verschiedenen Abteilungen es im Ministerium gibt.
- Welche Aufgaben das Ministerium hat.



Wir erklären Ihnen in Leichter Sprache:

- Wer wir sind.
- Was Sie wo auf unseren Internet-Seiten finden.



In einer etwas ausführlicheren Variante kann ein Advance Organizer einen funktionierenden Metatext zum Angebot in Leichter Sprache darstellen. Er bildet damit einen Knoten auf der Einstiegsseite, von dem aus die verschiedenen Teile des Hypertextes verlinkt werden, wie im Falle des **Regierungsportals Mecklenburg-Vorpommern**.

## Screenshot 248: Staatskanzlei Mecklenburg-Vorpommern

### Internet-Seite in Leichter Sprache



Sie sind auf der Internet-Seite in Leichter Sprache von der Landes-Regierung Mecklenburg-Vorpommern.

Leichte Sprache ist wichtig für Menschen mit Lernschwierigkeiten.

Leichte Sprache ist für viele Menschen gut.

Zum Beispiel:

- Für Menschen mit Lese-Schwierigkeiten
- Für Menschen aus anderen Ländern

**Das können Sie hier in Leichter Sprache lesen:**

Sie können diese Fragen anklicken.

Dann kommen Sie zu den Antworten.

**Was steht auf unserer Internet-Seite?**

**Was macht die Landes-Regierung?**

**Wer gehört alles zur Landes-Regierung?**

**Was ist der Landes-Regierung besonders wichtig?**

**Wie ist Mecklenburg-Vorpommern?**

**Wie finde ich mich zurecht auf der Internet-Seite?**

**Was gibt es noch in Leichter Sprache auf der Internet-Seite?**

1. ---
2. ---
3. ---

Das **Finanzministerium Sachsen-Anhalt** weist sein Angebot auf der Startseite als Text in Leichter Sprache aus, es wird auch ein Wörterbuch in Leichter Sprache verlinkt. Der Advance Organizer benennt das Angebot jedoch als „einfache Sprache“, was bei genauerer Betrachtung vermutlich die adäquatere Bezeichnung ist, da der Text z. B. Nebensätze enthält und ein unauffälliges Layout aufweist. Die hier formulierte Senderintention gibt Anlass zu der Vermutung, dass dem Sender der Unterschied zwischen Leichter und Einfacher Sprache nicht bewusst ist.

## Screenshot 188: Finanzministerium Sachsen-Anhalt (eigene Markierung rot)

[Startseite](#) > [Wir über uns](#) > [Leichte Sprache](#)

**Herzlich willkommen**

Auf dieser und den folgenden Seiten erklären wir in **einfacher Sprache** die Aufgaben des Ministeriums der Finanzen von Sachsen-Anhalt. Man kann auch Finanzministerium dazu sagen.

Das Finanzministerium ist ein Ministerium der sachsen-anhaltischen Landesregierung. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verwalten das Geld von Sachsen-Anhalt. Dazu gehören alle Einnahmen und Ausgaben des Landes.

Dafür wird in jedem Jahr ein Plan erstellt. Sie erfahren hier auch etwas über ihre Steuern, über die Arbeit in den Finanzämtern und über Tarife.

**Das Ministerium und seine Aufgaben**

Das Finanzministerium hat viele Aufgaben. Dafür gibt es verschiedene Abteilungen und Referate. Das sind:

**Wörterbuch in Leichter Sprache**



Hier finden Sie Erklärungen von schweren Wörtern und Fach-Begriffen aus dem Bereich des Finanzministeriums.

- [Klicken Sie hier zum Wörterbuch](#)

**Nutzer-Tipps**

**Weitere Informationen**

- **Einfache Teilhabe** -

Internetseite für Menschen mit Behinderungen in leichter Sprache

[Klicken Sie hier zu den Informationen](#)

- **Ich kenne meine Rechte** -

Vertrag über die Rechte von Menschen mit Behinderungen

[Klicken Sie hier zu den Informationen](#)

In einem Viertel der Fälle fehlt ein einleitender Text bzw. Advance Organizer auf der Einstiegsseite des Leichte-Sprache-Bereichs bei den Ländern, wie beispielsweise beim **Niedersächsischen Umweltministerium**. Hier wird lediglich ein Überblick über die verschiedenen Teiltexte in Leichter Sprache gegeben. Das Layout ist unauffällig, es wird mit dem Mediopunkt gearbeitet. So fügt sich das Leichte-Sprache-Angebot in die Umgebung ein und unterscheidet sich optisch nicht von den standardsprachlichen Seiten – auf eine betont inklusionsfreundliche Darstellung der Institution wird verzichtet.

## Screenshot 182: Niedersächsisches Umweltministerium

Niedersächsisches Ministerium für Umwelt, Energie und Klimaschutz  **Niedersachsen. Klar.**

 **Aktuelles** ▾ **Themen** ▾ **Umweltbericht** ▾ **Das Ministerium** ▾ **Service** ▾

STARTSEITE ▶ THEMEN ▶ LEICHTE SPRACHE

| Wasser | Boden | Natur und Landschaft | Luft | Klima | Energie | Atomaufsicht und Strahlenschutz | Nachhaltigkeits | Abfall | Lärm  
| Moor | Technischer Umweltschutz | Wattenmeer | Wir über uns

### Leichte Sprache



#### Wasser

☛ Wir alle brauchen Wasser zum Leben. Die Menschen brauchen Wasser zum Leben. Die Tiere brauchen Wasser zum Leben. Und die Pflanzen brauchen Wasser zum Leben. **►mehr**



#### Boden

☛ Das Ministerium will den Boden schützen. Der Boden ist nämlich wichtig für Menschen und Tiere. Die Tiere leben auf dem Boden. Und die Menschen bauen Häuser auf dem Boden. Der Boden gibt Menschen und Tieren Nahrung. Und der Boden macht das Wasser sauber. **►mehr**  
*Bildrechte: STUMGV*



#### Natur und Landschaft

☛ Das Ministerium will die Natur und die Landschaft in Niedersachsen schützen. Die Natur und die Landschaft in Niedersachsen sind nämlich etwas ganz Besonderes. In Niedersachsen gibt es zum Beispiel • Viele Seen. • Und Flüsse. • Wälder. • Und Berge. **►mehr**  
*Bildrechte: Nationalpark Harz*

Bei **Kommunen** machen Advance Organizers auf konkrete Fragen aufmerksam, die in dem – zumeist umfangreichen – Leichte-Sprache-Angebot beantwortet werden. Bis auf eine Ausnahme machen alle Kommunen vom Mittel der Einleitung Gebrauch, das entspricht knapp 92 %. Formulierungen wie „Viel Spaß“ und „Willkommen“ betonen die Nahbarkeit des Senders, wie es das Beispiel der Stadt **Frankfurt** zeigt. Die Themenauswahl orientiert sich an konkreten Anliegen und der Nutzerperspektive – die Anforderungen der BITV 2.0 spielen hier kaum eine Rolle. Gegenstand der Texte ist also Frankfurt und nicht *frankfurt.de*, was im Advance Organizer deutlich wird.

## Screenshot 195: Frankfurt (eigene Markierung rot)

**Willkommen**

Symbol für Leichte Sprache <br /> © Europäisches Logo für einfaches Lesen: Inclusion Europe. Weitere Informationen unter [www.leicht-lesbar.eu](http://www.leicht-lesbar.eu)  
[Dieses Bild vergrößern](#).

Auf dieser Seite finden Sie Informationen über Frankfurt am Main in Leichter Sprache.

Hier finden Sie eine Übersicht mit verschiedenen Themen.  
Wenn Sie diese Artikel lesen, lernen Sie Frankfurt noch besser kennen.

Sie erfahren mehr darüber, was an der Stadt Frankfurt am Main besonders ist und was man in der Stadt alles sehen kann.

Haben Sie Fragen an die Stadt-Verwaltung?  
Zum Beispiel an eins der Ämter?

Dann finden Sie auf dieser Webseite heraus, wer Ihre Ansprechpartnerin oder Ihr Ansprechpartner ist.

Und Sie finden Antworten auf diese Fragen:

- Wer trifft Entscheidungen für die Stadt?
- Wer hat sein Büro im Rathaus Römer?

Viel Spaß beim Lesen der Artikel!

Die Stadt **Aschaffenburg** nutzt den Metatext zu ihrem Leichte-Sprache-Angebot dazu, die Senderintention kundzutun („mehr Menschen erreichen“) und darüber hinaus als Anleitung für den Umgang mit Links.

## Screenshot 219: Aschaffenburg (eigene Markierung rot)

### LEICHTE SPRACHE

**HERZLICH WILLKOMMEN!**

Herzlich willkommen auf der Internet-Seite von der Stadt Aschaffenburg.  
Diese Internet-Seite ist in Leichter Sprache.

Das heißt:  
Diese Internet-Seite ist besonders leicht geschrieben.  
So können viele Menschen die Internet-Seite besser verstehen.

Mit unserer Internet-Seite in Leichter Sprache möchten wir mehr Menschen erreichen.  
Auf unserer Internet-Seite können Sie wichtige Informationen zum Leben in Aschaffenburg bekommen.

Leichte Sprache ist ein Eigen-Name.  
Eigen-Namen müssen groß geschrieben sein.  
Wir schreiben Leichte Sprache deshalb mit großem "L".

Hinweise zu unserer Internet-Seite in Leichter Sprache  
Auf unserer Internet-Seite in Leichter Sprache benutzen wir viele Links.  
Sie klicken auf einen Link?  
Dann kommen Sie automatisch auf eine andere Seite.  
Auf der anderen Seite können Sie mehr Informationen bekommen.  
Manchmal ist die andere Seite aber nicht in Leichter Sprache.  
Dann steht hinter dem Link:  
„Achtung: Diese Seite ist nicht in Leichter Sprache.“

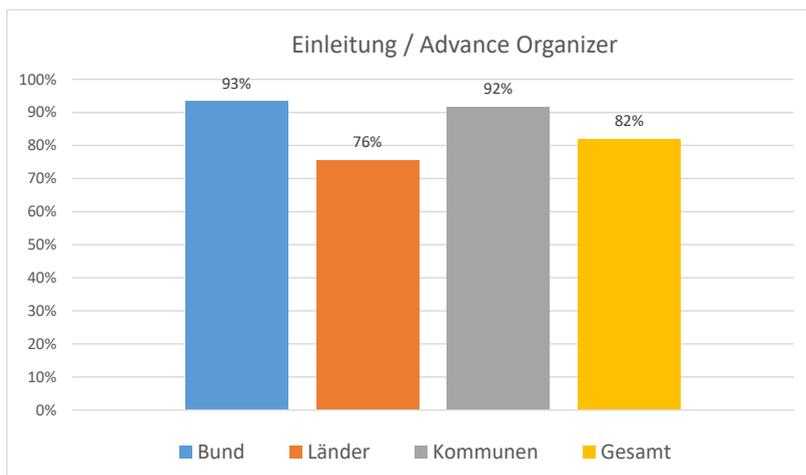


Leichte-Sprache-Texte auf einen Blick

Bürger-service-büro von der Stadt Aschaffenburg  
Bürger-service-büro von der Stadt Aschaffenburg Foto: Mailin Seidel, Stadt Aschaffenburg

Behördenübergreifend ist insgesamt in knapp 82 % der Fälle eine Art der Einleitung vorhanden, die verschiedene Funktionen erfüllen kann. Dies sind, wie gezeigt wurde, der Aufbau von Nähe (direkte Ansprache), das Signal von Inklusionsfreundlichkeit (Erklärungen zu Leichter Sprache), die Unterweisung zum Umgang mit dem nachfolgenden Text (Erklärung zu Links) oder die Erleichterung der Orientierung im Leichte-Sprache-Textangebot. Bei näherer Betrachtung qualifiziert sich ausschließlich der letztgenannte Punkt, durch eine Übersicht der Teiltexthe und einer Erklärung zur Senderintention für eine gezieltere Nutzung und vereinfachte Kohärenzbildung beim Adressaten bzw. bei der Adressatin zu sorgen, tatsächlich als „Advance Organizer“ im Sinne

von Christmann/Groeben (2019) bzw. Rink (2020). Daher ist im vorstehenden Text überwiegend an den Stellen von „Einleitung“ oder „Einführung“ die Rede, an denen eigentlich kein funktionierender Advance Organizer vorliegt. Die entsprechenden Behörden wurden jedoch nicht separat quantitativ erfasst. Im Unterschied zu den Metatexten zum standardsprachlichen Angebot (siehe Kapitel 7.3.1.2), betrachte ich diese Art von Metatexten zum Leichte-Sprache-Text als sinnvoll und der Motivation zuträglich.



**Grafik 13:** Übersicht „Einleitung/Advance Organizer“

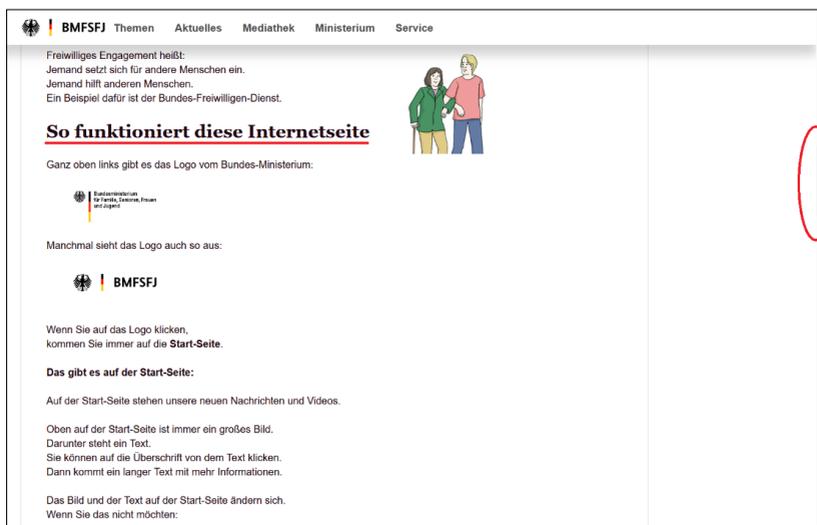
### 7.3.2.2 Einzeltextränge/Nutzung von Unterseiten

Der Umfang des Leichte-Sprache-Angebots wurde ohne extern verlinkte Seiten auf anderen Domains und eventuelle Publikationen im PDF-Format erfasst (zu Letzterem siehe Kapitel 7.1.2.3). Die Bandbreite reicht dabei von exakt einer Seite bis zu 63 Unterseiten in Leichter Sprache. Der durchschnittliche Leichte-Sprache-Auftritt einer Behörde im Jahr 2016 umfasst über alle Verwaltungsebenen hinweg etwa sieben Hypertextseiten (siehe Tab. 14 in Kap. 6.1). Zur Verteilung der Unterseiten auf die einzelnen Ressorts siehe auch Kap. 6.1.1 bis 6.1.3.

Wie aus Tab. 15 in Kap. 6.1.1 ersichtlich wird, bewegen sich die meisten Angebote auf **Bundesebene** im Umfang zwischen einer und fünf Hypertext-

seiten. Angesichts der inhaltlichen Anforderungen der BITV 2.0 ist dies nicht verwunderlich. Dies entspricht auch den Analyseergebnissen im Bereich „Textthema/Textfunktion“. Vier Ressorts beschränken sich dabei auf einen Leichte-Sprache-Bereich im Umfang von nur einer Seite. So etwa das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, bei dem die einzigen beiden Themen, die Darstellung der Institution und der Metatext zur Bedienung des standardsprachlichen Angebots (s. o.), auf ein und derselben Seite verhandelt werden. Dadurch muss der Nutzer bzw. die Nutzerin vergleichsweise weit nach unten scrollen und könnte sich durch die Textmenge abgeschreckt fühlen. Warum eine Auslagerung über eine Verlinkung eines der Themen, die von sehr unterschiedlicher inhaltlicher Ausrichtung sind, unterblieben ist, ist nicht ersichtlich.

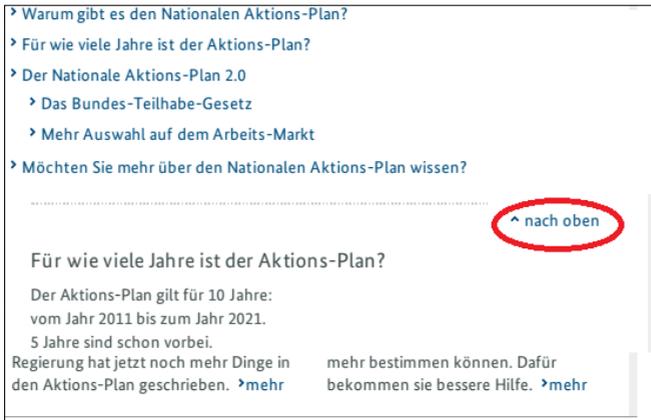
### Screenshot 103: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (eigene Markierung rot)



Die umfangreichste Seite der Bundesregierung hingegen besteht aus 42 Unterseiten und ist zugleich eine der wenigen Seiten auf Bundesebene, die auch über die BITV 2.0 und die Darstellung der Institution hinausgehende „Themen

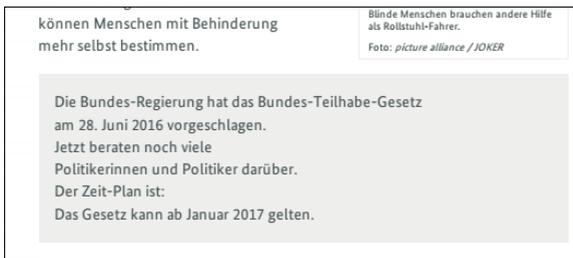
an der Lebenswelt der Adressaten“ anbietet (s. o.). Das Potenzial zur Schaffung von Übersichtlichkeit und Orientierung im Text wird zusätzlich dadurch ausgeschöpft, dass auf langen Unterseiten eine Sprungnavigation verwendet wird, mit deren Hilfe die Nutzerinnen und Nutzer flexibel zu einer Überschrift im Text und wieder nach oben navigieren können.

### Screenshot 121: Bundesregierung (Montage, eigene Markierung rot)



Auch optische Hervorhebungen für besonders wichtige Informationen, wie der grau hinterlegte Kasten in Screenshot 122, strukturieren den Text, dienen der Übersichtlichkeit und laden zum Lesen ein.

### Screenshot 122: Bundesregierung



Überraschend mag zunächst Platz zwei unter den umfangreichsten bundesbehördlichen Angeboten erscheinen: das **Bundesministerium für Entwicklung und wirtschaftliche Zusammenarbeit** mit ganzen 10 Unterseiten in Leichter Sprache. Bei genauerer Betrachtung zeigt sich, dass hier die nach der BITV 2.0 geforderten Erklärungen der standardsprachlichen Website auf mehr Unterseiten ausgelagert wurden als bei anderen Ministerien, was an den Verlinkungen im Bereich („So funktioniert unsere Internet-Seite“) im Beispiel unten ersichtlich wird. Hier wird deutlich, dass der reine Umfang eines Leichte-Sprache-Angebots ohne Betrachtung der darin tatsächlich behandelten Themen wenig Aussagekraft in Bezug auf die Nützlichkeit bzw. eine eventuelle Motivationsbarriere hat.

### Screenshot 243 a: Bundesministerium für Entwicklung und wirtschaftliche Zusammenarbeit (eigene Markierung rot)

<p>Sie suchen etwas auf der Internet-Seite</p> <p>Wir erklären Ihnen, wie Sie etwas suchen können. Klicken Sie <a href="#">Weiterlesen</a></p>
<p>Links auf der Internet-Seite</p> <p>Wir erklären Ihnen, wie Sie Links finden. Klicken Sie <a href="#">Weiterlesen</a></p>
<p>Sie möchten zurück zu der Seite, die man zuerst sieht</p> <p>Die Seite, die man zuerst sieht, heißt Start-Seite. Wir erklären Ihnen, wie Sie zurück zur Start-Seite kommen. Klicken Sie <a href="#">Weiterlesen</a></p>
<p>Überschriften und Kapitel der Internet-Seite</p> <p>Jede Überschrift führt zu einem Kapitel der Internet-Seite. Wir erklären Ihnen, wie Sie die Kapitel finden. Klicken Sie <a href="#">Weiterlesen</a></p>

Ähnliches lässt sich auch am Beispiel des **Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie** aufzeigen, das von der Leichte-Sprache-Startseite auf verschiedene Unterthemen verlinkt. Der Auftritt entspricht mit fünf Unterseiten in Leichter Sprache einem umfangreicheren, aber noch durchschnittlichen Leichte-Sprache-Angebot auf Bundesebene. Die Startseite verheißt einen abwechslungsreichen Bereich in Leichter Sprache mit vielen Verlinkungen und unterschiedlichen Teasern – thematisch geht das Ministerium jedoch nicht über die Erfüllung der BITV 2.0 hinaus.

**Screenshot 114: Bundesministerium für Wirtschaft und Energie**  
(Bilder in Websitekopie defekt)

<p><b>Leichte Sprache</b></p> <p>Wie funktioniert diese Internet-Seite? Screenshot der Seite bmwi.de</p> <p>Sie sind auf der Internet-Seite vom Bundes-Ministerium für Wirtschaft und Energie. Hier erklären wir Ihnen, wie die Internet-Seite funktioniert. Und was es auf der Internet-Seite gibt.</p>		<p>LEICHTE SPRACHE</p> <p>Wie funktioniert diese Internet-Seite?</p> <p>Was macht das Ministerium?</p> <p>Wie kann ich das Ministerium besuchen?</p> <p>Wie kann ich an das Ministerium schreiben?</p>
<p><b>Was macht das Ministerium?</b></p> <p>Der Sitz des BMWi</p> <p>Das Bundes-Ministerium für Wirtschaft und Energie ist ein Teil der Bundes-Regierung. Es ist für viele Themen der Politik zuständig</p>	<p><b>Wie kann ich das Ministerium besuchen?</b></p> <p>Natürlich konnte man auch mal schauen, wo Bundeswirtschaftsminister Sigmar Gabriel so arbeitet; Quelle: BMWi/Michael Reitz</p> <p>Sie können das Bundes-Ministerium für Wirtschaft und Energie besuchen und zum Beispiel eine Führung durch das Haus machen.</p>	
<p><b>Wie kann ich an das Ministerium schreiben?</b></p> <p>Nachricht an das BMWi</p> <p>Sie können eine Nachricht an das Bundes-Ministerium für Wirtschaft und Energie schicken. Hier wird erklärt, wie Sie das Kontakt-Formular nutzen.</p>		

Die 45 erhobenen **Landesbehörden** warten mit insgesamt 195 Hypertextseiten in Leichter Sprache auf, also durchschnittlich etwa vier Seiten pro Behörde (siehe Tab. 14 in Kap. 6.1). Zu berücksichtigen ist dabei jedoch, dass die Verteilung sowohl zwischen den Ländern als auch zwischen den jeweiligen Ressorts stark differiert. Für eine bessere Vergleichbarkeit sind in unten stehender Tab. 21 die in den Ländern abweichenden Ressortzuschnitte in zwölf Bereiche eingeteilt. Die farbigen Markierungen zeigen Doppelungen an, wenn eine Landesbehörde in mehrere diese Bereiche eingeordnet werden kann. Beide

Nennungen werden dann in der Summenzeile „Ressorts“ nur einmal gezählt, und zwar für den Bereich, der in der offiziellen Bezeichnung der Behörde als erstes genannt wird, da dies häufig die Kernzuständigkeit angibt, die sich auch über verschiedene Legislaturperioden hinweg nicht ändert. Auch die Anzahl der jeweiligen Leichte-Sprache-Seiten wird nur einmal erfasst. Dies ist in der Tabelle durch Fettdruck gekennzeichnet. Das Niedersächsische Ministerium für Soziales, Gesundheit und Gleichstellung beispielsweise wird dementsprechend jeweils als Sozial- und als Gesundheitsressort genannt. Die zugehörigen 36 Leichte-Sprache-Seiten sind jedoch nur im Bereich „Soziales“ erfasst.

Vorab sei angemerkt, dass das Ergebnis der durchschnittlichen Leichte-Sprache-Seiten im Bereich „Inneres“ von  $< 1$  dem Umstand geschuldet ist, dass das entsprechende Bayerische Staatsministerium zwar als Ressort in diesem Bereich erfasst wurde, jedoch, wie bereits erwähnt, keine zählbaren Leichte-Sprache-Seiten enthält, sondern lediglich kleine Zusammenfassungen in Form von Pop-up-Fenstern.

**Tab. 21:** Umfang des Leichte-Sprache-Angebots nach Zuständigkeiten der Länderbehörden

Land	Staats-kanzl.	Soziales	Gesund-heit	Finanzen	Wirtschaft	Bau
BW		M. f. Soziales u. Integration (9)				
BY	Staats-kanzl. (5)	Staatsm. f. Arbeit u. Soziales, Familie u. Integr. (1)	Staatsm. f. Gesundheit u. Pflege (12)		Staatsm. f. Wirtschaft u. Medien, Energie u. Technol. (3)	Staatsm. d. Innern, f. Bau u. Verkehr (Pop-Ups)
BE.				Senats-verw. f. Finanzen (10)		
HB	Senats-kanzl. (2)	Sen. f. Soziales, Jugend, Frauen, Integr. u. Sport (4),	Sen. f. Wiss., Gesundh. u. Verbr. sch. (1)	Sen. f. Finanzen (3)	Sen. f. Wirtschaft, Arbeit u. Häfen (1)	Sen. f. Um-welt, Bau u. Verkehr (2)
HE	Staats-kanzl. (1)	Sozialm. (1)		Finanzm. (1)	Wirt-schaftsm. (1)	
MV	Staats-kanzl. (1)					
NI.		M. f. Soziales, Gesundh. u. Gleich-stellung (36)	M. f. Soziales, Gesundh. u. Gleich-stellung (36)	Finanzm. (8)	M. f. Wirtschaft, Arbeit u. Verkehr (5)	

Umwelt	Justiz	Inneres	Kinder u. Bildung	Kultur	Wissenschaft	Seiten je Land
						9
Staatsm. f. Umwelt u. Verbr.sch. (1)	Staatsm. d. Justiz (1)	Staatsm. d. Inneren, f. Bau u. Verkehr (Pop-Ups)				23
						10
Sen. f. Umwelt, Bau u. Verkehr (2)	Sen. f. Justiz u. Verf. (1)	Sen. f. Inneres (1),	Sen. f. Kinder u. Bildung (1)	Sen. f. Kultur (1)	Sen. f. Wiss., Gesundh. u. Verbr.sch. (1)	17
Umweltm. (1)	Justizm. (1)	Innenm. (1)		Kulturm. (1)	Wissenschaftm. (1)	9
						1
M. f. Umwelt, Energie u. Klimaschutz (14)	Justizm. (28)			M. f. Wissensch. u. Kultur (1)	M. f. Wissensch. u. Kultur (1)	92

Land	Staats- kanzl.	Soziales	Gesund- heit	Finanzen	Wirtschaft	Bau
NW	Staats- kanzl. (1)	M. f. Ar- beit, Integr. u. Soziales (5)		Finanzm. (4)		
RP	Staats- kanzl. (3)					
SA		M. f. Arbeit, Soziales u. Integr. (1)		M. d. Finanzen (2)		
SH	Staats- kanzl. (7)					
Res- sorts	7	7	1	6	4	0
Sei- ten LS	20	57	12	28	10	0
Ø Sei- ten	2,8	8,1	12	4,7	2,5	0

Umwelt	Justiz	Inneres	Kinder u. Bildung	Kultur	Wissenschaft	Seiten je Land
	Justizm. (4)		M. f. Familie, Kinder, Jugend, Kultur u. Sport (6)	M. f. Familie, Kinder, Jugend, Kultur u. Sport (6)	M. f. Innovation, Wissensch. u. Forschung (1)	21
						3
						3
						7
4	5	3	2	2	4	45 Ress./ 11 Länd.
18	35	2	7	2	4	195
4,5	7	0,6	3,5	1	1	17,7/ Land

Die Aufstellung zeigt, dass über alle Länder hinweg am häufigsten ein Leichte-Sprache-Auftritt bei den Staatskanzleien und den Sozialministerien zu finden ist – 7 von 11 Ländern halten in diesen Bereichen Angebote vor. In absoluten Zahlen sind allerdings mit Abstand die Sozialressorts mit insgesamt 57 Seiten in Leichter Sprache führend, überraschenderweise gefolgt von den Justizministerien mit 35 Seiten. Die Staatskanzleien fallen zwar dadurch auf, dass sie vergleichsweise häufig Leichte Sprache auf ihren Seiten verwenden, allerdings ist der Umfang mit 2,8 Seiten eher gering. Gemessen am durchschnittlichen Umfang des Leichte-Sprache-Bereichs pro Behörde sind die Institutionen mit der Zuständigkeit „Gesundheit“ mit 12 Seiten Spitzenreiter. Die Sozialministerien sind mit ca. 8 Seiten auf Platz zwei. Die geringsten Seitenzahlen sind in den Bereichen „Bau“, „Inneres“, „Kultur“ und „Wissenschaft“ zu finden. Hier überrascht m. E. vor allem die Bilanz in Bezug auf den Bereich „Kultur“, wobei zwei Ministerien, die hierunter zu fassen wären, einem anderen Bereich zugeschrieben wurden, sodass die Methode der Zählung als verantwortlich für dieses Ergebnis gesehen werden kann. Im Vergleich der Länder setzt sich Niedersachsen mit insgesamt 92 Seiten in Leichter Sprache klar an die Spitze. Bayern, Nordrhein-Westfalen und Bremen bilden das Mittelfeld mit jeweils ca. 20 Seiten. Schlusslicht ist Mecklenburg-Vorpommern mit nur einer Seite, die jedoch, wie in Kap. 6.1.3 ausgeführt, eigentlich auf verschiedenen Behördenauftritten zu finden ist, allerdings, um Doppelungen zu vermeiden, nur einmal erfasst wurde. Interessant ist, dass unter den Genannten einzig Bremen sich selbst in seiner BremBITV zu Leichter Sprache verpflichtet hat. Das Land Hessen, für das dies ebenfalls gilt, ist dagegen in Bezug auf den durchschnittlichen Seitenumfang unauffällig. In den anderen Ländern bestand zum Zeitpunkt der Korpuserhebung keine Verpflichtung zu Leichter Sprache – auch nicht in Niedersachsen. Im Folgenden werden einige Auftritte in Bezug auf den Umfang einzelner Seiten exemplarisch behandelt.

Beispiele im Umfang von nur einer Seite in Leichter Sprache finden sich nicht nur in Mecklenburg-Vorpommern, sondern bei fast allen Bundesländern. Angeführt sei die Seite des **Justizsenators Bremen**. Dargestellt ist der komplette Text des Leichte-Sprache-Bereiches mit dem Verweis „Mehr Informationen auf unseren Internet-Seiten!“ – verschwiegen wird dabei, dass damit die standardsprachlichen Internetseiten gemeint sind. Ein Nutzen des Textes

für die Leserinnen und Leser ist nicht erkennbar. Die Angabe des Copyrights am Seitenende lässt jedoch darauf schließen, dass der Text aus dem Wunsch nach einer Kooperation mit der Lebenshilfe Bremen heraus entstanden ist und so eher eine symbolische Funktion verfolgt (siehe auch Kapitel 7.3.4.3).

### Screenshot 152: Justizsenator Bremen (eigene Markierung rot)

## INFORMATIONEN IN LEICHTER SPRACHE

### HERZLICH WILLKOMMEN

---

Das ist die Internet-Seite vom:  
Senator für Justiz und Verfassung.

Der Senator für Justiz und Verfassung ist  
zum Beispiel für Rechts-Dinge da.

Der Chef heißt Martin Günthner.  
Den Chef nennt man auch Senator.

Der zweite Chef heißt Matthias Stauch.  
Den zweiten Chef nennt man auch Staats-Rat.

Der Senator hat viele Mitarbeiter.  
Der Senator und seine Mitarbeiter haben  
viele verschiedene Aufgaben.

Einige Mitarbeiter arbeiten mit dem Senator eng zusammen:  
im Senatoren-Büro.

Die Mitarbeiter vom Senatoren-Büro helfen dem Senator  
bei der Leitung von den anderen Bereichen.

In einem Bereich schreiben die Mitarbeiter Texte  
für das Fernsehen und die Zeitung.

Und ein Bereich sorgt für die Computer.

Ein Bereich macht Regeln.  
Zum Beispiel Regeln darüber:  
Was Menschen tun dürfen und was nicht.

Ein Bereich ist da  
für das Gefängnis und die Gefangenen.

Mehr Informationen auf unseren Internet-Seiten!

©Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e.V. Alle Rechte vorbehalten.

Das umfangreichste Angebot auf Landesebene mit 36 Hypertextseiten stammt vom **Niedersächsischen Ministerium für Soziales, Gesundheit und Gleichstellung**. Auf einer übersichtlichen Einstiegsseite werden die verschiedenen Themenblöcke vorgestellt, die sich allesamt der Kategorie „Themen an Lebenswelt der Adressaten“ (s. o.) zuordnen lassen, wodurch wiederum die Korrelation zwischen Umfang des Leichte-Sprache-Auftritts und der Nützlichkeit des Angebots bestätigt wird.

# Screenshot 257: Niedersächsisches Ministerium Soziales, Gesundheit und Gleichstellung

Niedersächsisches Ministerium für Soziales,  
Gesundheit und Gleichstellung



**Niedersachsen. Klar.**

---

Das Ministerium ▾ Themen ▾ Service Kontakt ▾ **Leichte Sprache ▾**

---

STARTSEITE ▶ LEICHTE SPRACHE

| Das Sozial-Ministerium | Soziales | Gesundheit und Pflege | Frauen, Gleich-Stellung | Familien, Kinder und Jugendliche  
| Menschen aus anderen Ländern

---

### Herzlich Willkommen auf der Leichte-Sprache-Seite!

Hier finden Sie viele Infos. Klicken Sie einfach auf die Überschriften. Dann sehen Sie die Texte in Leichter Sprache. Klicken Sie auf das Lautsprecher-Symbol. Wenn werden die Texte vorgelesen. Klicken Sie oben rechts auf „Schriftgröße“. Dann wird die Schrift größer oder kleiner. Klicken Sie oben rechts auf „Kontrast“. Dann wird die Seite hell oder dunkel.

#### Das Sozial-Ministerium

- Ein Ministerium ist eine Behörde. In dieser Behörde werden viele Dinge geregelt. Jedes Ministerium ist für ein Thema zuständig. ▶mehr

Bildrechte: MS

#### Sozial-Politik hilft den Menschen.

- Die Landes-Regierung kümmert sich um Menschen in Not. Das nennt man Sozial-Politik. ▶mehr

#### Gesundheit und Pflege - wichtige Themen für alle Menschen in Niedersachsen

- Hier gibt es Informationen zu Krankten Häusern, zur Pflege Versicherung oder zum Beispiel zum Heim-Gesetz. ▶mehr

#### Gleich-Berechtigung

- Im Alltag klappt das nicht immer mit der Gleich-Berechtigung. Deshalb kümmert sich die Landes-Regierung um die Gleich-Berechtigung. ▶mehr

Bildrechte: grafisur & eye-berer

#### Familien, Kinder und Jugendliche

- Familien sind wichtig für die Zukunft. Alle Kinder sollen gut aufwachsen, auch wenn die Eltern wenig Geld haben. ▶mehr

#### Menschen aus anderen Ländern

- Hier geht es um Menschen, die aus einem anderen Land zu uns kommen. Oder der Vater und / oder die Mutter stammen aus einem anderen Land. ▶mehr

**Filme**

---

 Hier geht es zum Film zum Behindertensportler des Jahres

 Hier geht es zum Video "Ministerin besucht Altenpflege-Messe"



**Film zur Gleich-Berechtigung von Frauen und Männern in Gebärdensprache**



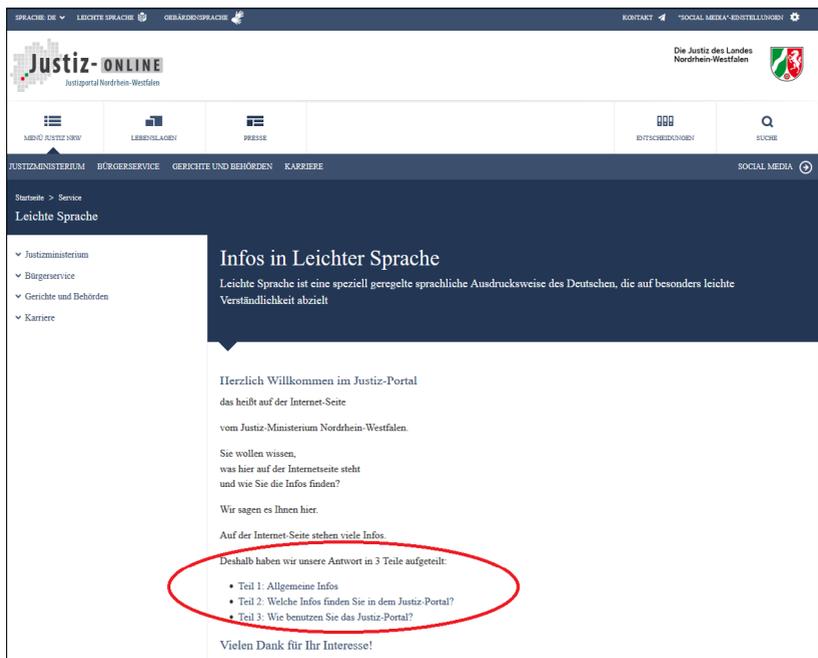


**26. GFMK 2016**  
 Konferenz der Gebärdensprach- und Hörschwerhörigen und ihrer Angehörigen und Mitarbeiter der Länder

 Drucken

Ein durchschnittlicher Auftritt einer Landesbehörde in Leichter Sprache beträgt etwa vier Hypertextseiten. Dies entspricht beispielsweise dem Umfang des Angebots des **Justizministeriums Nordrhein-Westfalen**. Die Startseite zeigt die reine Informationsauswahl nach BITV 2.0 und damit eine begünstigte Motivationsbarriere, wodurch auch auf Landesebene die Tendenz zum Zusammenspiel zwischen Umfang und Nutzen bestätigt gesehen werden kann.

**Screenshot 258: Justizministerium Nordrhein-Westfalen**  
(eigene Markierung rot)



Mit 45 % der Gesamtseitenanzahl geht fast die Hälfte aller zur Verfügung gestellten Hypertexte in Leichter Sprache auf das Konto der **Kommunen**. Im Unterschied zu sechs und vier Seiten bei Bund und Ländern beträgt das durchschnittliche Angebot einer Kommune 19 Hypertextseiten (siehe Tab. 14 in Kap. 6.1). Dabei ist zu erwähnen, dass bei der Erhebung die Seiten der Stadt Mar-

burg aufgrund eines technischen Fehlers nur unvollständig erhoben wurden und die Zahl damit eigentlich noch höher läge. Bei vier der zwölf Kommunen beträgt der Umfang weniger als fünf Hypertextseiten. Dies betrifft die Städte Bremen, Bremerhaven, Düsseldorf und – aufgrund des in Kapitel 6.3.1 erwähnten Erhebungsfehlers – Marburg (siehe Tab. 17 in Kap. 6.1.3).

Im Vergleich mit den Bundesländern fällt auf, dass sich unter den erhobenen Städten keine aus Niedersachsen befindet, obwohl dort auf Länderebene mit Abstand die meisten Seiten in Leichter Sprache produziert wurden. Dafür ist mit vier Städten Nordrhein-Westfalen am häufigsten vertreten, das auch bei den Landesministerien vergleichsweise breite Angebote vorhält. Bremen und Bayern, die sich auf Länderebene mit NRW das Mittelfeld teilen, sind mit jeweils zwei Städten vertreten, wobei Bremen im Umfang deutlich hinter allen anderen Ländern zurückbleibt. Hessen zeigt sich im Vergleich der Länder unauffällig, bei den Kommunen sind jedoch mit drei Städten diesem Land die zweitmeisten Auftritte zuzuordnen.

Wie zuvor lässt sich auch bei den nur eine Seite umfassenden kommunalen Auftritten zwar eine gute Übersichtlichkeit, aber eine mangelnde Nützlichkeit feststellen. Dies zeigt das bereits erwähnte Beispiel der Stadt **Bremen**, das einen reinen Metatext zur standardsprachlichen Website darstellt und aufgrund der Seitenlänge viel Scrollen erfordert. Die Seite wurde daher hier nicht als Ganzes abgebildet, mit dem Screenshot soll lediglich ein Eindruck vom Umfang vermittelt werden.

# Screenshot 259: Bremen

(Montage; mittleren und unteren Seitenbereich gekürzt)

**Leichte Sprache**

Das ist die Internet-Seite von der Freien Hanse-Stadt Bremen [www.bremen.de](http://www.bremen.de)

Die Internet-Seite bremens.de ist für alle von der Stadt Bremen. Diese Seite ist für alle interessant:

- Für Menschen, die in Bremen leben. Oder die nach Bremen ziehen wollen.
- Für Menschen, die Bremen besuchen.
- Für Menschen, die in Bremen eine Firma haben. Oder eine Firma aufbauen wollen.

**Infos für Menschen, die in Bremen leben. Oder die nach Bremen ziehen wollen.**



Eine Gruppe von Menschen. Quelle: Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e.V.

Das bremens.de Internet-Seite von der Stadt Bremen für die Menschen, die in Bremen leben. Oder die nach Bremen ziehen wollen. Menschlich heißt ein großer Bereich auf bremens.de Leben.

Sie finden zum Beispiel diese Infos:

- Wo man in Bremen gut arbeiten kann. Die Infos stehen in dem Bereich: **BEREICH**
- Wo man in Bremen Sport machen kann. Die Infos stehen in dem Bereich: **Sport**
- Wo man in Bremen gut Rad fahren kann. Die Infos stehen in dem Bereich: **Bremen per Rad**



Eine Familie. Quelle: Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e.V.

Auf der Internet-Seite finden Sie auch viele Infos für Familien. Zum Beispiel:

- Wenn Sie ein Baby bekommen.
- Wenn Sie einen Kindergarten suchen.
- Wenn Sie Hilfe zu Hause brauchen.

Die Infos stehen in dem Bereich: **Familie und Kinder**.



Bereit zu sein. Quelle: Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e.V.

Die Internet-Seite bietet auch Infos für **berufte Menschen**. Zum Beispiel bekommen Sie:

- Arbeit und Aufgaben.
- Fortbildungsmöglichkeiten.
- Netz-Dienste.

Die Infos finden Sie in dem Bereich: **Lebenschritte**.



Beim richtigen Gespräch. Quelle: Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e.V.

**Über die Internet-Seite bremens.de**

Die Internet-Seite bremens.de gibt es seit dem Jahr 1996. Eine Gruppe von der Universität Bremen hat die Internet-Seite gemacht. Die Gruppe heißt: **Arbeitsgruppe Netz-Kommunikation**.

Seit dem Jahr 2003 hat sich eine Firma um die Internet-Seite gekümmert. Die Firma heißt: **BremenOnline GmbH**.

Seit dem Jahr 2016 gehört bremens.de zu einer anderen Firma. **Web-Verantwortung** der Bremen GmbH. bremens.de ist ein Teil von der **Web-Verantwortung Bremen GmbH**.

BremenOnline achtet darauf, dass die Internet-Seite gut funktioniert. BremenOnline macht Tests für die Seite. Und bremens.de verkauft Platz für Werbung auf der Seite.

**Ihre Meinung ist uns wichtig**



E-Mail. Quelle: Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e.V.

Sie können uns auch Ihre Meinung über die Internet-Seite schreiben. Sie können sich melden, wenn Ihnen auf bremens.de gefehlt. Oder was wir ändern. Sie können uns über diese Seite schreiben: [web@bremen.de](mailto:web@bremen.de)

Das umfangreichste Angebot auf kommunaler Ebene und im gesamten Korpus bietet das bereits mehrfach hervorgehobene Portal der Stadt **Köln**, das mit 63 Leichte-Sprache-Seiten viele nützliche Informationen für die Nutzerinnen und Nutzer bereithält. Zugleich wird durch eine übersichtliche Menüstruktur auf jeder Unterseite eine Orientierung im Gesamtangebot sichergestellt.

## Screenshot 260: Köln

**Stadt Köln** Suchbegriff Suchen

SERVICE LEBEN IN KÖLN POLITIK & VERWALTUNG WIRTSCHAFT

Startseite · Leben in Köln · Gesellschaft/Soziales · Informationen in Leichter Sprache

### Informationen in Leichter Sprache

Vorlesen lassen

Hier finden Sie Informationen in Leichter Sprache. Jeder Mensch kann Texte in Leichter Sprache besser verstehen. Das ist besonders wichtig für Menschen mit Lern-Schwierigkeiten. Leichte Sprache ist auch gut für alle anderen Menschen.

**Logo für Leichte Sprache** mit einem Mann, der ein Buch liest und den Daumen nach oben streckt.  
© Leisahl/Re Bremen & S. Albers\*

**Service**  
Sprache Suchen

Suche A-Z

**Meistgesuchte**

- Beschäftigung/Berufung/Hilfe: Gesundheit/Behindert
- Umschreibung eines Fahrzeugs: Innerhalb Deutschlands nach Köln
- Zulassung eines Neufahrzeuges
- Führungswegs
- Zulassung für Tagelohn auf Friedhöfen

Wartezellen

Termine Online vereinbaren

Online Anwendungen

Kontakt

**Liste mit allen Seiten in Leichter Sprache**

Wir haben noch mehr Seiten in Leichter Sprache. Damit Sie alle Seiten in Leichter Sprache finden, haben wir hier Listen für Sie aufgeschrieben. Die Listen sind nach Buchstaben geordnet.

**Anmelden und Ummelden** aufklappen

**Gesundheit** aufklappen

**Menschen mit Behinderung** aufklappen

**Senioren und Seniorinnen** aufklappen

**Sozial-Hilfe** aufklappen

**Standes-Amt** aufklappen

**Wahlen** aufklappen

**Wohnen** aufklappen

\* Die Bilder gehören: Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen g.V., Illustrator Stefan Albers, Atelier Pledinger, 2013.

Newsletter	Unser Angebot	Kontakt	Übersicht
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anmelden</li> <li>• Abmelden</li> <li>• Archiv</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In Leichter Sprache</li> <li>• Als Leihbüchervideos</li> <li>• Als Sitemap</li> <li>• Arbeitgeberin Stadt Köln</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontaktformular</li> <li>• Unsere Rufnummern</li> <li>• Adressen</li> <li>• Zugangseröffnung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impressum</li> <li>• Datenschutz</li> <li>• Stadtplan</li> <li>• English - cologne.de</li> </ul>

Als Vertreter eines dem Umfang nach durchschnittlichen Auftritts kann mit 14 Unterseiten das Beispiel der Stadt **Frankfurt/Main** herangezogen werden. Die Übersichtsseite, die ansonsten anhand von bebilderten Kacheln dargestellt wird, wurde bei der Kopie für die Analyse in Mitleidenschaft gezogen und ist in Screenshot 196 daher weniger nutzerfreundlich abgebildet, als es den Tatsachen entspricht. Trotzdem ist das Beispiel geeignet, die thematische Vielfalt eines durchschnittlichen Auftritts auf kommunaler Ebene aufzuzeigen.

# Screenshot 196: Frankfurt (Bilder ausgeblendet)

**Informationen über Frankfurt**

Frankfurter Hochhaus © Foto: Tessa Schäfer

[So ist Frankfurt](#)

Frankfurt am Main ist eine Stadt mit Gegensätzen. Hier machen Menschen aus aller Welt Geschäfte.

[interner LinkMehr...](#)

Katholischer Kreuz, © Foto: FJA/Steinle Maier

**Römer**

Das Frankfurter Rathaus heißt Römer. Dort sind die Räume und Büros der Menschen, die Frankfurt regieren. Zum Beispiel der Ober-Bürgermeister.

[interner LinkMehr...](#)

Kaiserdom © Stadt Frankfurt am Main

**Kaiserdom**

Der Kaiserdom ist eine große Kirche. Könige und Kaiser haben dort ihre Krone überreich bekommen. Wenn Sie möchten, können Sie auf den Turm des Kaiserdoms steigen.

[interner LinkMehr...](#)

Paulskirche, © Foto: FJA/Steinle Maier

**Paulskirche**

Die Paulskirche ist berühmt, weil dort ab 1848 das erste Parlament für ganz Deutschland zusammengekommen ist.

[interner LinkMehr...](#)

Die Main Tower von Bahnhofsfronten aus gesehen © Presse- und Informationsamt Frankfurt am Main, Foto: Stefan Maier

**Main Tower**

Der Main Tower ist das einzige Hochhaus in Frankfurt mit einer Aussichtsplattform. Dort kann man mit einem Aufzug hochfahren.

[interner LinkMehr...](#)

Rathaus und Bürger-Service

Frankfurter Kreuz mit Brücken © Tourismus und Congress GmbH Frankfurt am Main

**Stadtverwaltung**

Zur Stadt-Verwaltung von Frankfurt gehören mehr als 60 Ämter und Betriebe. Sie alle haben unterschiedliche Aufgaben.

[interner LinkMehr...](#)

Bürgerberatung

In der Bürgerberatung können Sie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Stadt Frankfurt vor Ort Ihre Fragen stellen.

[interner LinkMehr...](#)

Das Mitarbeiter am Telefon im Service-Center Frankfurt am Main © Stadt Frankfurt am Main

**Service-Center 115**

Sie haben eine Frage an die Stadt-Verwaltung? Rufen Sie einfach diese Nummer an: 069 – 115

[interner LinkMehr...](#)

Zuoberst mit einem Hochhaus-Paar © Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e.V., Illustration Stefan Albers, André Flentzmann, 2013

**Was muss ich tun, wenn ich heiraten möchte?**

Wenn Sie in Frankfurt am Main heiraten möchten, müssen Sie vorher Kontakt mit dem Standesamt aufnehmen.

[interner LinkMehr...](#)

Zuoberst von zwei Personen, die ein Auto in einem Transporter haben © Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e.V., Illustration Stefan Albers, André Flentzmann, 2013

**Was muss ich bei einem Umzug beachten?**

Wenn Sie umgezogen sind, müssen Sie innerhalb von 2 Wochen das Bürgeramt informieren.

[interner LinkMehr...](#)

Rathaus und Politik

Zuoberst eines Politikers, der eine Rede hält © Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e.V., Illustration Stefan Albers, André Flentzmann, 2013

**Stadtpolitik**

Der Magistrat, die Stadtverordneten-Versammlung und die 16 Ortsbeiräte treffen wichtige Entscheidungen in Frankfurt.

[interner LinkMehr...](#)

Stad der Frankfurter Stadtverordneten-Versammlung © Stadt Frankfurt am Main

**Stadtverordneten-Versammlung**

Die Stadtverordneten-Versammlung kommt einmal im Monat zusammen. Jede Bürgerin und jeder Bürger darf daran teilnehmen.

[interner LinkMehr...](#)

Vorhergezeichnete Peter Feldmann, © Frank Wiltschko

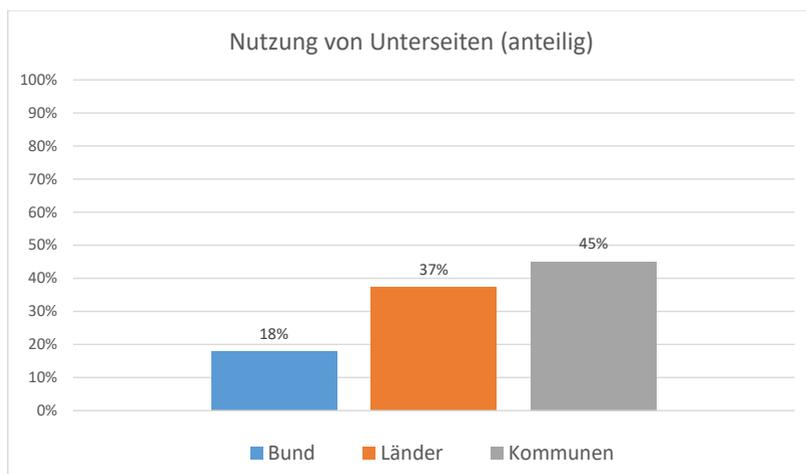
**Ober-Bürgermeister**

Seit 2012 ist Peter Feldmann der Ober-Bürgermeister. Die Bürgerinnen und Bürger wählen die Ober-Bürgermeisterin oder den Ober-Bürgermeister.

[interner LinkMehr...](#)

• [www.frankfurt.de](http://www.frankfurt.de) | © Stadt Frankfurt am Main

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass von den insgesamt 524 erhobenen Hypertextseiten in Leichter Sprache knapp 18 % auf die Bundesbehörden, etwa 37 % auf die Landesbehörden und 45 % auf die Kommunen entfallen. Damit stellen im Jahr 2016, ohne die entsprechende gesetzliche Verpflichtung, bereits 12 Kommunen auf ihren Websites mehr Leichte-Sprache-Material zur Verfügung (236 Seiten) als die nach BITV 2.0 dazu verpflichteten 14 Bundesministerien plus Regierung (93 Seiten) oder die 45 erfassten Landesministerien und Staatskanzleien (195 Seiten). Der jeweilige durchschnittliche Umfang auf den einzelnen Verwaltungsebenen, wobei sich die kommunale Ebene mit knapp 20 Hypertextseiten gegenüber sechs beim Bund und vier bei den Ländern mit Abstand am stärksten erweist, korreliert also mit dem thematischen Umfang und der Nützlichkeit des Angebots – und damit den motivierenden Aspekten der Texte.



**Grafik 14:** Übersicht „Einzeltextlänge/Nutzung von Unterseiten“

### 7.3.2.3 Zwischenüberschriften

Mit 87,5 % arbeitet der überwiegende Teil aller Behörden mit dem Mittel der Zwischenüberschriften, das die Texte übersichtlicher und handlungsweiser gestaltet. Auf Bundesebene beträgt die Quote 93 %, d. h. bei nur einer Bundesbehörde wurde weitestgehend auf Zwischenüberschriften verzichtet. Dabei handelt es sich um das **Bundesministerium für Gesundheit**. Die Vermutung, es könnte sich dabei um besonders kurze Hypertexte handeln, bei denen Zwischenüberschriften unnötig wären, bestätigt sich bei einem Blick auf den Text nicht. Auch hier dient der angeführte Screenshot 261 nur dazu, einen Gesamteindruck von dem Angebot zu erhalten. Mit ausreichend Weißraum, einem Bild und Aufzählungen in Listenform wird trotz fehlender Zwischenüberschriften ein lesefreundliches Layout geschaffen. Auch kann der Hinweis „Weitere Informationen“ am Seitenende, der nicht im Screenshot zu sehen ist, als zumindest eine Zwischenüberschrift gesehen werden, sodass wohl keine bewusste Entscheidung gegen eine weitere Unterteilung des Textes getroffen wurde, sondern diese schlicht vom Übersetzer / von der Übersetzerin als nicht notwendig erachtet wurde – eine Einschätzung, die ich allein aufgrund der Einzeltextränge nicht teilen würde.



Beim **Bundesministerium für Arbeit und Soziales** zum Beispiel wird dagegen zwar mit Zwischenüberschriften gearbeitet, allerdings werden diese durch Fettdruck hervorgehoben, der auch für andere Elemente im Fließtext verwendet wird. Zudem ist der Abstand zwischen den Überschriften und den vorhandenen Bildern recht gering, sodass trotz Zwischenüberschriften die Perzipierbarkeit nicht optimal ausfallen dürfte. Der hier abgebildete Hypertextteil ist außerdem sehr lang (siehe Scrollbalken), was eine gut sichtbare Unterteilung umso wichtiger macht, um zum Lesen zu motivieren. Wie in Kapitel 7.3.1.2.1 veranschaulicht wurde, wird in solchen Fällen daher bisweilen auf eine Sprungnavigation zurückgegriffen (siehe Seite der Bundesregierung), die das flexible Navigieren im Text von einer Zwischenüberschrift zur nächsten ermöglicht.

### Screenshot 91: Bundesministerium für Arbeit und Soziales (eigene Markierung rot)

dann wird diese Überschrift blau.  
So können Sie immer sehen, wo Sie auf unserer Seite sind.

Service

Themen Schwerpunkte Ministerium **Service** Presse

Service

Themen Schwerpunkte

Themen: Gesetze

Gesetze  
Bitte geben Sie hier einen oder mehrere Suchbegriffe ein. Es werden alle Gesetze auf www.bmi.bund.de durchsucht. In unseren [Berichtswerkzeugen](#) finden Sie detaillierte Informationen zur Bearbeitung der Suche.

Abbestellen

Gesetz

**Was gibt es auf unseren Seiten?**  
Schauen Sie sich noch mal auf die Überschriften oben.  
Die Überschriften heißen:

- Themen
- Schwerpunkte
- Ministerium
- Service
- Presse

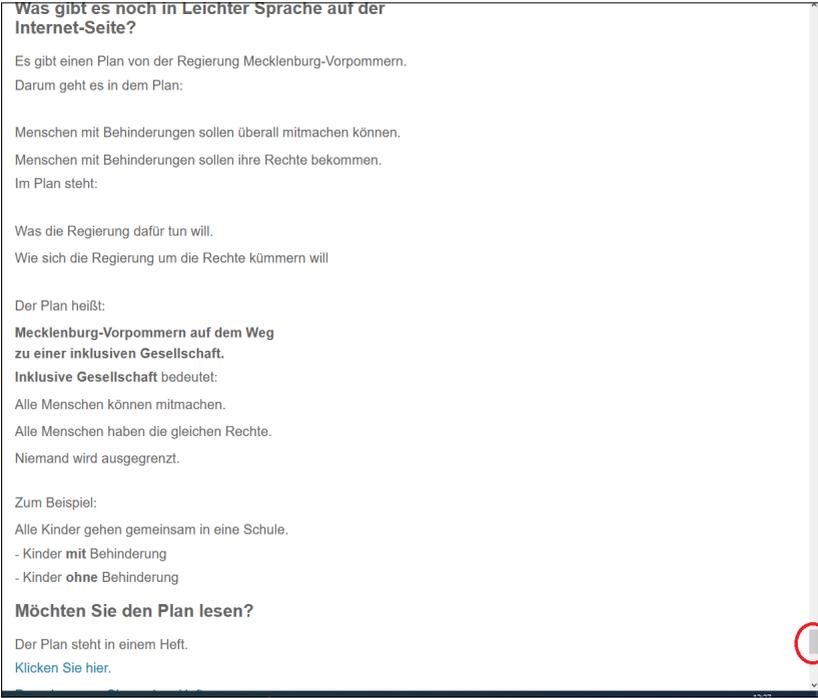
**Was finden Sie bei diesen Überschriften?**

- Im Bereich **Themen** finden Sie viele Infos.  
Es gibt Informationen:
- zur **Politik zum Arbeits-Markt**.  
Zum Beispiel: was macht die Politik, damit es genug Arbeits-Plätze gibt.
- zu **Rechten bei der Arbeit**.
- zum **Arbeits-Schutz**:  
Hier finden Sie Dinge, damit es wenig Unfälle bei der Arbeit gibt. Oder Hilfen, dass Sie bei der Arbeit gesund bleiben.

Bei den **Landesbehörden** sind es 84 %, die ihre Leichte-Sprache-Angebote mit Zwischenüberschriften strukturieren. Sehr lange Hypertextseiten, wie beispielsweise die der **Landesregierung Mecklenburg-Vorpommern** oder

des **Bayerischen Umweltministeriums** arbeiten, wenn auch nicht mit einer Auslagerung von Inhalten auf einzelne Hypertextseiten, so doch häufig mit einer Sprungnavigation.

### Screenshot 164: Landesregierung Mecklenburg-Vorpommern (eigene Markierung rot)



**Was gibt es noch in Leichter Sprache auf der Internet-Seite?**

Es gibt einen Plan von der Regierung Mecklenburg-Vorpommern.  
Darum geht es in dem Plan:

Menschen mit Behinderungen sollen überall mitmachen können.  
Menschen mit Behinderungen sollen ihre Rechte bekommen.  
Im Plan steht:

Was die Regierung dafür tun will.  
Wie sich die Regierung um die Rechte kümmern will

Der Plan heißt:  
**Mecklenburg-Vorpommern auf dem Weg zu einer inklusiven Gesellschaft.**  
**Inklusive Gesellschaft** bedeutet:

Alle Menschen können mitmachen.  
Alle Menschen haben die gleichen Rechte.  
Niemand wird ausgegrenzt.

Zum Beispiel:  
Alle Kinder gehen gemeinsam in eine Schule.  
- Kinder **mit** Behinderung  
- Kinder **ohne** Behinderung

**Möchten Sie den Plan lesen?**

Der Plan steht in einem Heft.  
[Klicken Sie hier.](#)

A red circle highlights the scroll bar on the right side of the screenshot.

## Screenshot 137: Bayerisches Umweltministerium

**Die Inhalte und Handhabung des Internetangebots in Leichter Sprache**

**Herzlich willkommen auf unserer Internet-Seite [www.stmuv.bayern.de](http://www.stmuv.bayern.de).**

Hier finden Sie Informationen in Leichter Sprache.  
Diese Informationen haben 6 Teile:

- Wer hat diese Internet-Seite gemacht?
- Worum geht es auf dieser Internet-Seite?
- Was finden Sie auf der Start-Seite?
- Was finden Sie in den 6 Haupt-Bereichen?
- Welche Bereiche gibt es noch?
- Wie benutzen Sie diese Internet-Seite?

**Wer hat diese Internet-Seite gemacht?**

Diese Internet-Seite ist vom Bayerischen Staats-Ministerium für Umwelt und Verbraucher-Schutz. Das kann man so abkürzen: STMUV.

Wo auf Zwischenüberschriften verzichtet wird, ist als Grund häufig die geringe Textlänge auszumachen, wie beim **Niedersächsischen Finanzministerium**, das auf seinen acht Unterseiten nur jeweils eine Hauptüberschrift anführt. Zwar mag diese Darreichung von Kurztexen zur Rezeption anregen, allerdings scheint es mir, wie bereits erwähnt, fraglich, ob dem Informationsbedürfnis aufseiten der Nutzerinnen und Nutzer mit einem derart geringen Textumfang angemessen Rechnung getragen ist.

## Screenshot 171: Finanzministerium Niedersachsen

**Steuern**

🔊

Betriebe und Bürger und Bürgerinnen müssen Steuern zahlen.  
Wieviel hängt vom Einkommen ab.  
Wer mehr hat, kann auch mehr zahlen.  
Wer nichts oder ganz wenig hat, muss nichts zahlen.  
Dabei muss es gerecht zugehen.  
Das prüfen die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Finanz-Amtes.  
In Niedersachsen gibt es 68 Finanz-Ämter.  
Die Steuer-Gelder bekommt das Land Niedersachsen.  
Steuer-Gelder sind wichtig.  
Damit werden bezahlt:

- Schulen
- Hochschulen
- Straßen
- Kranken-Häuser
- und vieles mehr.

Die Webauftritte der **Kommunen** enthalten ebenfalls in knapp 92 % der Fälle Zwischenüberschriften – häufig in Form von Fragen oder Aufforderungen mit konkretem Handlungsbezug, wie das Beispiel der Stadt **Frankfurt** zeigt.

### Screenshot 198: Frankfurt (eigene Markierung rot)

**Was kann die Bürgerberatung für mich tun?**

Von der Bürgerberatung bekommen Sie zum Beispiel Informationen:

- über die Stadt-Verwaltung
- über die Arbeit der Ämter
- über Veranstaltungen und Ausstellungen in der Stadt

Die Bürgerberatung hilft Ihnen auch, wenn Sie Probleme mit einem Amt der Stadt Frankfurt haben.

Wenn Sie der Bürgerberatung einen Brief oder eine E-Mail mit Fragen schreiben, bekommen Sie immer eine Antwort.

Auch in englischer Sprache, wenn Sie das möchten.

---

**Besuchen Sie die Bürgerberatung doch einmal.**

Die Adresse ist:

Bürgerberatung  
Hinter dem Lämmchen 6  
60311 Frankfurt am Main

**Oder rufen Sie an:**

**Telefon: 069 – 115**

---



*Zeichnung von einem  
Telefon ©  
Lebenshilfe Bremen  
e.V., Foto: Stefan  
Albers*

Telefax: 069 – 21 29 74 00 00  
E-Mail: [buergerberatung@stadt-frankfurt.de](mailto:buergerberatung@stadt-frankfurt.de)

---

**Wann ist die Bürgerberatung geöffnet?**

Montag bis Freitag  
jeweils von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

Einzigste Ausnahme ist die Stadt **Bremerhaven**, bei der das Gesamttextangebot ohnehin nur eine Seite umfasst und auch der Text nicht allzu lang ausfällt. Zudem kann durch den Inhalt und die Bebilderung erahnt werden, dass dieser Text hauptsächlich einem symbolischen Zweck dient. (Anmerkung: Bei den Kopien der Websites im Korpus ist in Einzelfällen das Layout verschoben dargestellt, daher habe ich Screenshot 262 von der Seite [www.bremerhaven.de/de/leichte-sprache](http://www.bremerhaven.de/de/leichte-sprache) im Januar 2021 entnommen, er entspricht jedoch bis auf geringfügige Änderungen im Wortlaut dem Stand der Korpuserhebung von 2016).

## Screenshot 262: Bremerhaven

### Leichte Sprache

Auf der Internetseite [www.bremerhaven.de](http://www.bremerhaven.de) steht alles, was in der Stadt passiert.

Die Seite bietet viele Informationen für Bremerhavenerinnen und Bremerhavener. Auch Menschen, die nach Bremerhaven ziehen wollen und Besucherinnen und Besucher, können sich auf dieser Seite informieren.

Das bietet die Internet-Seite für Besucherinnen und Besucher von Bremerhaven: Man kann sehen, was man in Bremerhaven machen kann. Man kann sich vorher überlegen, was man in der Stadt unternehmen will. Auch Hotelzimmer können hier gebucht werden.



Die Informationen findet man im Bereich „Tourismus“.

Unter dem Punkt „Leben und Arbeiten“ gibt es Wissenswertes aus Bremerhaven.

Auch nützliche Hinweise zu Ärzten oder Krankenhäusern sind im Bereich „Leben und Arbeiten“.

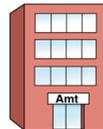
Wissenschaft und Bildung sind auch sehr wichtig in Bremerhaven. Hier finden Familien die richtige Schule für ihre Kinder. Wer studieren will, bekommt Informationen über die Hochschule. Institute wie das Alfred-Wegener-Institut stellen sich vor. Hier arbeiten Polarforscher und Meeresforscher.



Diese Infos findet man im Bereich **„Bildung und Forschung“**

Unter **„Freizeit und Kultur“** findet man Angebote zu Sport und Freizeiteinrichtungen.

Unter **„Verwaltung und Politik“** findet man Informationen über Ämter: Telefonnummern, Namen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und auch Formulare. Für Bürgerinnen und Bürger gibt es dort viele Service-Angebote.



Für Bremerhaven sind die Häfen sehr wichtig. Deshalb gibt es einen Bereich **„Wirtschaft und Wissenschaft“**.

Dort findet man Informationen über die Häfen und Unternehmen. Wer Arbeit sucht, kann sich im **Stellenmarkt** umsehen.

Wir haben Freizeittipps im **Veranstaltungskalender** der Internetseite.

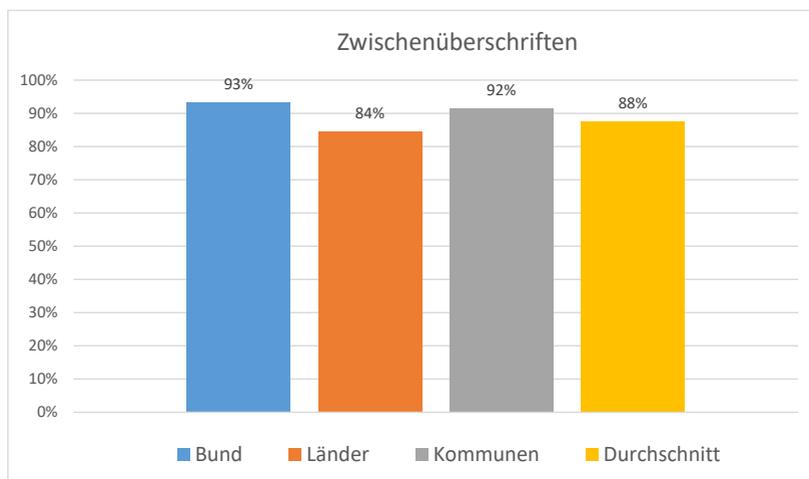
Hier gibt es Informationen zu Kinoprogrammen, Theaterstücken und Konzerten. Auch Lesungen, Ausstellungen oder Märkte kann man hier finden.

Aktuelle Neuigkeiten finden sich auf der Startseite und unter dem Punkt **„Aktuelles“**. Hier stehen zum Beispiel Neuigkeiten von der Polizei, der Feuerwehr und der Stadt. Auch neue Veranstaltungen oder Tourismus-Angebote findet man hier. Das ist noch lange nicht alles, was auf [bremerhaven.de](http://bremerhaven.de) zu sehen ist. In den einzelnen Bereichen gibt es noch viele andere Dinge zu entdecken.



Die Internet-Seite [www.bremerhaven.de](http://www.bremerhaven.de) gibt es seit dem Jahr 1996. Eine Gruppe aus der damaligen Datenverarbeitungszentrale der Stadt Bremerhaven hat die Internet-Seite gemacht. Seit dem Jahr 2002 kümmert sich eine neue Firma um die Internet-Seite. Die Firma heißt Betrieb für Informationstechnologie Bremerhaven. Die Firma gehört der Stadt Bremerhaven. Die Firma achtet darauf, dass die Internet-Seite gut funktioniert.

In der Gesamtschau lässt sich für diese Kategorie festhalten, dass sich nahezu alle Behörden über alle Ebenen hinweg des Mittels der Zwischenüberschriften bedienen und so innerhalb der Hypertextseiten für Übersichtlichkeit und eine optische Auflockerung des Textes sorgen, die sich positiv auf die Motivation auswirken dürfte. Zum Teil sind diese auch weiter medial gestützt durch Sprungnavigationen, die etwa statt einer weiteren Auslagerung auf andere Hypertextseiten gewählt wurden und ebenfalls mit Blick auf eine erleichterte Bedienung als sehr sinnvoll einzuschätzen sind. Wo Zwischenüberschriften fehlen, liegt dies, wie gezeigt wurde, zum Teil an der Kürze der jeweiligen Texte, deren Informationsgehalt jedoch kritisch zu bewerten ist. Dies entspricht der Beobachtung, dass dort, wo die Themen am wenigsten dem Nutzerinteresse angepasst sind (siehe u. a. Kapitel 7.3.1.5), nämlich auf Landesebene, auch geringfügig weniger Zwischenüberschriften eingesetzt werden und überdies auch die durchschnittliche Anzahl von Hypertextseiten am geringsten ausfällt (siehe vorangegangenes Kapitel 7.3.2.2).



**Grafik 15:** Übersicht „Zwischenüberschriften“

### 7.3.3 Einsatz von Bildern

Die Auswertung zeigt, dass auf Bundes- und kommunaler Ebene alle Auftritte in Leichter Sprache Bilder irgendeiner Art verwenden. Auf Landesebene hingegen kommen die Angebote, auf denen im Leichte-Sprache-Bereich kein einziges Bild zu finden ist, auf einen Anteil von 25 %. Wie der Tabelle im Anhang zu entnehmen ist, entfällt der überwiegende Anteil davon auf das Land Bremen. Es wurde bereits im vorangegangenen Kapitel thematisiert, dass die Bremischen Auftritte meist nur eine relativ kurze Seite umfassen, die z. B. auch auf Links oder Audioangebote verzichtet (siehe Screenshot 46 in Kapitel 7.1.2.1). Von diesem Beispiel abgesehen ist eine Anreicherung mit Bildern auch auf Landesebene der Regelfall. Insgesamt reicht die Bandbreite von ikonischen Abbildungen über Piktogramme bis hin zu Fotos. Die Funktionen lassen sich anhand der beiden exemplarisch analysierten Bildtypen „Bildersatz der Lebenshilfe Bremen“ und „Screenshots für Erklärungen“ grob in die indexikalische und die Zeigefunktion aufteilen.

#### 7.3.3.1 Bilder in indexikalischer Funktion

Insgesamt knapp ein Drittel aller untersuchten Websites verwendet den Bildersatz der Lebenshilfe Bremen. Auf **Bundesebene** sind es ca. 27 % der Behörden, darunter, aufgrund ihrer Ausrichtung auf zum Teil als vulnerabel geltende Zielgruppen wenig überraschend, das Bundesministerium für Arbeit und Soziales sowie das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. Eher verwunderlich erscheint hingegen die Verwendung dieses Bildtyps beim Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit sowie beim **Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung**, wobei letzteres, wie bereits in Kapitel 7.3.2.2 erwähnt, auch durch seinen insgesamt vergleichsweise umfangreichen Leichte-Sprache-Bereich auffällt.

## Screenshot 1: Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung



### Das macht das Bundes-Entwicklungs-Ministerium

Das Bundes-Entwicklungs-Ministerium gehört zur Regierung von Deutschland.  
Wir helfen Menschen in armen Ländern.  
Dafür arbeiten wir: Allen Menschen auf der Welt soll es gut gehen. [> Weiterlesen](#)

---



### So funktioniert unsere Internet-Seite

www.bmz.de ist die Internet-Seite vom Bundes-Entwicklungs-Ministerium.  
Wir erklären Ihnen, wie unsere Internet-Seite funktioniert.  
Und wie Sie auf unserer Internet-Seite etwas finden.  
Und wie Sie sich bei uns melden können. [> Weiterlesen](#)

---



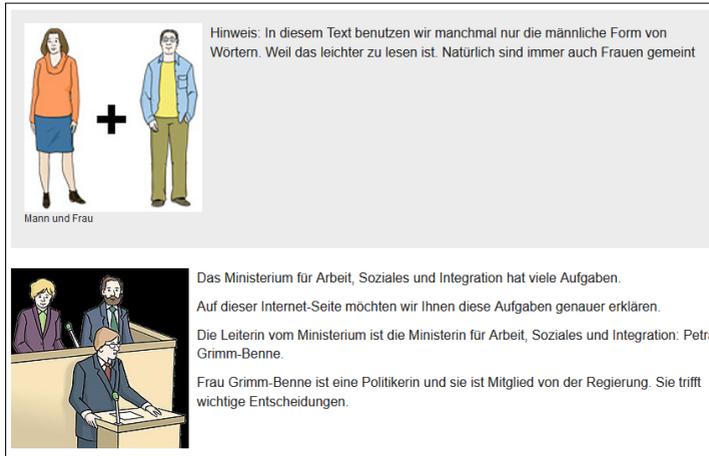
### Das findet man auf unserer Internet-Seite

Auf unserer Internet-Seite finden Sie viele Informationen über unsere Arbeit. Wir erklären Ihnen, welche Texte Sie auf unserer Internet-Seite finden. Und wo Sie die Texte finden.  
[> Weiterlesen](#)

Von den **Landesministerien** verwenden nur knapp 16 % die Bremer Bilder. Dies sind vor allem die Sozialministerien (Baden-Württemberg, Bayern und Sachsen-Anhalt), aber auch die für alle Ministerien identischen Auftritte der Länder Mecklenburg-Vorpommern und Rheinland-Pfalz. In Bayern finden sich die Bilder darüber hinaus beim Justizministerium sowie beim Landesministerium für Gesundheit und Pflege. In den sechs übrigen Bundesländern werden andere bzw. keine Bilder verwendet.

Eine bisweilen auftretende Divergenz zwischen den Bildern der Lebenshilfe Bremen und dem Leichte-Sprache-Text kann anhand des **Sozialministeriums Sachsen-Anhalts** exemplarisch aufgezeigt werden.

## Screenshot 58: Sozialministerium Sachsen-Anhalt



Hinweis: In diesem Text benutzen wir manchmal nur die männliche Form von Wörtern. Weil das leichter zu lesen ist. Natürlich sind immer auch Frauen gemeint

Mann und Frau

Das Ministerium für Arbeit, Soziales und Integration hat viele Aufgaben.  
Auf dieser Internet-Seite möchten wir Ihnen diese Aufgaben genauer erklären.  
Die Leiterin vom Ministerium ist die Ministerin für Arbeit, Soziales und Integration: Petra Grimm-Benne.  
Frau Grimm-Benne ist eine Politikerin und sie ist Mitglied von der Regierung. Sie trifft wichtige Entscheidungen.

Hier wird zur Darstellung der Landesregierung nicht auf Fotos, wie in anderen Fällen (s. u.), sondern ebenfalls auf den Bildersatz der Lebenshilfe Bremen zurückgegriffen. Im ersten Abschnitt erfolgt der Hinweis, dass der Text zwar „männliche Formen von Wörtern“ benutzt, aber „natürlich auch Frauen gemeint“ sind. Auffallend ist bereits die Bildunterschrift „Mann und Frau“, obwohl eigentlich „Frau und Mann“ zu sehen sind. Das Pluszeichen zwischen den abgebildeten Figuren lässt darauf schließen, dass mit dem Bild eine Konstruktionsfunktion zur Veranschaulichung des Konzepts „Gleichstellung“ beabsichtigt wird. Die Illustration wird der Abstraktheit dieses Konzepts jedoch kaum gerecht und ist nicht zuletzt aufgrund ihrer formelhaften Bildunterschrift mehrdeutig. Das Bild darunter zeigt einen Mann an der Spitze des Podiums. Die Leitung des Ministeriums hat laut Text allerdings Frau Petra Grimm-Bene inne. Es werden also nicht nur „männliche Wörter“, sondern auch „männliche Bilder“ im Text verwendet, mit denen Frauen gemeint sind. Statt den Gegenstand des Textes abzubilden (Frau Grimm-Bene bzw. die Regierung) und dadurch die Zeigefunktion und Konvergenz zu erfüllen, scheint der Einsatz des Bildes in diesem Fall kaum verstehensfördernd bzw. eher hinderlich.

Auf **kommunaler Ebene** werden die Bremer Bilder am häufigsten verwendet, nämlich bei 75 % der untersuchten Websites. Als Beispiel kann die Stadt

**Frankfurt** angeführt werden, wo Bilder in Zeige- und solche in indexikalischer Funktion auch nebeneinander vorkommen: Die Abbildung des Standesamtes Mitte in der Sektion „Heirat“ zeigt einen Ort aus dem Stadtbild, darunter befindet sich ein gezeichnetes Telefon, wobei die Bildunterschrift und die Copyright-Angabe mehr Raum einnehmen als das Bild selbst. Das Ziel, die Kontaktdaten optisch hervorzuheben, hätte beispielsweise auch durch ein neutrales Piktogramm erreicht werden können. Hier scheint die symbolische Funktion des Bildes der Lebenshilfe gegenüber seinem Nutzen für die Leserinnen und Leser vordergründig.

### Screenshot 63: Frankfurt

2.) STANDESAMT MITTE



*Eingang des Standesamtes in der  
Bethmannstraße 3 © Stadt Frankfurt am  
Main, Foto: keine Angaben*

Das Standesamt **Mitte**  
ist **für alle anderen** Stadtteile zuständig.

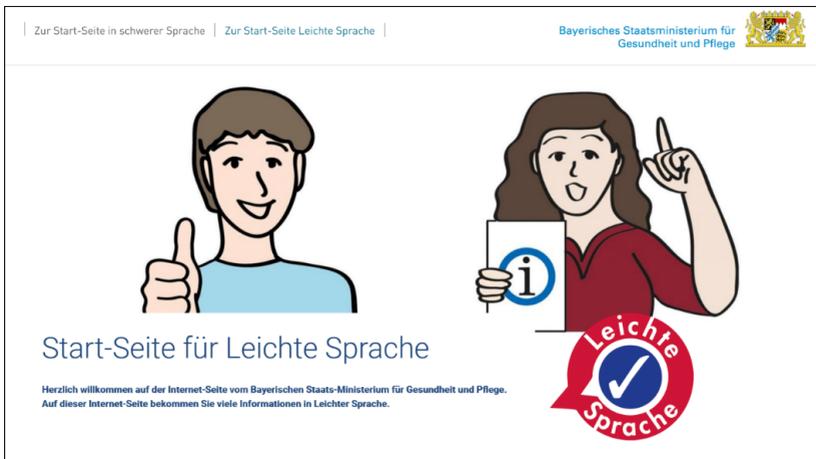


*Zeichnung von einem  
Telefon ©  
Lebenshilfe Bremen  
e.V., Foto: Stefan  
Albers*

Die **Telefon-Nummer** ist:  
069 – 21 27 35 01

Vereinzelt tritt eine symbolische Funktion der Bebilderung auch unabhängig vom Bildersatz der Lebenshilfe Bremen zutage. Beispiele hierfür sind das **Bayerische Gesundheitsministerium** sowie des **Finanzministerium Nordrhein-Westfalen**. Hier werden auf den Einstiegsseiten des Leichte-Sprache-Bereichs Bilder in illustrierender Funktion verwendet, die kindlich anmuten und dadurch anscheinend bei der Zielgruppe Vertrauen erwecken bzw. die Motivationsbarriere des Textes senken sollen. Zugleich verstärken sie die Asymmetrie zwischen dem ansonsten förmlichen Auftritt der Institution und den Adressatinnen und Adressaten.

### Screenshot 41: Bayerisches Gesundheitsministerium



## Screenshot 186 a: Finanzministerium NRW



Auch in **Mecklenburg-Vorpommern** sind solche Bilder zu finden. Hier ist scheinbar intendiert, u. a. auch ältere Menschen anzusprechen. Der Erfolg dieses Unterfangens kann mit Verweis auf Gutermuth (2020) infrage gestellt werden.



Es müssen jedoch nicht zwangsläufig Illustrationen vorliegen, wenn die indexikalische Funktion verfolgt zu werden scheint: Bei der **Berliner Senatsverwaltung für Finanzen** wird ein sehr nahbar wirkendes Foto gezeigt. Ein Tooltip verrät, dass es sich dabei um die „Teilnehmer des Workshops Leichte Sprache“ handelt. Das Bild hat einen illustrierenden Zweck, da mit den abgebildeten Personen keine Rollen oder Zuständigkeiten aufgezeigt werden. Es signalisiert aber Inklusionsfreundlichkeit und lädt die Zielgruppe zur Identifikation ein.

## Screenshot 146: Berliner Senatsverwaltung für Finanzen



**Senatsverwaltung für Finanzen**  
Informationen in Leichter Sprache

---

**Herzlich willkommen!**  
In diesem Bereich finden Sie Information in leicht verständlicher Sprache über uns: die Senats-Verwaltung für Finanzen für Berlin.  
Die Senats-Verwaltung für Finanzen verwaltet das Geld vom Land Berlin. Dazu gehören die Einnahmen und Ausgaben der Stadt.  
Dafür erstellt die Senats-Verwaltung für Finanzen einen Plan.  
Sie erfahren hier auch etwas über Ihre Steuern oder Freibeträge.  
Und Sie können hier nachlesen, was die Senats-Verwaltung mit dem Geld macht.  
Sie können auch Ihre [Fragen](#) stellen.

**Schriftgröße verändern**  
Symbol AAA Schriftgröße ändern  
▶ **Vergrößern** Sie den Text mit der Strg-Taste und dem Mausrad oder  
▶ **drücken** Sie gleichzeitig die Strg-Taste und die Taste +

**Wie benutze ich diese Seite?**



▶ [Hier geht es zu den Nutzer-Tipps](#)

---

Die Senats-Verwaltung für Finanzen hat viele Aufgaben.  
Dafür hat die Senats-Verwaltung verschiedene Abteilungen und Bereiche.  
Das sind:

- ▶ [Steuern](#)
- ▶ [Haushalt](#)
- ▶ [Vermögen](#)
- ▶ [Personal](#)
- ▶ [Über uns](#)
- ▶ [Service](#)
- ▶ [Presse](#)

Klicken Sie auf die Menü-Punkte.  
Dort finden Sie eine Zusammenfassung, was in den Abteilungen gemacht wird.

**Kontakt zu uns**



▶ [Hier geht es zum Kontaktcenter](#)

**Wörterbuch in Leichter Sprache**



▶ [Hier geht es zum Wörterbuch](#)

### 7.3.3.2 Bilder in Zeigefunktion

Screenshots finden sich mit knapp 67 % auf der Mehrheit der Behördenwebsites auf Bundesebene. Auf Landesebene sind es ca. 42 % und bei den kommunalen Websites nur etwa 17 %. Diese Abstufung stimmt in etwa mit den Ergebnissen aus Kapitel 7.1.3 überein, in dem die Erklärungen zur Navigation und zur Bedienung der Webseiten behandelt wurden und auf das für weitere

Beispiele verwiesen werden kann. Die zahlenmäßige Korrelation zwischen dieser und der vorliegenden Kategorie kann als Bestätigung dafür gesehen werden, dass die Screenshots vorwiegend in Zeigefunktion (zum Teil auch Situierungsfunktion) eingesetzt werden. Sie dienen dazu, die in der BITV 2.0 geforderten Erklärungen der standardsprachlichen Websites anzureichern. Häufig werden die Abbildungen dafür mit Pfeilen oder anderen Einfügungen ausgestattet, wie es das Beispiel des **Bundesministeriums für Arbeit und Soziales** zeigt. Die Beziehung zwischen Bild und Text ist redundant, also maximal konvergent, und damit gut geeignet für den Einsatz in Leichter Sprache.

## Screenshot 2: Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (rote Markierung original)

**Hier erklären wir Ihnen,  
wie Sie auf unserer Internet-Seite zurecht kommen:**  
Alle Menschen sollen unsere Infos bekommen können.  
Darum geben wir uns viel Mühe mit unserer Seite.  
Wenn Sie aber Probleme mit unserer Seite haben,  
haben wir noch ein paar Hilfen:

Es gibt in der Zeile ganz oben ein Inhalts-Verzeichnis.  
Dafür klicken Sie auf das Wort **Inhaltsübersicht**.



Wenn Sie Fragen haben, Lob oder Kritik äußern möchten,  
können Sie auf **Kontakt, Lob & Kritik** klicken.  
Dann können Sie uns einfach eine Nachricht schicken.



Es gibt auch eine **Suche** für unsere Seiten.  
Diese finden Sie oben rechts.  
Dort können Sie ein Wort eintragen und auf die Lupe daneben klicken.

Die Abbildungen haben neben der erklärenden Funktion hinsichtlich der Motivationsbarriere den Vorteil, den Text optisch aufzulockern und in kurze Abschnitte zu unterteilen, wie es das vorangegangene Beispiel, aber auch das nachfolgende auf Länderebene zeigt.

### Screenshot 190 a: Staatskanzlei Schleswig-Holstein (schwarze Markierung original)

Zu diesen Wörtern gibt es noch mehr Überschriften. Man kann den Zeiger von der Maus auf die Wörter schieben.  
Zum Beispiel auf **Landesregierung**.

Wenn der Zeiger auf einem Wort ist, öffnet sich darunter ein neues Feld. Hier gibt es weitere Überschriften oder Themen. So können Sie sich alles ansehen.



© Staatskanzlei

An anderen Stellen wiederum fällt auf, dass bisweilen auf Bilder verzichtet wurde, an denen sie sehr hilfreich wären, so etwa bei der **Berliner Senatsverwaltung für Finanzen**. Die nicht transparente Metapher „Brot-Krumen-Leiste“ im Bereich „Was ist auf dieser Internetseite?“ wird anhand eines Beispiels erklärt. Hier wäre eine Visualisierung mittels eines Screenshots hilfreich.

## Screenshot 43: Berliner Senatsverwaltung für Finanzen

**3. Die Brot-Krumen-Leiste**

Mit der Die Brot-Krumen-Leiste sehen Sie immer genau, wo Sie gerade sind auf dieser Internet-Seite.

In diesem Beispiel sind Sie beim Menü-Punkt **Steuern**. Dort sind Sie im Abschnitt mit der Überschrift **Informationen für Steuerzahler**.

[zum Seitenanfang](#) ▲

Von den nur zwei Städten Köln und **Iserlohn**, die Screenshots zur Erklärung der standardsprachlichen Website nach dem Muster der BITV 2.0 einsetzen, soll hier ebenfalls ein Beispiel angeführt werden.

### Screenshot 229 a: Iserlohn (rote Markierung original)

So finden Sie Infos



Auf der Internet-Seite gibt es viele Bereiche. Die Bereiche stehen über den Bildern. Darauf können Sie mit der Maus drücken.



Dann sehen Sie die Themen der Bereiche. Auf die Themen können Sie wieder drücken.

Die Zeigefunktion wird jedoch nicht nur mit Screenshots, sondern **behördenübergreifend** auch mithilfe anderer Abbildungen erfolgreich erfüllt. Dies ist

beispielsweise auf der Website des **Bundesfinanzministeriums** zu sehen, wo Vorder- und Rückseite von Euro-Münzen abgebildet sind und erklärt werden.

### Screenshot 3: Bundesfinanzministerium

Jede Münze hat zwei Seiten.  
Die Vorder-Seite sieht immer gleich aus.  
So sieht die Vorder-Seite aus:



Die Rück-Seite der Münzen sieht nicht immer gleich aus.  
Jedes Land kann eigene Rück-Seiten machen.  
Auf den deutschen Münzen sieht man:

- Den Bundes-Adler  
Das ist das Wappen von Deutschland.
- Das Brandenburger Tor.  
Das ist ein bekanntes Gebäude in Berlin.
- Einen Zweig von einem Eichen-Baum.  
Das Bild gibt es schon ganz lange auf deutschen Münzen.



Die größere räumliche Nähe zu den Bürgerinnen und Bürgern wird auf kommunaler Ebene dadurch ersichtlich, dass mithilfe von Fotos häufig reale Objekte aus dem Stadtbild in Zeigefunktion dargestellt werden, wie es wiederum in **Frankfurt** zu sehen ist.

## Screenshot 62: Frankfurt

**Und in der ganzen Stadt gibt es viele Ausflugsziele.**

Manche dieser Ausflugsziele sind schon sehr alt.



*Der Kaiserdom St. Bartholomäus © Stadt Frankfurt am Main, Foto: Stefan Maurer*

Zum Beispiel der **Kaiserdom**.



*Die Paulskirche in der Innenstadt © Stadt Frankfurt am Main, Foto: Stefan Maurer*

Oder die **Paulskirche**.

Bei der Analyse fiel zudem auf, dass sich Fotos von Amtsträgerinnen und -trägern auf allen Behördenebenen großer Beliebtheit erfreuen, wenn auch dieses Kriterium nicht quantitativ ausgewertet wurde. Sie signalisieren Nahbarkeit, geben der Behörde ein Gesicht und werben so um Vertrauen, wie hier bei der Vorstellung des Ministers beim **Bundesinnenministerium**. Auch diese Verwendung von Bildern kann als Arbeit an der Motivationsbarriere aufgefasst werden, die häufig auch mit einer entsprechenden Ansprache der Leserinnen und Leser einhergeht, worauf in Kapitel 7.3.4.1 zur Adressierung noch näher eingegangen wird.

### Screenshot 239 a: Bundesministerium des Innern

Artikel

## Das BMI stellt sich vor

BMI ist die Abkürzung vom [► Bundes-Ministerium des Innern](#).

Doktor Thomas de Maizière leitet das BMI. Das BMI ist in Berlin und in Bonn. Es hat sehr viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Es kümmert sich um viele Themen, die im Leben von allen Menschen wichtig sind. Zum Beispiel:

### Sicherheit

Das BMI kümmert sich um die Sicherheit von allen Menschen in Deutschland. Es schützt alle Bürgerinnen und Bürger zum Beispiel vor Gewalt, vor Verbrechen und vor [► Terror](#). Alle Menschen in Deutschland sollen ohne Angst leben können.



Das ist Dr. Thomas de Maizière

---



Zwei Polizisten am Bahnhof

### Verfassung

Das Grundgesetz und die Grundrechte sind sehr wichtig. Das Grundgesetz und die Grundrechte stellen sicher, dass alle Menschen frei leben und mitbestimmen können. Zum Beispiel: Alle Menschen in Deutschland können ihre Meinung sagen. Sie können auch in der Politik mitbestimmen. Das können sie durch Wahlen machen.

Allerdings gelingt dieses Unterfangen nicht immer. Als Beispiel ist das **Sozialministerium Baden-Württemberg** anzuführen, wo Text und Bild nicht übereinstimmen.

### Screenshot 5: Baden-Württembergisches Ministerium für Soziales und Integration

The screenshot shows a website header with navigation tabs: "Ministerium", "Soziales", "Integration", and "Gesundheit & Pflege". Below the header, there is a breadcrumb trail: "Sie sind hier: »Startseite »Leichte Sprache". The main content area has a yellow background and features the following text:

## Der Landes-Behinderten-Beauftragte und die Umsetzung der UN-Behinderten-Rechts-Konvention in Baden-Württemberg

Minister-Präsident Winfried Kretschmann hat Herrn Gerd Weimer zum Landes-Behinderten-Beauftragten ernannt. Die ausführliche Bezeichnung ist: **Beauftragter der Landesregierung für die Belange von Menschen mit Behinderungen.**

Below the text are two portrait photos. The left photo is of Herr Kretschmann, and the right photo is of Frau Aeffner. The caption under the right photo reads "Frau Aeffner".

At the bottom of the content area, it states: "Gerd Weimer ist kein Mitglied der Regierung. Er ist unabhängig. Das heißt. Er gehört keiner Partei an."

Im Text ist die Rede vom Landesbehindertenbeauftragten Gerd Weimer, abgebildet ist jedoch seine Nachfolgerin Frau Aeffner, die im ganzen Text nicht genannt wird. Hier zeigt sich auch das Problem der Aktualisierung von Leichte-Sprache-Texten. Vermutlich hat die zuständige Redaktion mit dem Amtswechsel nur das Bild ausgetauscht, sich aber nicht um den Leichte-Sprache-Text gekümmert, der, wie im Text erwähnt wird, von einer externen Agentur stammt.

Auch manche **Kommunen** werben mit dem Gesicht des Bürgermeisters / der Bürgermeisterin um das Vertrauen der Leserinnen und Leser, wie es das Beispiel **Unterschleißheim** zeigt.

### Screenshot 240 a: Unterschleißheim

Rathaus online & Bürgerservice

Rat-Haus

Information und Bürger-Büro

Das Fund-Büro

Müll-Abfuhr-Tage im Stadt-Gebiet Unterschleißheim

Sie sind hier: [Rathaus online & Bürgerservice](#) > [Rat-Haus](#)

## Rat-Haus

Das Rathaus ist die Zentrale der Stadt Unterschleißheim. Jeder, der in Unterschleißheim wohnt, muss sich dort anmelden oder seinen Personal-Ausweis beantragen. Man kann hier noch viele andere Sachen erledigen.

Im Rat-Haus arbeitet der Bürgermeister. Unser Bürgermeister heißt Christoph Böck. Er ist der Chef der Stadt Unterschleißheim und der Chef aller Mitarbeiter im Rat-Haus und in den Stadt-Werken.

Erster Bürger-Meister Christoph Böck

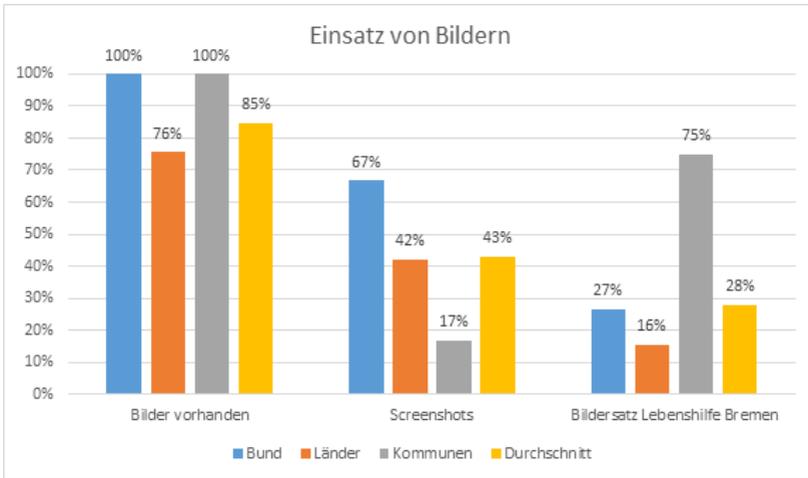
- [Bankverbindungen](#)
- [Informationen zur Anfahrt](#)

Rathaus Unterschleißheim

Insgesamt lässt sich feststellen, dass Leichte-Sprache-Texte ohne jede Stützung durch Bildmaterial sehr selten sind. Allerdings wurde hier nur die Bebilderung je Institution quantitativ erfasst, nicht je Unterseite, was ggf. ein anderes Licht auf das Ergebnis werfen würde. Das Verhältnis zwischen den beiden untersuchten Bildtypen in Bezug auf die Verwaltungsebenen zeigt sich nahezu spiegelverkehrt: Während Screenshots in Zeigefunktion auf Bundesebene 67 % ausmachen und auf den unteren Ebenen abnehmen bis auf 17 % bei den Kommunen, ist der Bildersatz der Lebenshilfe Bremen bei den Kommunen mit 75 % am häufigsten zu finden, bei Bund und Ländern jedoch lediglich in 27 % bzw. 16 % der Fälle. Als Grund hierfür wird die Bindung des Bundes an die BITV 2.0 vermutet, die Erklärungen der standardsprachlichen Websites vorschreibt,

für die Screenshots gut geeignet sind. Bei den Städten könnte hingegen u. a. die räumliche und organisatorische Nähe zu Übersetzungsagenturen aus dem Netzwerk Leichte Sprache die Ursache für die häufige Nutzung der Bremer Bilder darstellen.

In der Übersicht ergibt sich folgende Verteilung:



**Grafik 16:** Übersicht „Einsatz von Bildern“

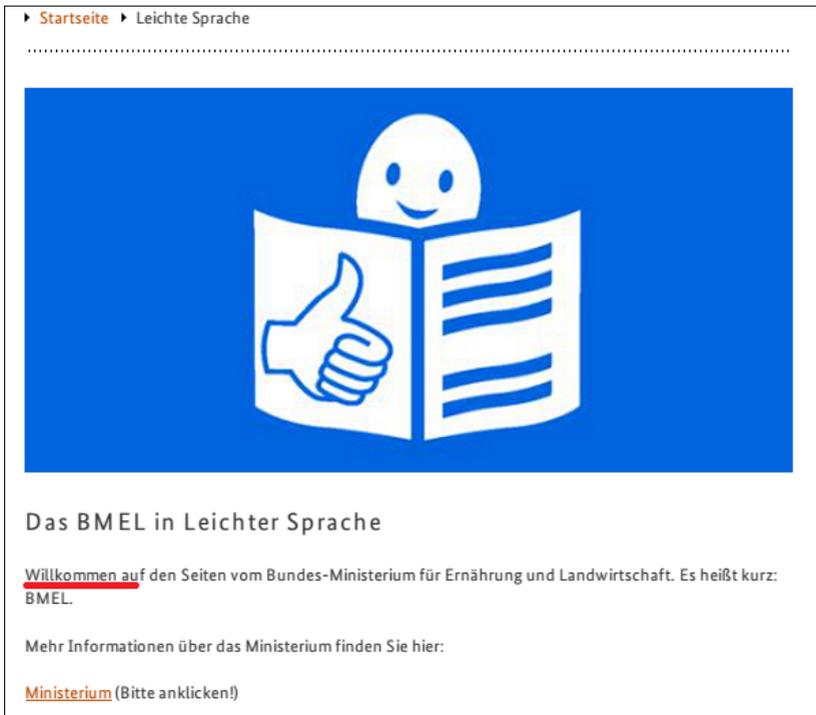
### 7.3.4 Aufbau von Nähe: Adressierung, Asymmetrie, Nennung von Textschaffenden

Neben der „Ich-Zentrierung“ (Nickel 2002: 16) in Bezug auf die behandelten Themen, die in den vorangegangenen Analysekapiteln im Fokus standen, kann das Prinzip der Proximität auch sprachlich erfüllt werden und damit zur Lesemotivation beitragen (siehe Ausführungen dazu im Kapitel 4.7.6). Hierfür zentral ist die Verwendung von Nähesprache und eine entsprechende Adressierung, die nachfolgend untersucht wird. Als zweite Kategorie wird auf den Umgang mit Asymmetrie eingegangen. Hinweise auf Übersetzungsagenturen und Prüferinnen und Prüfer sind die in diesem Kapitel einzig zahlenmäßig ausgewertete Kategorie.

### 7.3.4.1 Adressierung

In den überwiegenden Fällen sind über alle Verwaltungsebenen hinweg Bemühungen erkennbar, den Leser bzw. die Leserin persönlich anzusprechen. Dabei ist eine Begrüßung üblich („Willkommen“), die, wie im vorliegenden Beispiel des **Bundeslandwirtschaftsministeriums** zu sehen ist, zusammen mit dem sehr großen Leichte-Sprache-Logo von Inclusion Europe eine betont inklusionsfreundliche Haltung zeigt.

**Screenshot 263: Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft**  
(eigene Markierung rot)



Im Verlauf eines Textes wird die persönliche Ansprache aber häufig aus den Augen verloren, was zu einem uneinheitlichen Vorgehen führt, ohne dass dafür eine inhaltliche Notwendigkeit erkennbar wäre. Nach der persönlich gehaltenen

nen Ankündigung „Auf dieser Internet-Seite können Sie erfahren: ...“ wird zu einer unpersönlichen Adressierung gewechselt, obwohl das Thema Ernährung m. E. die Chance bieten würde, auch mit sprachlichen Mitteln Nähe zur Adressatenschaft aufzubauen. Wie bereits in Kapitel 7.3.1.5 angesprochen, wird hier jedoch deutlich, dass es sich um einen Text zur Darstellung der Institution handelt, wobei aus „Sie“ dann „jeder Bürger“ wird. Dementsprechend verlässt der Sender die Gebrauchsorientierung, also die Perspektive des Angesprochenen.

### Screenshot 98: Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (eigene Markierung rot)

#### Leichte Sprache: Ernährung

Auf diesen Internet-Seiten können Sie erfahren:

---

- wie wertvoll Lebensmittel sind
- was getan wird, damit Lebensmittel sicher sind

---

- wie Lebensmittel gekennzeichnet werden müssen
- wie man sich gesund ernährt

Das Bundes-Ministerium für Ernährung und Landwirtschaft macht klare Regeln:

- Die Lebensmittel in Deutschland sind von guter Qualität.
- Die Lebensmittel in Deutschland werden gut kontrolliert.

Es ist wichtig, dass jeder Bürger sichere Lebensmittel bekommt.



## Screenshot 99: Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (selbe Seite, eigene Markierung rot)

Das Ministerium unterstützt eine gesunde Ernährung.  
Zum Beispiel gibt es viele Aktionen für die Bürger.

---

Wo sich jeder informieren kann, wie man sich gut und gesund ernährt.

Auch Kinder und Schüler sollen wissen:

- Was ist gesunde Ernährung?
- Gesunde Ernährung ist einfach und macht Spaß!

Aber auch Erwachsene bei der Arbeit und in der Freizeit sollen sich gesund ernähren.  
Und natürlich sollen sich auch ältere Menschen gesund ernähren.

Deshalb informiert das Ministerium die Bürger, wie man sich gut und gesund ernährt.  
Zum Beispiel gibt es das Projekt: IN FORM – Deutschlands Initiative für gesunde Ernährung und mehr Bewegung.  
Es will alle Bürger auffordern: Tut mehr für die Gesundheit! Zum Beispiel auf dem Fahrrad.

Dazu werden die Bürger informiert: auf Messen und anderen Veranstaltungen.  
Da gibt es leckere und gesunde Rezepte und Spiele rund ums Thema Gesundheit.



Quelle: Yantra - Fotolia



Quelle: BLE

In anderen Fällen lässt sich ein Wechsel in der Adressierung m. E. darauf zurückführen, dass die entsprechenden Texte aus verschiedenen Quellen zusammengeführt werden. Dabei scheint die angemessene, einheitliche Adressierung von den jeweiligen Textschaffenden und Projektverantwortlichen nicht immer ausreichend berücksichtigt zu werden. Ein Beispiel hierfür bietet die Übersichtsseite zu Leichte-Sprache-Publikationen des **Bundesministeriums für Arbeit und Soziales**, auf der offenbar Textbausteine unterschiedlicher Herkunft (ggf. automatisch durch das Content-Management-System) zusammengesetzt wurden.

## Screenshot 90: Bundesministerium für Arbeit und Soziales (eigene Markierung rot)

<p><b>Das trägerübergreifende Persönliche Budget in Leichter Sprache (Heft)</b></p> <p>Das Heft informiert in Leichter Sprache: Im Heft stehen viele Infos über das 'Persönlichen Budget'. Zum Beispiel: <u>Wie stelle ich einen Antrag? Welche Hilfen kann ich bekommen? Worauf muss ich achten?</u></p> <p><a href="#">→ Zur Publikation</a></p>	
<p><b>Das trägerübergreifende Persönliche Budget in Leichter Sprache (Faltpapier)</b></p> <p>Das Faltpapier informiert in Leichter Sprache: <u>Was ist das 'Persönlichen Budget'</u>. Im Faltpapier stehen auch Kontaktstellen.</p> <p><a href="#">→ Zur Publikation</a></p>	
<p><b>Das Persönliche Budget für Menschen mit Behinderung in Einfacher Sprache</b></p> <p>Diese Broschüre <u>informiert über das Persönliche Budget.</u></p> <p><a href="#">→ Zur Publikation</a></p>	
<p><b>Das Persönliche Budget für Menschen mit Behinderungen - Gute Beispiele aus der Praxis - in Leichter Sprache</b></p> <p>Diese Broschüre <u>informiert über das Persönliche Budget.</u></p> <p><a href="#">→ Zur Publikation</a></p>	
<p><b>Broschüre: Soziale Sicherung in Leichter Sprache</b></p> <p>Die Broschüre gibt einen <u>Über-Blick über das System der sozialen Sicherung</u> in Deutschland in leichter Sprache.</p> <p><a href="#">→ Zur Publikation</a></p>	
<p><b>Evaluation des Behindertengleichstellungsgesetzes - Abschlussbericht</b></p> <p>Das Bundes-Ministerium für Arbeit und Soziales hat ein wichtiges Gesetz für Menschen mit Behinderung überprüfen lassen. <u>Das Behinderten-Gleichstellungs-Gesetz. Oder in Leichter Sprache: Das Behinderten-Gesetz.</u></p> <p><a href="#">→ Zur Publikation</a></p>	

Es zeigt sich ein uneinheitliches Vorgehen. Manchmal wird die Perspektive des Adressaten bzw. der Adressatin eingenommen („Wie stelle ich einen Antrag?“), an anderer Stelle wird hingegen komplett unpersönlich formuliert („Diese Broschüre informiert über“). Fachsprachliche Ausdrücke („Evaluation“, „System der sozialen Sicherung“) stehen ohne Erklärung neben durch den Bindestrich als solche markierter Leichter Sprache („Über-Blick“, „Behinderten-Gesetz“). Zudem bestehen allein vier Informationsquellen zum Persönlichen Budget, die anhand der Kurzerklärung nicht voneinander zu unterscheiden sind. Abschluss kann höchstens der Titel der Broschüre geben, der seinerseits nicht in

Leichter Sprache gefasst ist, was zum Beispiel an der Verwendung des Adjektivs „trägerübergreifend“ deutlich wird.

Das **Bundesumweltministerium** beispielsweise spricht die Adressatinnen und Adressaten auf seiner Leichte-Sprache-Seite direkt an („Die Beratung finden Sie ...“), macht auf lebensnahe Themen aufmerksam („Tipps, wie Sie die Wohnung sparsam heizen können“) und fordert gar zum „Mitmachen“ auf. Die angesprochenen Tipps befinden sich jedoch in einem standardsprachlichen Bereich des Webauftritts, der weder verlinkt noch in Leichter Sprache verfasst ist (siehe auch Kapitel 7.3.1.2). Dadurch kann sich die mit sprachlichen Mitteln suggerierte Handlungsorientierung letztlich nicht erfüllen, was der Akzeptabilität des Textes abträglich ist.

### Screenshot 111: Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit (eigene Markierung rot)

Die Internet-Seiten bieten auch **Beratung für jeden Bürger.**

Die Beratung finden Sie bei: Service

- Es gibt hier Verbraucher-Tipps.
- Das sind zum Beispiel Tipps, wie Sie die Wohnung sparsam heizen können.
- Und wie Sie umwelt-bewusst lüften.
- Informations-Hefte können Sie kostenlos bestellen.
  
- Sie können auf den Internet-Seiten auch mitmachen.  
Zum Beispiel, wenn das **BMUB** Ihre Meinung wissen will.  
Das **BMUB** möchte, dass alle mitreden können:  
die Bürger, die Politiker und die Fach-Leute.

Bei Texten, die vorrangig der Darstellung der Institution oder der standardsprachlichen Seitenbereiche dienen, wird der Leser bzw. die Leserin hauptsächlich in der Rolle als Nutzer/Nutzerin der Website adressiert („Sie sind hier auf den Internet-Seiten ...“, „... klicken Sie einfach auf das Wort“). Beispiele wie das nachfolgende des **Niedersächsischen Finanzministeriums** finden sich entsprechend des Vorkommens dieser Themen auf allen Verwaltungsebenen. Auch hier wird durch die direkte Adressierung eine Brücke zum Rezipienten

geschlagen, die bedingt durch die wenig sinnvolle Textthematik in einer Sackgasse mündet.

### Screenshot 172: Niedersächsisches Finanzministerium (eigene Markierung rot)

#### **Wir über uns**

🔊  
Sie sind hier auf den Internet-Seiten vom Finanz-Ministerium.  
Ein Ministerium ist eine Behörde.  
In dieser Behörde werden viele Dinge geregelt.  
Jedes Ministerium ist für ein Thema zuständig.  
Das Finanz-Ministerium kümmert sich um das Geld vom Land Niedersachsen.  
Es hat viele Aufgaben:

- [Haushalt](#)
- [Steuern](#)
- [Bau](#)
- [Immobilien](#)
- [Beteiligungen](#) oder
- [Verwaltung](#)

Wenn Sie mehr dazu wissen möchten,  
klicken Sie einfach auf das Wort.  
Ein Ministerium hat einen Chef oder eine Chefin.  
Der heißt Minister oder Ministerin.  
Der zweite Chef oder die zweite Chefin heißt Staats-Sekretär.  
Außerdem gibt es in einem Ministerium Abteilungen.  
Dort arbeiten viele Menschen.  
Die bereiten alle wichtigen Dinge vor.

In nur wenigen Texten kommt die Adressatenschaft fast gar nicht vor, wie zum Beispiel beim **Niedersächsischen Umweltministerium**. Hier fehlt ein Advance Organizer zur Begrüßung (siehe Kapitel 7.3.2.1), die Einzeltexte beschränken sich auf die Darstellung der Aufgaben des Ministeriums. Hinweise wie „wir alle brauchen Wasser“, „wir Menschen brauchen Energie“, statt z. B. „die Menschen brauchen ...“, zeigen jedoch den Versuch des Schulterchlusses mit den Adressatinnen und Adressaten (siehe auch Kapitel 7.3.4.2 zum Umgang mit Asymmetrie).

## Screenshot 184: Niedersächsisches Umweltministerium (eigene Markierung rot)

**Energie**

Wir Menschen brauchen sehr viel Energie.

Zum Beispiel für Strom.

Energie kommt aus verschiedenen Quellen.

Man nennt diese Quellen: Energiequellen.

Diese Energiequellen sollen **nicht** gefährlich sein.

Und diese Energiequellen sollen erneuerbar sein.

Das bedeutet:

Die Energiequellen sind unbegrenzt verfügbar.

Auf **kommunaler Ebene** sind konkrete Aufforderungen, die über die Nutzung der jeweiligen Website hinausgehen, zu beobachten. So zeigt sich die Stadt **Wetter** durch konzeptionelle Mündlichkeit und direkte Adressierung („Besuchen Sie Wetter doch mal!“) besonders nahbar.

## Screenshot 222: Wetter (eigene Markierung rot)

Es gibt in Wetter viele Dinge, die man in der Freizeit machen kann.

Zum Beispiel:

- Segeln auf dem Harkort-See
- Klettern im Kletter-Park
- ins Theater gehen
- ins Kino gehen
- Konzerte im Stadt-Saal anhören

Außerdem gibt es im Sommer das See-Fest am Harkort-See.

Das See-Fest ist ein großes Fest für Familien.

Das See-Fest dauert 2 Tage.

In Wetter kann man sich wohlfühlen.

In Wetter kann man viel Spaß haben.

Besuchen Sie Wetter doch mal!

Dass auch eine höfliche und direkte Adressierung nicht das bewusste und planvolle Vorgehen ausgebildeter Übersetzer/-innen ersetzt, zeigt das Beispiel der Stadt **Unterschleißheim**. Hier weichen der erste und der zweite, von mir rot markierte Absatz sowohl in puncto Verständlichkeit als auch in der Adressierung stark voneinander ab („Jeder Mensch kann Texte in leichter Sprache besser verstehen“ versus „Bitte haben Sie aber Verständnis dafür, dass nicht alles (sic) Seiten sowie Kontaktdaten und Funktionen einzelner Personen nicht (sic) in leichter Sprache angeboten werden können“). Die Nichtanwendung der Leichte-Sprache-Regeln sowie die enthaltenen Flüchtigkeitsfehler lassen vermuten, dass der zweite, den Leser / die Leserin direkt adressierende Teil nach abgeschlossener Übersetzung ergänzt wurde. Wie auch beim Beispiel 71 der Stadt Aschaffenburg im Kapitel 7.2.2 „Wortgliederung“ zeigt sich hier, dass es bisweilen an einem Bewusstsein für die Notwendigkeit von Professionalität bei redaktionellen Tätigkeiten mangelt.

### Screenshot 223: Unterschleißheim (eigene Markierung rot)

Jeder Mensch kann Texte in leichter Sprache besser verstehen.  
Leichte Sprache ist besonders wichtig für Menschen mit Lern-Schwierigkeiten.  
Leichte Sprache ist auch gut für alle anderen Menschen.

Zum Beispiel:  
Für Menschen, die nicht so gut lesen können.  
Oder für Menschen, die nicht so gut Deutsch können.

Die Stadt Unterschleißheim ist es wichtig, einen großen Teil ihrer Homepage in leichter Sprache anzubieten. Bitte haben Sie aber Verständnis dafür, dass nicht alles Seiten sowie Kontaktdaten und Funktionen einzelner Personen nicht in leichter Sprache angeboten werden können.

Sollten Sie weitere Informationen in leichter Sprache wünschen, wenden Sie sich bitte direkt an die Wirtschaftsförderung der Stadt Unterschleißheim, am besten per E-Mail: [spopp@ush.bayern.de](mailto:spopp@ush.bayern.de) oder [mschmitt@ush.bayern.de](mailto:mschmitt@ush.bayern.de)

Ihr Web-Team der Stadt Unterschleißheim



In anderen Seitenbereichen zeigt sich Unterschleißheim wiederum sehr um Vertrauen werbend sowie um ein inklusionsfreundliches und nahbares Auftreten bemüht („Unsere freundlichen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen kennen sich gut aus!“).

## Screenshot 224: Unterschleißheim (eigene Markierung rot)

Unsere freundlichen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen kennen sich gut aus!  
Wir helfen Ihnen gerne weiter!

Unter **Rathaus online und Bürger-Service** finden Sie auch:  
das **Bürger-Service-Portal** und den **e-Bürger-Dialog**.

- Im **Bürger-Service-Portal** können Sie verschiedene Anträge bequem von zu Hause aus ausfüllen. Und dann an uns schicken.
- Sie können auch direkt auf unserer Internet-Seite **eine Nachricht schreiben**. Das heißt: **e-Bürger-Dialog**. Zum Beispiel können Sie uns dort mitteilen:
  - Ihre Ideen und Wünsche
  - Hinweise
  - Beschwerden
  - Schadens-Meldungen



Auf kommunaler Ebene ist dies meiner Einschätzung nach im Vergleich zu den höheren Verwaltungsebenen besonders ausgeprägt – obwohl auch auf Länderebene derlei Beispiele zu finden sind, wie im nachfolgenden Kapitel deutlich wird. Auch die Stadt **Büdingen** betont die eigene Offenheit und Inklusionsfreundlichkeit, allerdings ohne sich des Mittels der direkten Adressierung zu bedienen.

### **Warum ist Leichte Sprache wichtig?**

Wir wollen, dass uns alle Menschen verstehen.

Deshalb schreiben wir alle wichtigen Infos auch in Leichter Sprache.

Denn Leichte Sprache hilft vielen Menschen:

Leichte Sprache Icon - Menschen Gesellschaft	<b>Menschen</b> mit Lernschwierigkeiten. <b>Menschen</b> , die noch nicht so gut Deutsch sprechen. <b>Menschen</b> , die nicht so gut lesen können. <b>Kindern</b> und alten Menschen. <b>Und</b> vielen anderen Menschen.
--	--

Denn: Leichte Sprache können alle besser verstehen.

### **Die Stadt Büdingen hat viel zu bieten:**

In der schönen Alt-Stadt von Büdingen kann man viele alte Häuser und Straßen anschauen

Rund um die Stadt Büdingen gibt es Wälder und schöne Landschaften.

Dort kann man wandern und die Natur genießen.

### **Aber die Stadt Büdingen ist auch eine Familien-Stadt für alle.**

Hier können alle Menschen mit dabei sein:

Junge und alte Menschen.

Menschen mit Behinderungen und Menschen ohne Behinderungen.

### **Die Stadt Büdingen ist offen für alle Menschen.**

Alle Menschen sind hier willkommen.

Es gibt zum Beispiel viele Angebote für Familien.

Damit sich junge und alte Menschen bei uns in Büdingen wohl fühlen.

Insgesamt sind im Korpus ganz verschiedene Strategien der Adressierung zu beobachten: Häufig werden Leserinnen und Leser direkt angesprochen, auf Seiten auf Bundes- und Landesebene mit Ausrichtung an der BITV 2.0 jedoch bisweilen weniger in der Rolle als Bürger/-in, sondern als Nutzer/-in der Website. Dies überrascht angesichts der entsprechenden dominierenden Themen auf diesen Ebenen nicht. Auch eine uneinheitliche Ansprache und ein Wechsel auf ein und derselben Seite sind möglich, wobei die Gründe dafür eher in einem mangelnden Bewusstsein bzw. in mangelnder Professionalität aufseiten der Textschaffenden vermutet werden können als in absichtsvollem Handeln.

#### **7.3.4.2 Umgang mit Asymmetrie**

Das **Bundesministerium des Innern** zeigt sich in seinem Einführungstext zum Leichte-Sprache-Angebot als inklusionsfreundliche Institution. Es werden die Vorzüge Leichter Sprache und auch die Zielgruppe der „Menschen mit Lernschwierigkeiten“ explizit hervorgehoben. Postulate wie „Jeder Mensch kann Texte in Leichter Sprache besser verstehen“ und „Leichte Sprache ist auch gut für alle anderen Menschen“ signalisieren Absolutheit und sind dadurch Asymmetriemarker: Sie nehmen die Haltung des Angesprochenen zum Text vorweg. Diese Einleitungen zum Thema „Was ist Leichte Sprache“ sind über alle Behördenebenen sehr beliebt, sodass sich derlei Aussagen mehrfach im Korpus finden. Sie sind dahingehend interessant, als dass sie zugleich um Akzeptanz bei der sekundären Adressatenschaft werben und Asymmetriemarker enthalten.

## Screenshot 104: Bundesministerium des Innern (eigene Markierung rot)

**Leichte Sprache**

An dieser Stelle finden Sie Informationen in Leichter Sprache.  
Die Schrift ist auf dieser Seite größer.

Jeder Mensch kann Texte in Leichter Sprache besser verstehen.  
Leichte Sprache ist besonders wichtig  
für Menschen mit Lernschwierigkeiten.  
Leichte Sprache ist auch gut für alle anderen Menschen.

Zum Beispiel:  
Für Menschen, die nicht so gut lesen können.  
Oder für Menschen, die nicht so gut Deutsch können.

Schwere Wörter sind unterstrichen  
und werden im Wörterbuch erklärt.  
Wenn Sie auf ein unterstrichenes Wort klicken,  
kommen Sie ins Wörterbuch.

Ähnliches kann bei der Beschreibung der Aufgaben desselben Ministeriums beobachtet werden. Auch hier wird durch das Bild des Ministers und das Herausstellen der Wichtigkeit der Aufgaben „im Leben von allen Menschen“ Nähe signalisiert und zugleich Asymmetrie zum Ausdruck gebracht. Darunter werden neben Themen wie „Sicherheit“ und „Verfassung“ auch „Moderne Verwaltung und öffentlicher Dienst“ und „IT und Netzpolitik“ aufgezählt (nicht im Screenshot abgebildet), deren Dringlichkeit für das eigene Leben sich nicht jedem unmittelbar erschließen dürfte. Die klare Setzung dessen, was Menschen als wichtig erachten, bringt einen potenziellen Übergriff in die Deutungssphäre der Leserinnen und Leser mit sich.

## Screenshot 105: Bundesministerium des Innern (eigene Markierung rot)

**Das BMI stellt sich vor**

BMI ist die Abkürzung vom [Bundes-Ministerium](#) des Innern.

Doktor Thomas de Maizière leitet das BMI. Das BMI ist in Berlin und in Bonn. Es hat sehr viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Es kümmert sich um viele Themen, die im Leben von allen Menschen wichtig sind. Zum Beispiel:

**Sicherheit**

Das BMI kümmert sich um die Sicherheit von allen Menschen in Deutschland. Es schützt alle Bürgerinnen und Bürger zum Beispiel vor Gewalt, vor Verbrechen und vor [Terror](#). Alle Menschen in Deutschland sollen ohne Angst leben können.



Das ist Dr. Thomas de Maizière

Auch Postulate, wie die unten markierten, darüber, welche Aufgaben der Staat übernehmen „muss“, weisen auf die bestehende Asymmetrie zwischen Sender und Rezipient hin.

## Screenshot 107: Bundesministerium des Innern (eigene Markierung rot)

**Öffentliche Verwaltung**

In einem Staat gibt es viele Aufgaben zu erledigen. Zum Beispiel muss es Schulen geben. Es muss Bürgerämter geben, bei denen man zum Beispiel seine Wohnung anmelden kann. Oder die Grenzen zu einem anderen Land müssen kontrolliert werden.

Das nennt man öffentliche Verwaltung. Das BMI ist ein Teil der öffentlichen Verwaltung. Zur öffentlichen Verwaltung gehören alle Behörden, zum Beispiel auch andere Ministerien.

Die Seite der **Bundesregierung** zeigt Asymmetrie zu Menschen mit Behinderung durch die recht radikal anmutende Aussage, sie seien ein Problem für den Arbeitsmarkt („Woanders bekommen sie keine Arbeit“). Dieses hoch stigmatisierende Statement wird als Basis genutzt, um den Einsatz der Bundesregierung für Gleichberechtigung herauszustellen. Es ist fragwürdig, ob durch diese Konstellation von Aussagen, die die Abhängigkeit der Zielgruppe von politischen Entscheidern betont, die gewünschte positive Haltung des Lesers bzw. der Leserin gegenüber dem Sender des Textes gefördert wird.

**Screenshot 123: Bundesregierung** (eigene Markierung rot)

Mehr Auswahl auf dem Arbeits-Markt  
Viele Menschen mit Behinderung arbeiten  
in einer Werkstatt für behinderte Menschen.  
Woanders bekommen sie keine Arbeit.  
Die Bundes-Regierung will das ändern.  
Menschen mit Behinderung sollen sich  
auch andere Arbeits-Plätze aussuchen  
können.

Ähnlich rigoros mit absoluten Aussagen geht man in diesem Beispiel auf einem anderen Teil der Unterseite der Bundesregierung um. Es wird postuliert, alle „Menschen mit Lernschwierigkeiten [...] brauchen Texte in Leichter Sprache“ – was den unausgesprochenen Nebeneffekt hat, dass die Institution, die in Leichter Sprache kommuniziert, aufgewertet wird.

Screenshot 124: Bundesregierung (eigene Markierung rot)

**Hindernisse im Alltag**

Für Menschen mit Behinderung gibt es im Alltag oft Hindernisse. Ein anderes Wort für Hindernis ist Barriere. Zum Beispiel:

- Für Menschen im Rollstuhl ist eine Treppe ein Hindernis. Sie brauchen einen Fahrstuhl oder eine Rampe.

Für Menschen mit Lernschwierigkeiten ist schwere Sprache ein Hindernis. Sie brauchen Texte in Leichter Sprache.

Dass es auch anders geht, zeigt das **Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz** in seinem Wörterbucheintrag zu „Behörde“. Anders als das Bundesinnenministerium beschreibt es den Ist-Zustand („Behörden sind dafür zuständig, dass ...“) und kein Ideal – wenn auch zulasten der Verständlichkeit. Eine Alternative, die beiden Ansprüchen gerecht würde, wäre m. E. beispielsweise eine Formulierung wie „Behörden sollen ....“.

Screenshot 110: Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (eigene Markierung rot)

**Behörde**

Eine Behörde ist eine Einrichtung vom Staat.  
Behörden sind dafür zuständig,  
dass bestimmte Aufgaben vom Staat  
für die Bürgerinnen und Bürger erledigt werden.  
Zum Beispiel die Staatsanwaltschaft.

Das BMJV ist auch in seinem Informationsangebot über Betreuungsverfügungen in Leichter Sprache sichtlich um Nahbarkeit bemüht („Unser Rat“, „Sprechen Sie mit Personen darüber, denen Sie vertrauen“, „Das macht das Gericht aber nur, wenn dies einmal nötig ist“). Der Text arbeitet erkennbar daran, die Tragweite der Entscheidung zu verdeutlichen und zugleich die Optionen aufzuzeigen, um den Bürger bzw. die Bürgerin im Rahmen des eigenen Handlungsspielraums zu ermächtigen.

**Screenshot 108: Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz**  
(eigene Markierung rot)

**Unser Rat:**

**Überlegen Sie,**  
**welcher Person Sie unbedingt vertrauen können.**

**Diese Person trifft später einmal**  
**wichtige Entscheidungen in Ihrem Leben.**

Wenn Sie keiner Person so vertrauen können,  
wird das Gericht eine Person bestimmen.

**Das macht das Gericht aber nur,**  
**wenn dies einmal nötig ist.**

**Überlegen Sie sich diese Entscheidungen genau.**  
**Sprechen Sie mit Personen darüber,**

---

**denen Sie vertrauen.**

Der Wunsch, als inklusionsfreundlich und um Barrierefreiheit bemüht wahrgenommen zu werden, kann auch ganz explizit versprachlicht werden, wie zum Beispiel beim **Bundesumweltministerium** („Die Internet-Seiten sollen für alle Menschen barriere-frei sein“).

## Screenshot 112: Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit

Das Bundes-Ministerium möchte: Die Internet-Seiten sollen für alle Menschen barriere-frei sein.

Auch Menschen mit Lernschwierigkeiten oder Menschen mit Seh-Behinderung sollen die Internet-Seiten gut nutzen können.  
Zum Beispiel gibt es Informationen in Leichter Sprache.  
Für Menschen mit Hör-Behinderung gibt es Informationen in Gebärdensprache.

Auf Länderebene ist ebenfalls zu beobachten, wie Behörden in die Deutungshoheit der Leserinnen und Leser eingreifen, während sie eigentlich um Vertrauen werben, indem sie die Wichtigkeit der eigenen Arbeit betonen. Zu beobachten ist dies unter anderem beim Bremer Umweltsenator („Unsere Arbeit ist wichtig für die Menschen [...]: jeden Tag“).

## Screenshot 155: Bremer Umweltsenator (eigene Markierung rot)

Für die Natur und für das Klima?  
Wir tun das für alle Bremer und Bremerinnen.

Unsere Arbeit ist wichtig für die Menschen in Bremen und Bremerhaven: jeden Tag.

Zum Beispiel:  
Wir kümmern uns um die Müll-Abfuhr.  
Wir pflegen die Grün-Anlagen, zum Beispiel die Parks.

Bisweilen entsteht der Eindruck, dass sich Justizressorts besonders für übergreifige Aussagen qualifizieren. So betrachtet Rink (2020: 412 f.) in ihrer Analyse den Leichte-Sprache-Bereich des Niedersächsischen Justizministeriums im Vergleich mit dem zugrundeliegenden Ausgangstext und konstatiert, dass hier sichtlich um Vertrauen geworben und an der Tonalität gearbeitet wurde. Unter anderem führt sie dafür den folgenden Ausschnitt ins Feld, der jedoch vom Ausgangstext übernommen wurde und nach Ansicht Rinks nach wie vor Asymmetrie signalisiert. Es sei „fraglich, ob der Leser/die Leserin die Lektüre über die Überschrift hinaus fortsetzt“ (Rink 2020: 413).

### 3.1 Keine Angst vor der Justiz

Die Justiz ist für Sie da.  
Die Mitarbeiter von der Justiz helfen Ihnen gern.

Zur Justiz gehören zum Beispiel:

- Amts-gerichte.
- Und Verwaltungs-gerichte.

Das Gericht entscheidet nach dem Gesetz.  
Und das Gericht behandelt alle Menschen gleich.

#### Rechtsantragstellen

Sie möchten dem Gericht etwas sagen.  
Dann müssen Sie einen Antrag schreiben.  
Oder Sie müssen eine Erklärung schreiben.  
Dabei brauchen Sie Hilfe?  
Dann können Sie zu einer Rechtsantrag-stelle gehen.  
Die Mitarbeiter von der Rechtsantrag-stelle helfen Ihnen gern.

Ein weiteres Beispiel aus diesem Bereich bietet die Seite der **Landesregierung Mecklenburg-Vorpommern**. Obwohl sich der Auftritt durch die verwendete Bebilderung ansonsten sehr um Harmlosigkeit bemüht, zeigen Sätze wie „Menschen müssen sich an diese Regeln halten“ und „Dann entscheiden die Richter: Was soll geschehen mit dem Menschen?“ das Machtgefälle zwischen Justiz und Bevölkerung.

## Screenshot 164: Landesregierung Mecklenburg-Vorpommern (eigene Markierung rot)

Eine  
Cartoonzeichnung  
eines Buches mit  
einem §-Zeichen.



**Justiz** bedeutet:  
Es geht um Gesetze.  
Darum kümmert sich das Ministerium:

- Gesetze  
Gesetze sind wichtige Regeln für die Menschen.  
Damit alle gut zusammen leben können.  
Menschen müssen sich an diese Regeln halten.
- Gefängnisse
- Gerichte  
Ein Gericht ist ein Gebäude.  
Dort arbeiten Richter und Richterinnen.  
Sie sind Fach-Leute für Gesetze.

Zum Beispiel:  
Manchmal verletzen Menschen die Gesetze.  
Dann entscheiden die Richter:  
Was soll geschehen mit dem Menschen?

Auch im Bereich Finanzen finden sich Aussagen, die gerade durch die eigentlich Nähe erzeugende direkte Adressierung besonders übergreifig wirken („Wie viel Geld sollen Sie an die Landes-Regierung zahlen?“). Dies ist dem Passivverbot und dem notwendigen Verzicht auf Indirektheit in Leichter Sprache sowie dem Einsatz des Obligation signalisierenden Modalverbs „sollen“ (vgl. Bredel/Maafß 2016: 450) geschuldet.

## Screenshot 165: Landesregierung Mecklenburg-Vorpommern (eigene Markierung rot)



**Finanzen** ist ein anderes Wort für: Geld.  
Darum kümmert sich das Ministerium:

- Wie viel Geld braucht die Landes-Regierung?
- Wie viel Geld soll die Landes-Regierung ausgeben?
- Wie viel Geld bekommt die Landes-Regierung?

Zum Beispiel:  
Wie viel Geld sollen Sie an die Landes-Regierung zahlen?  
Dieses Geld heißt: **Steuern.**  
Der Minister heißt Mathias Brodtkorb  
Er ist von der Partei SPD.

Wie in Kapitel 4.7.6 erwähnt, kann Übersimplifizierung ebenfalls zu einem Akzeptanzproblem führen, sodass eine Diskrepanz zwischen dem Ziel der Maßnahme und deren tatsächlicher Auswirkung entsteht. Als Beispiele hierfür sehe ich Aussprachehilfen in Schriftform, wie sie unter anderem beim **Bayerischen Gesundheitsministerium** vorkommen. Es scheint mir fraglich, ob der Gewinn auf Verständlichkeitsebene den Schaden hinsichtlich der Akzeptabilität in Bezug auf bestimmte Adressatinnen und Adressaten aufwiegen kann.

### Screenshot 139 b: Bayerisches Gesundheitsministerium

Das schwere Wort dafür ist: [Prävention](#)!

Das spricht man: [Prä wen zion](#).

### Screenshot 139: Bayerisches Gesundheitsministerium

(eigene Markierung rot)

Sie können das [Organigramm](#) vom Staats-Ministerium herunter-laden.

Das spricht man so: [Or ga ni gramm](#).

In einem Organigramm stehen alle Mitarbeiter und welche Aufgaben sie haben.

Wenn Sie auf diesen Link klicken, kommen Sie zum Organigramm: [LINK](#)

Das erwähnte Organigramm ist auch verlinkt und steht im starken Kontrast zum Leichte-Sprache-Text. Es erfordert Hintergrundwissen zum Aufbau eines Ministeriums und ist mit verschiedenen Fachbegriffen gespickt. Die kindlich anmutende Aussprachehilfe auf der Leichte-Sprache-Seite, die auch der Bilderderung der Seite entspricht, suggeriert also Harmlosigkeit, wo keine ist. Hier wird impliziert, dass jemand, der nicht in der Lage ist, das Wort „Organigramm“ zu decodieren, das so bezeichnete Tableau aber mühelos entschlüsselt. Dies bietet Nährboden für ein Akzeptabilitätsproblem.

## Screenshot 140: Bayerisches Gesundheitsministerium (Ausschnitt)



Häufig lässt sich auf Landesebene auch beobachten, dass zuständige Minister/-innen mit Foto abgebildet werden und ein direktes Wort an die Leserinnen und Leser richten. So wird über eine Identifikationsfigur versucht, die Asymmetrie abzubauen. Im folgenden Beispiel wendet sich die **Bayerische Gesundheitsministerin** an die Leserinnen und Leser und legt die persönlichen Beweggründe für ihre Politik dar („Die Menschen und ihre Bedürfnisse stehen im Mittel-Punkt von meiner Politik ...“). Ähnliches findet sich beim **Bremer Umweltsenator** („Viele Grüße, Ihr...“) und der **Bremer Finanzsenatorin** („Ich heiße ...“, „Wenn Sie mehr wissen wollen über meine Aufgaben ...“).

## Screenshot 138: Bayerisches Gesundheitsministerium

	<p>Die Ministerin vom Bayerischen Staats-Ministerium für Gesundheit und Pflege ist <b>Melanie Huml</b>.</p> <p>Das sagt Melanie Huml:</p> <p>Die Menschen und ihre Bedürfnisse stehen im Mittel-Punkt von meiner Politik für Bayern.</p> <p>Meine Politik ist modern und menschlich.</p> <p>Ein gutes Leben lang.</p>
---	---

## Screenshot 154: Bremer Umweltsenator

<p>All das nennt man auch: Bürger-Beteiligungs-Verfahren. Und es gibt Infos über Umwelt-Schutz. Ich hoffe, unsere Internet-Seiten gefallen Ihnen.</p>	<p><b>Viele Grüße,</b> <b>Ihr Joachim Lohse</b> <b>Senator für Umwelt, Bau und Verkehr</b></p>
---	--

## Screenshot 151: Bremer Finanzsenatorin

<p><b>HERZLICH WILLKOMMEN!</b></p> <p>Ich heiße Karoline Linnert. Ich bin die Senatorin für Finanzen des Landes Bremen.</p> <p><b>Die Senatorin für Finanzen ist die Leiterin der Behörde für Finanzen.</b> Wenn Sie mehr wissen wollen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ über meine Aufgaben</li><li>▪ über die Behörde für Finanzen.</li></ul> <p>Dann klicken Sie auf den folgenden Link: <b>Beschreibung der Aufgaben.</b></p> <p>Ich bin auch <b>Bürgermeisterin.</b></p> <p>Und ich bin Beauftragte für den Daten-Schutz im Senat des Landes Bremen. Das nennt man auch Senats-Kommissarin für den Daten-Schutz.</p>	
--	--

Karoline Linnert, Foto: Vankann

Bei der **Berliner Senatsverwaltung für Finanzen** wurde der Lebenslauf des Senatoren Dr. Matthias Kollatz-Ahnen in Leichte Sprache übersetzt. Der Nutzen des Textes für die Leserinnen und Leser ist fragwürdig, die Funktion, Nähe zu schaffen, dafür eindeutig.

## Screenshot 149: Berliner Senatsverwaltung für Finanzen

### Über uns

Der Leiter der Senats-Verwaltung für Finanzen ist der Finanz-Senator von Berlin, Dr. Matthias Kollatz-Ahnen.



Das Foto zeigt Senator Dr. Matthias Kollatz-Ahnen  
Bild: privat

### Lebenslauf von Dr. Matthias Kollatz-Ahnen

Matthias Kollatz-Ahnen wurde 1957 in Jugenheim/Bergstraße geboren.

Er ist heute 57 Jahre alt.

Er hat an Hochschulen in Berlin und Darmstadt gearbeitet.

Von 1981 bis 1991 hat er als Ingenieur gearbeitet. In der Zeit hat er auch an der Universität gearbeitet.

Dann hat er 7 Jahre lang in einem Ministerium in Hessen bearbeitet. Dort war er stellvertretender Abteilungs-Leiter.

Ein stellvertretender Abteilungs-Leiter ist der Vertreter des Leiters.

Ein Ministerium kümmert sich um die Aufgaben in einem Bundes-Land.

Von 1996 bis 2006 hat Matthias Kollatz-Ahnen in verschiedenen Banken gearbeitet.

Ebenfalls zahlreich sind auf Landesebene Beispiele, in denen durch eine angemessene, behutsame Adressierung Sachverhalte vermittelt werden sollen. In diesen Fällen ist die Arbeit an der Akzeptabilität im Text erkennbar, wie hier beim **Bayerischen Gesundheitsministerium** im Bereich „Organ-Spende“ („Wir möchten, dass die Menschen keine Angst vor dem Thema haben“, „Vielleicht ist ja eine Frage dabei, die Sie sich auch schon überlegt haben“).

### Screenshot 143: Bayerisches Gesundheitsministerium

Wir möchten, dass die Menschen keine Angst vor dem Thema haben.

Wir wollen die Menschen informieren. Denn wer über eine Sache informiert ist, kann sich eine Meinung bilden. Und eine Entscheidung treffen.

Darum haben wir hier Fragen und Antworten aufgeschrieben.

Vielleicht ist ja eine Frage dabei, die Sie sich auch schon überlegt haben.

Jetzt können Sie die Antwort darauf lesen.



Das Beispiel 145 zum Thema Sonnenschutz desselben Ministeriums ist wiederum eher nähe- und aufmerksamkeitsheischend („Liebe Bürgerinnen! Liebe Bürger!“). Durch nächstsprachliche Formulierungen („Gehen Sie gern in die Sonne?“) gepaart mit solchen an der Grenze zwischen Fürsorge und Bevormundung („Dann lesen Sie diese Internet-Seite bitte gut durch.“) entsteht ein ambivalentes Bild hinsichtlich der motivierenden Textwirkung.

Liebe Bürgerinnen!

Liebe Bürger!

Gehen Sie gern in die Sonne?

Lassen Sie Ihre Haut gern braun werden?

Dann lesen Sie diese Internet-Seite bitte gut durch.

Denn die Sonne kann auch sehr gefährlich sein für die Haut.

Auf dieser Internet-Seite stehen viele Informationen:

- Warum zu viel Sonne schlecht für Ihre Haut ist.
- Wie Sie sich schützen können.

Wie bereits für die Bundesebene erwähnt, zeigen auch **Kommunen** Inklusionsfreundlichkeit bisweilen durch eine Erklärung zum Thema Leichte Sprache auf ihrer Startseite und wirken dadurch zugleich, womöglich ungewollt, exkludierend. Generalisierungen wie „Jeder Mensch kann Texte in Leichter Sprache besser verstehen“ sind allerdings in der Sache nicht nachweisbar und schaden damit potenziell der Akzeptabilität des Textes.

## Screenshot 211: Köln (eigene Markierung rot)

Startseite > Leben in Köln > Gesellschaft/Soziales > Informationen in Leichter Sprache

---

# Informationen in Leichter Sprache

 Vorlesen lassen

Hier finden Sie Informationen in Leichter Sprache.

Jeder Mensch kann Texte in Leichter Sprache besser verstehen.

Das ist besonders wichtig für Menschen mit Lern-Schwierigkeiten.

Leichte Sprache ist auch gut für alle anderen Menschen.

Zum Beispiel:

- Für Menschen, die nicht so gut lesen können.
- Oder für Menschen, die nicht so gut Deutsch können.

Leichte Sprache ist ein Eigen-Name.

Eigen-Namen müssen groß geschrieben sein.

Wir schreiben Leichte Sprache deshalb mit großem "L".

Das Netzwerk Leichte Sprache empfiehlt diese Schreib-Weise.

Bei Kommunen steht aber auch häufig, wie es die Auswertung der Kategorie 7.3.1.3 bestätigt, die Betonung der Servicementalität im Vordergrund. Wie das Beispiel der Stadt **Frankfurt** zeigt, wird die Asymmetrie also dadurch abgemildert, dass sich die Behörde als Dienstleister darstellt („Diese Info-Hefte kosten nichts“, „Was kann die Bürgerberatung für mich tun?“, „Besuchen Sie die Bürgerberatung doch einmal“).

## Screenshot 199: Frankfurt (eigene Markierung rot)

Bei der Bürgerberatung bekommen Sie viele **Info-Hefte** über Frankfurt.

### **Zum Beispiel:**

- Museumsführer
- Schul-Wegweiser
- GrünGürtel-Freizeitkarte
- Veranstaltungs-Programme

**Diese Info-Hefte kosten nichts**

### **Was kann die Bürgerberatung für mich tun?**

Von der Bürgerberatung bekommen Sie zum Beispiel Informationen:

- über die Stadt-Verwaltung
- über die Arbeit der Ämter
- über Veranstaltungen und Ausstellungen in der Stadt

Die Bürgerberatung hilft Ihnen auch,  
wenn Sie Probleme mit einem Amt der Stadt Frankfurt haben.

Wenn Sie der Bürgerberatung einen Brief  
oder eine E-Mail mit Fragen schreiben,  
bekommen Sie immer eine Antwort.

Auch in englischer Sprache, wenn Sie das möchten.

### **Besuchen Sie die Bürgerberatung doch einmal.**

Die Adresse ist:

Die Nutzung von Fotos von Amtspersonen ist ebenfalls auf kommunaler Ebene beliebt, um Nähe aufzubauen. Wie das Beispiel der Bürgersprechstunden in Troisdorf zeigt, werden hier auch indirekte Handlungsaufforderungen verwendet („Jeder aus Troisdorf kann kommen und mit ihm sprechen“).

#### Screenshot 207: Troisdorf

**Sprech-Stunden vom Bürger-Meister**

Klaus-Werner Jablonski hat Sprech-Stunden.

Sprech-Stunde bedeutet:

Jeder aus Troisdorf kann kommen und mit ihm sprechen.



Die Asymmetrie im Handlungsspielraum wird bei den Kommunen auch auf den Serviceseiten hinreichend deutlich, wie es bei der Stadt **Köln** zu beobachten ist. Hier wird erklärt, was im Falle eines Umzugs zu tun ist („Sie müssen ...“), Alternativen gibt es nicht. Im speziellen Fall werden zugleich aber auch Formulare in Standardsprache direkt verlinkt, wo bei anderen Behörden meist nur ein Verweis auf ein standardsprachliches Angebot ohne Link besteht oder erst gar nicht erwähnt wird, dass Formulare benötigt werden. Weiter unten auf der Seite wird zusätzlich Hilfe zum Ausfüllen angeboten (nicht im Screenshot abgebildet). Die umfangreichen und nützlichen Hilfestellungen fördern die Handlungsorientierung des Nutzers bzw. der Nutzerin, um die reale Asymmetrie beherrschbar zu machen.

## Screenshot 218: Köln (eigene Markierung rot)

### Wohnsitz zum ersten Mal in Köln anmelden

 Vorlesen lassen

---

#### Informationen in Leichter Sprache

» Diese Seite in Alltags-Sprache lesen

Sie ziehen nach Köln um?  
Dann müssen Sie Ihre neue Adresse bei uns anmelden. [Umzug](#)  
© Lebenshilfe Bremen e. V./S. Albers\*

---

#### Bis wann muss ich meinen neuen Wohnsitz anmelden?

[Zurück](#)

**Spätestens 2 Wochen nach dem Umzug**  
zur neuen Adresse müssen Sie sich anmelden.

---

#### Wo melde ich meinen Wohnsitz an?

[Zurück](#)

Ihren neuen Wohnsitz melden Sie dort an:  
[Amt Gebäude](#)  
© Lebenshilfe Bremen e. V./S. Albers\*

im Kunden-Zentrum Innenstadt  
 in einem der **anderen Kunden-Zentren in Köln**  
Sie müssen zu einer dieser Stellen kommen.

Die Adressen von diesen Stellen finden Sie unter den Links bei "Weitere Infos"

---

#### Was brauche ich für das Anmelden von meinem Wohnsitz?

[Zurück](#)

Sie brauchen dazu:

- Ihren **Personal Ausweis**
- oder Ihren **Reise-Pass**
- die **Ausweise von allen Personen**, die mit Ihnen umziehen
- das **Anmelde-Formular**

 [Ausweis](#)  
© Lebenshilfe Bremen e. V./S. Albers\*

 Hier können Sie das Formular zum Anmelden ausfüllen.

 Hier können Sie das Deblatt zum Anmelde-Formular herunter laden.

- Bestätigung vom Vermieter oder der Vermieterin.**

 Hier können Sie die Bestätigung herunter laden.

Der Vermieter oder die Vermieterin muss die Bestätigung ausfüllen.  
Sie müssen die Bestätigung **2 Wochen nach Ihrem Umzug** ausfüllen.  
Dann müssen Sie die Bestätigung im Amt abgeben.

Wenn Sie **keine Wohnung mieten**, sondern in Ihre **eigene Wohnung** ziehen.  
Oder in ein **eigenes Haus** ziehen.  
Dann müssen Sie die Bestätigung nicht abgeben.

**Sondern dann müssen Sie diese Papiere abgeben:**

- 1 Auszug aus dem **Grund-Buch**.  
Das Grund-Buch ist eine Liste mit:
  - allen Grund-Stücken
  - allen EigentümernIhr Name steht im Grund-Buch:
  - Wenn Sie eine Wohnung kaufen.
  - Oder wenn Sie ein Haus kaufen.
  - Oder wenn Sie ein Grund Stück kaufen.Sie müssen uns **1 Kopie vom Grund-Buch** zeigen.
- Oder Ihren **Vertrag mit dem Notar**.  
Ein Notar ist eine Person.  
Die Person macht für Sie einen Vertrag.  
Oder schreibt für Sie eine Urkunde.  
Zum Beispiel: Wenn Sie ein Haus kaufen.  
Dann machen Sie einen Notar-Vertrag.  
Sie müssen uns **1 Kopie von diesem Vertrag** zeigen.

---

#### Wie melde ich meinen Wohnsitz an?

[Zurück](#)

Sie füllen das **Anmelde-Formular** aus.  
Das können Sie im Internet tun.  
Die Formulare sind in Alltags-Sprache.  
Wenn Sie beim Ausfüllen Hilfe brauchen,  
fragen Sie uns danach.

 [Assistenz Computer](#)  
© Lebenshilfe Bremen e. V./S. Albers\*

 Drucken Sie bitte das **Anmelde-Formular** und das **Deblatt** noch dem Ausfüllen aus.  
Beide Formulare müssen Sie unterschreiben.  
Mit diesen Formularen und den anderen Unterlagen kommen Sie zu uns.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass sich über alle Ebenen hinweg die Asymmetrie zwischen Verwaltung und den Bürgerinnen und Bürgern auch in den Leichte-Sprache-Texten manifestiert. Beobachten lassen sich Fälle, in denen gerade das Werben um Vertrauen durch die Erhöhung der Institution zu einer Abwertung des Adressaten bzw. der Adressatin führt, wodurch die Texte eher an Akzeptabilität einbüßen. Strategien wie die Personifizierung der Verwaltung anhand von Amtsträgerinnen und Amtsträgern sowie nächstsprachliche Formulierungen sind ebenfalls üblich. Bei Themen, die die persönliche Vorsorge oder Gesundheit (z. B. Patientenverfügung, Organspende) betreffen, wird durch eine direkte Adressierung und eine behutsam anmutende Tonalität zugleich ein sehr freundliches, nahbares, bisweilen aber auch fast bevormundendes Bild geschaffen. Hierdurch kann die Akzeptabilität entweder befördert oder beschädigt werden.

#### **7.3.4.3 Nennung von Textschaffenden**

Ein weiterer Aspekt, der auf Akzeptanz bei der primären und sekundären Zielgruppe hinwirkt, ist die Nennung der Leichte-Sprache-Übersetzerinnen und -Übersetzer auf den Internetseiten. Bisweilen werden auch Prüferinnen und Prüfer der Texte aufgeführt. Gemeint sind damit Beteiligte einer Zielgruppenprüfung, die auf Betreiben der Empowermentbewegung zum Teil in die Übersetzungspraxis Eingang gefunden hat (siehe Kapitel 4.2 zu den Adressaten von Texten in Leichter Sprache). Anders als für die ebenfalls weitverbreiteten Hinweise auf das Urheberrecht zum Bildersatz der Lebenshilfe Bremen besteht für die Nennung der Textschaffenden meines Wissens keine rechtliche Notwendigkeit. Sie ist auch in der regulären, d. h. interlingualen, Übersetzungspraxis für Gebrauchstexte unüblich. Der Auftraggeber ist meist über eine fachliche und redaktionelle Projektbetreuung in die Texterstellung eingebunden, tritt jedoch als alleiniger Sender auf, ohne den Dienstleister, hier: den Übersetzer bzw. die Übersetzerin, im Text anzugeben. Geschieht dies doch, dann meist mit dem Zweck, als Auftraggeber vom Prestige des Dienstleisters zu profitieren. Im Folgenden wird dargelegt, wie die Textschaffenden und Prüfenden auf den Internetseiten gewürdigt werden und versucht, Hinweise auf das Motiv dieser Würdigung zu erhalten.

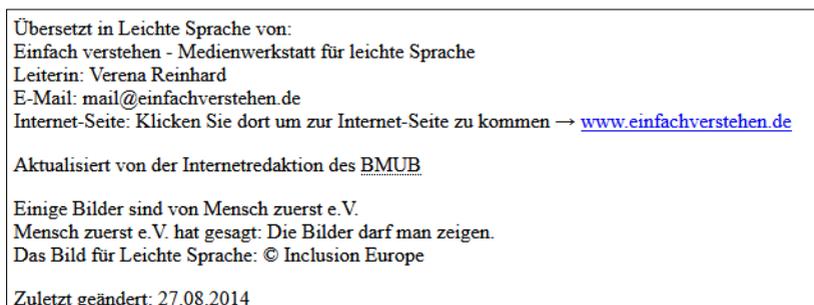
Knapp die Hälfte aller untersuchten Behörden (46 %) macht auf ihrer Internetseite Angaben zum Urheber und/oder zu Prüferinnen und Prüfern des Leichte-Sprache-Textes. Auf **Bundesebene** ist dieses Vorgehen auf 33 % der Seiten zu beobachten. Dabei kann die Angabe unterschiedlich detailliert ausfallen und auch unterschiedlich positioniert sein. Häufig ist der Hinweis am Ende einer oder mehrerer Unterseiten platziert und bezieht sich nur auf den jeweiligen auf dieser Seite befindlichen Text, wie beispielsweise beim **Bundesjustizministerium**. Hier steht die Angabe der Übersetzungsagentur im Fokus.

#### Screenshot 266: Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz



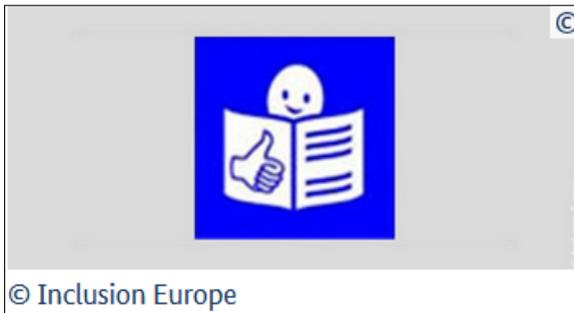
Das **Bundesumweltministerium** macht noch ausführlichere Angaben zur Urheberschaft des Textes, der selbst auf nur einer Hypertextseite untergebracht ist. Neben der Leitungsperson und der verlinkten E-Mail-Adresse der Agentur werden auch Hinweise auf die Bildrechte gegeben.

#### Screenshot 264: Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit



Das auf derselben Seite ebenfalls befindliche Leichte-Sprache-Logo darf nach den Bestimmungen von Inclusion Europe nur verwendet werden, wenn Menschen mit kognitiven Einschränkungen den Text geprüft haben (Inclusion Europe 2020). Es ist damit ein Ausweis für die Einbeziehung der Zielgruppe.

#### Screenshot 267: Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit



Auf der Seite der **Bundesregierung** werden Übersetzerinnen und Übersetzer nicht genannt, stattdessen wird das von der Agentur Capito Berlin angewendete Verfahren der Textprüfung erklärt und eine Einordnung des Textes in das Niveau A2 „noch leichter verständlich“ auf einer nicht näher erläuterten Skala vorgenommen (für eine kritische Auseinandersetzung mit diesem Vorgehen siehe Bredel/Maaß 2016: 145 f.). Hierbei handelt es sich um eine der ausführlichsten Angaben dieser Kategorie im gesamten Korpus, für die eine eigene Unterseite angelegt wurde.

## Screenshot 227: Bundesregierung

**LEICHTE SPRACHE**

### Geprüfte Internet-Seite

Menschen mit Lern-Schwierigkeiten haben die Unter-Seite in Leichter Sprache geprüft. Bei der Prüfung ging es um die Benutzung der Internet-Seite. Ein anderes Wort für Benutzung ist: Navigation.

Menschen mit Lern-Schwierigkeiten haben direkt am Computer geprüft:

- Ist die Seite verständlich?
- Können sie die Seite gut benutzen?
- Finden sie bestimmte Informationen?

### Wie verständlich ist die Benutzung der Unter-Seite?

Die Unter-Seite hat die Prüfung bestanden. Sie ist leicht verständlich für

- Menschen mit Lern-Schwierigkeiten
- Menschen mit Lese-Schwierigkeiten
- Menschen, die nicht so gut Deutsch können.

Produkte in Leichter Sprache können 3 Verständlichkeits-Stufen haben:

---

B1: leicht verständlich  
A2: noch leichter verständlich  
A1: am leichtesten verständlich

Die Navigation der Unter-Seite in Leichter Sprache hat die Verständlichkeits-Stufe A2.

capito Berlin hat die Unter-Seite geprüft.



Auf **Länderebene** kommen Angaben zu Übersetzungsagenturen und Prüfverfahren mit 53 % am häufigsten vor. Auch hier fallen die Hinweise ganz unterschiedlich aus, wobei, wie auf Bundesebene, oft die Agentur Capito genannt wird – gelegentlich im Impressum, das im Falle der Hessischen Landesminis-

terien im unteren Drittel der Leichte-Sprache-Seite integriert ist. Eventuell ist es auch eine vertragliche Bedingung von Capito, als Übersetzungsagentur benannt zu werden.

## Screenshot 268: Hessisches Wissenschaftsministerium

(eigene Markierung rot)

wenn Sie die Internet-Seite »[www.hmwk.hessen.de](http://www.hmwk.hessen.de) nutzen?

### Impressum

Im Impressum steht, wer die Internet-Seite gemacht hat.  
Und wann die Internet-Seite gemacht oder verändert worden ist.

Hier finden Sie die Adresse der Redaktion.  
In der Redaktion arbeiten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,  
die für die Internet-Seite »[www.hmwk.hessen.de](http://www.hmwk.hessen.de) verantwortlich sind.

Die Informationen in Leichter Sprache hat capito Berlin geschrieben.

---

### Inhalts-Übersicht

Hier bekommen Sie alle Bereiche der Internet-Seite »[www.hmwk.hessen.de](http://www.hmwk.hessen.de) untereinander angezeigt.  
Dabei werden alle Bilder der Internet-Seite ausgeblendet.  
Klicken Sie in einen Bereich,  
dann werden Sie direkt dorthin weiter geleitet.

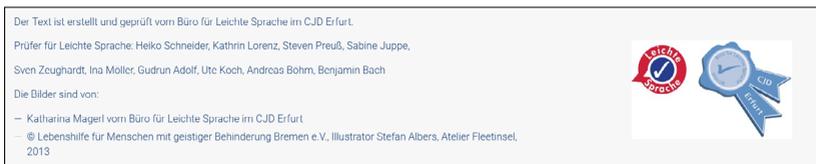
Neben dem Logo von Inclusion Europe sind auch andere zu finden, die für bestimmte Verfahren stehen, wie im Falle der Seite des **Landes Mecklenburg-Vorpommern** das Siegel „Gute Leichte Sprache“ des Netzwerks Leichte Sprache. Ein Tooltip verrät, dass es gewährleistet, dass die Übersetzung „nach den Regeln ist“. Unkundigen im Bereich Leichte Sprache wird damit suggeriert, es gäbe nur „die Regeln“, also ein einheitliches Regelwerk und zwar vom Netzwerk Leichte Sprache. Wer das Regelwerk des Netzwerks Leichte Sprache jedoch kennt, weiß, dass das Siegel neben bestimmten Regelungen auf sprachlicher Ebene, die das Netzwerk bisweilen selbst nicht einhält (s. dazu beispielhaft: Bredel/Maaß 2016: 99 f.), auch für eine Textprüfung durch Menschen mit kognitiven Einschränkungen steht (Netzwerk Leichte Sprache 2021).

## Screenshot 269: Staatskanzlei Mecklenburg-Vorpommern



Beim **Bayerischen Gesundheitsministerium** werden neben dem Siegel des Netzwerks Leichte Sprache die Prüferinnen und Prüfer namentlich benannt. Zusätzlich werden das Logo des Übersetzungsbüros sowie der Hinweis auf die Bilder der Lebenshilfe Bremen abgebildet. Zusammen entsteht ein starkes Signal für die Projektbeteiligung der Zielgruppe von Menschen mit kognitiven Einschränkungen und die Wertschätzung für die Zielgruppe.

## Screenshot 140 a: Bayerisches Gesundheitsministerium



Ein ausführliches Impressum ist auch beim **Niedersächsischen Justizministerium** zu finden, das auf einer separaten Seite die Beteiligten am Übersetzungsprojekt in Kooperation mit der Universität Hildesheim nennt. Auch hier wird das Logo von Inclusion Europe gezeigt sowie eine Prüferin und ein Prüfer benannt.

## Screenshot 271: Niedersächsisches Justizministerium

**Impressum**

■  
**Herausgegeben vom**  
**Niedersächsischen Justizministerium**  
Referat Presse- und Öffentlichkeitsarbeit  
Am Waterlooplatz 1  
30169 Hannover  
[www.mj.niedersachsen.de](http://www.mj.niedersachsen.de)

**Der Originaltext heißt:**  
Justiz verstehen

**Verantwortlich für den Inhalt:**  
Niedersächsisches Justizministerium

**Übersetzung in Leichte Sprache:**  
Die Leichte-Sprache-Übersetzer des Hildesheimer Masterstudiengangs Medientext und Medienübersetzung unter Leitung von Prof. Christiane Maaß in Zusammenarbeit mit Mitarbeitern aus dem Niedersächsischen Justizministerium

**Auf Leichte Sprache geprüft von:**  
Dana Apel, Jörg Apel

**Leichte Sprache-Zeichen:**  
© European Easy-to-Read Logo: Inclusion Europe  
Mehr Informationen unter [www.inclusion-europe.org/etr](http://www.inclusion-europe.org/etr)



**Justiz. Was ist das?**  
Hier gelangen Sie zum Originaltext  
► weiter..

**Justiz. Was ist das?**  
Hier gelangen Sie zurück zur Übersichtsseite "Was ist Justiz?" in leichter Sprache.  
► mehr..

Auf **kommunaler Ebene** sind bei 33 % der Behörden Angaben zu Übersetzern bzw. Prüfern zu finden. Die Bandbreite der Angaben gestaltet sich ähnlich wie auf den höheren Verwaltungsebenen – ebenso der Zweck als Symbol für Inklusionsfreundlichkeit und Partizipation. So widmet die Stadt Iserlohn zwei Unterseiten der Nennung der Übersetzungsbüros und Aufzählung der Mitglieder der Prüfgruppe sowie dem Bildnachweis für den Bildersatz der Lebenshilfe Bremen.

## Screenshot 201: Iserlohn

Wer hat die Texte übersetzt?



Die Texte in Leichter Sprache hat geschrieben:  
Büro für Leichte Sprache Iserlohn  
von der Netzwerk Diakonie



Die Texte haben die Prüfer-Gruppen  
der Netzwerk Diakonie geprüft.

Die Prüfer sind:

- Wilfried Hantke
- Thomas Hunke
- Meike Klein
- Oliver Kranz
- Michael Rabener
- Anna-Rebecca Schmidt
- Rosalba Spilotros
- Christian Steckel

## Screenshot 202: Iserlohn

Von wem sind die Bilder?



Die Bilder sind von:  
Lebenshilfe für  
Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e.V.,  
Illustrator Stefan Albers,  
Atelier Fleetinsel,  
2013

Bei der Stadt Troisdorf widmet sich die letzte Seite der Leichte-Sprache-PDF unter der Überschrift „Rechtliches“ u. a. der Angabe der Übersetzerin sowie dem Prüfer und der Prüferin. Auch hier wird im PDF das Logo von Inclusion Europe verwendet und explizit in roter Schrift auf die Erfüllung des Erfordernisses der Zielgruppenprüfung hingewiesen.

## Screenshot 272: Troisdorf

### Rechtliches



Dieser Text wurde übersetzt vom:

**Kompetenz-Zentrum Leichte Sprache**  
PARITÄTISCHES Zentrum  
Neustr.34  
56457 Westerburg

Fon: 0 26 63/91 96 71  
Fax: 0 26 63/26 67

Mail: [info@leicht-sprechen.de](mailto:info@leicht-sprechen.de)  
HP: [www.leicht-sprechen.de](http://www.leicht-sprechen.de)

**Der Text wurde gemäß den Bestimmungen des Netzwerks Leichte Sprache von Menschen aus der Zielgruppe geprüft.**

Leitung: Vera Apel-Jösch, (ass.jur.)

Träger: **DER PARITÄTISCHE**, Landesverband Rheinland-Pfalz/Saarland e.V.  
Feldmannstr.92  
66119 Saarbrücken

1.Vors.: Prof. Reiner Feth  
Landesgeschäftsführer: Wolfgang Krause  
Vereinsregister: Amtsgericht Saarbrücken VR 2490  
Steuernr.: Finanzamt Saarbrücken  
040/140/06120

**Mitglied im Netzwerk Leichte Sprache.**

Übersetzerin: Vera Apel-Jösch  
1. Prüfer: Peter Schmallenbach  
2. Prüfer: Yvonne Theiß

17

Auch die Stadt **Wetter** geht so vor und nennt am Ende der Leichte-Sprache-Startseite neben der verantwortlichen Übersetzerin die Prüferinnen und Prüfer sowie die Lebenshilfe Bremen als Inhaberin der Bildrechte.

### Screenshot 272: Wetter

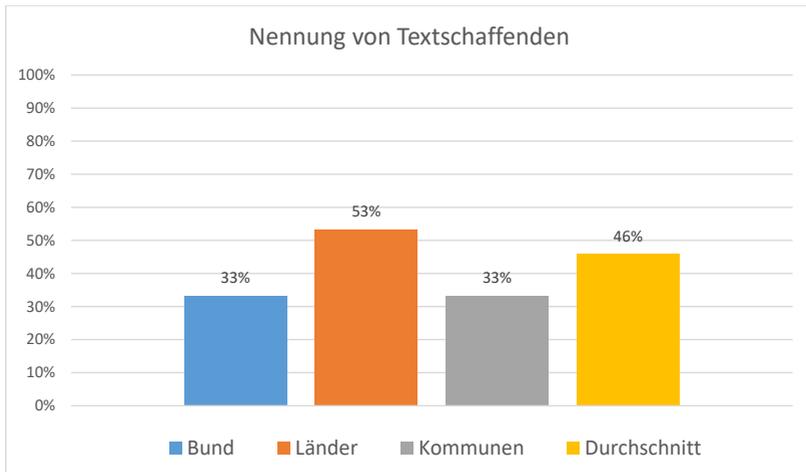
Der Text in Leichter Sprache ist von Annika Nietzio vom Büro für Leichte Sprache Volmarstein.

Johanna Falentin, Anke Gerichhausen, Joachim Hecker, Andrea Hollender, Nicole Krause und Sascha Niemann von der Werkstatt für behinderte Menschen in der Evangelischen Stiftung Volmarstein haben den Text in Leichter Sprache geprüft.

Die Bilder sind von © Stefan Albers, Atelier Fleetinsel, Lebenshilfe Bremen 2013.

Das Easy-to-read Logo ist von © Inclusion Europe.

Durchschnittlich liegt der Anteil der Behörden, die diese Hinweise verwenden, bei etwa 45 %. Es ergibt sich folgende Verteilung:



**Grafik 17:** Übersicht „Nennung von Textschaffenden“

### 7.3.5 Aktualität der Inhalte in Leichter Sprache

Zuletzt soll das Problem der Aktualisierung von Inhalten in Leichter Sprache beleuchtet werden. So zeigte sich bei der Analyse an verschiedenen Stellen, dass sich die im Jahr 2016 erhobenen Daten teilweise im Jahr 2021 noch in demselben Zustand auf den Websites befanden, ohne dass irgendeine Änderung vorgenommen worden war. Der Aspekt wurde nicht systematisch überprüft, wurde jedoch augenfällig an Stellen, an denen eine Seite Defizite zeigte oder ein Erstellungs- bzw. Aktualisierungsdatum auswies. Dies ließ sich ausschließlich **auf Bundes- und Landesebene** beobachten, nicht aber bei den Kommunen. Beispielhaft zu nennen wäre hier das **Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz**, das im Dezember 2016 auf seiner Überblicksseite für Leichte Sprache verlautbarte, dass sich der oberste Navigationspunkt in Überarbeitung befände („Diesen Themenbereich überarbeiten wir!“). Knapp 5 Jahre und zwei Ministerwechsel später, im Jahr 2021, hatte sich daran nichts geändert.

## Screenshot 24 und 24.1 vom 16.12.2016: Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz

Inhalte in leichter Sprache

Diesen Themen-Bereich überarbeiten wir!

---

 > MEHR

---

 **Bundes-Ministerium der Justiz und für Verbraucher-Schutz**  
Hier finden Sie Informationen zur Arbeit und den Aufgaben des Ministeriums.

Leichte Sprache

HINWEIS

Diesen Themen-Bereich überarbeiten wir!

**Liebe Besucherin, lieber Besucher,**

Wir haben unsere Internetseite überarbeitet.

Wir haben neue Texte geschrieben

und die Reihenfolge von den Texten geändert.

An den Informationen zu den Haupt-Bereichen arbeiten wir noch.

Wir sind bald damit fertig.

Danke für Ihre Geduld.

Screenshot 23 und 23.1 vom 05.06.2021: Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz

Inhalte in leichter Sprache



Diesen Themen-Bereich überarbeiten wir!

> MEHR



Bundes-Ministerium der Justiz  
und für Verbraucher-Schutz

Hier finden Sie Informationen zur Arbeit und den  
Aufgaben des Ministeriums.

## Leichte Sprache

HINWEIS

Diesen Themen-Bereich überarbeiten wir!

**Liebe Besucherin, lieber Besucher,**

Wir haben unsere Internetseite überarbeitet.

Wir haben neue Texte geschrieben

und die Reihenfolge von den Texten geändert.

An den Informationen zu den Haupt-Bereichen arbeiten wir noch.

Wir sind bald damit fertig.

Danke für Ihre Geduld.

Die BITV 2.0 gibt Inhalte vor, die in Bezug auf ihre Aktualität als einfach zu pflegen zu betrachten sind. So ändern sich grundlegende Aufgaben der Institution oder die Bedienung der Website nur bei Ministerwechseln bzw. zu einer neuen Legislaturperiode oder bei einem Relaunch der gesamten Website. Dementsprechend bleiben die Seiten in Leichter Sprache, die nach diesem Muster erstellt wurden, danach meist lange unangetastet. Das **Bundesministerium für Arbeit und Soziales** gibt zum Einstieg in den Text ein Erstellungsdatum für den Bereich der Erklärungen zur Internetseite und der Darstellung der Institution an, das zum Zeitpunkt der Korpuserhebung bereits zwei Jahre zurückliegt.

### Screenshot 92: Bundesministerium für Arbeit und Soziales

(eigene Markierung rot)

Leichte Sprache

Leichte Sprache > bmas.de einfach erklärt

> bmas.de einfach erklärt

**Leitfaden in Leichter Sprache**  
6. November 2014

Erklärung zu den Internet-Seiten von [www.bmas.de](http://www.bmas.de)

Internet-Seiten in Leichter Sprache

Publikationen in Leichter

Herzlich willkommen!

Dies zeigt auch das von mir montierte Beispiel des **Auswärtigen Amtes**, in dem der obere und der untere Seitenrand zusammengeschnitten wurden. Der vorliegende Teil der Seite, wie auch weitere hier nicht abgebildete Teile des Angebots, war zum Erhebungszeitpunkt im Jahr 2016 bereits drei Jahre alt. Auch wenn das Jahre zurückliegende Erstellungsdatum inhaltlich für die Texte unerheblich sein mag, ist es m. E. ein fragwürdiges Signal in Bezug auf die Wertschätzung, die der Adressatenschaft entgegengebracht wird, und somit der Akzeptabilität abträglich.

## Screenshot 94: Auswärtiges Amt (eigene Markierung rot)

Welche Angebote finden Sie auf der Start-Seite dieser Internet-Seite?

Auswärtiges Amt Deutsch Kontakt Presse Warenkorb Sitemap Gebärdensprache

Suchbegriff ein

Einreise & Aufenthalt Auswärtiges Amt Reise & Sicherheit Außen- und Europapolitik Ausbildung & Karriere

Sie befinden sich hier:

Startseite

Für Kinder

Wenn Sie in dieses Feld klicken, werden Sie zur Internet-Seite [www.kinder.diplo.de](http://www.kinder.diplo.de) weiter geleitet. Das ist die Internet-Seite vom Auswärtigen Amt für Kinder. Dort wird die Arbeit vom Auswärtigen Amt so erklärt, dass Kinder sie verstehen.

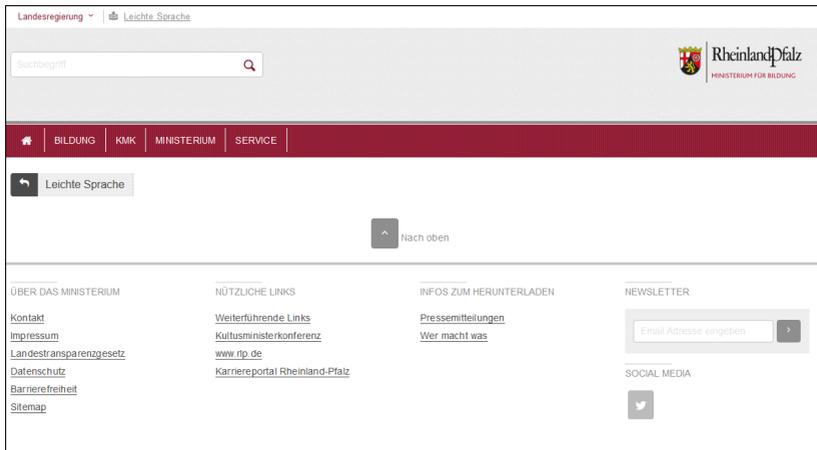
Weiter zum Abschnitt  
> [Wie benutzen Sie diese Internet-Seite?](#)

Zurück zur  
[Übersicht "Informationen in Leichter Sprache"](#)

Stand 17.12.2013

Auf kommunaler Ebene offenbarte sich beim **Bildungsministerium Rheinland-Pfalz** durch einen Fehler auf der Seite, dass sich fast fünf Jahre nach der Korpus-erhebung im Leichte-Sprache-Bereich keine Änderungen ergeben haben. Es weist sowohl im Jahr 2016 als auch im Jahr 2021 einen Leichte-Sprache-Button auf seiner Startseite auf, der auf eine leere Seite führt.

## Screenshot 56, 2016 und 2021: Bildungsministerium Rheinland-Pfalz (Linkziel: leere Seite)



Auch auf der Seite des **Bremer Senators für Wirtschaft, Arbeit und Häfen** wurde im Jahr 2021 ersichtlich, dass sie seit der Korpuserhebung keine Aktualisierung erfahren hat. Obwohl im Jahr 2019 sowohl die Amtsperson als auch der Ressortzuschnitt gewechselt hat und inzwischen auf der regulären Startseite eine „Senatorin für Wirtschaft, Arbeit und Europa“ ausgewiesen wird, wurde der Text des Leichte-Sprache-Bereichs nicht angepasst.

## Screenshot 259 a, 2016 und 2021: Bremer Senator für Wirtschaft, Arbeit und Häfen

Information in leichter Sprache

### **Der Senator für Wirtschaft, Arbeit und Häfen in Bremen**

#### **Was bedeutet Wirtschaft?**

Die Wirtschaft von einem Land oder einer Stadt versorgt die Menschen mit den Sachen, die sie brauchen.  
Zum Beispiel:

- mit Essen und Trinken
- mit Kleidung
- mit Möbeln und anderen Sachen für die Wohnung
- mit Autos und Maschinen
- und mit vielen anderen Sachen

Zur Wirtschaft gehören viele Firmen und Einrichtungen.  
Menschen arbeiten dort und bekommen Geld für ihre Arbeit.  
Manche Firmen stellen Sachen her:  
Zum Beispiel Autos, Maschinen oder etwas zum Anziehen.  
Die verkaufen sie dann.  
Andere Firmen machen Arbeiten für andere:  
Zum Beispiel Häuser bauen, die Heizung reparieren oder ein Auto reparieren.  
Viele Menschen arbeiten auch in einer Einrichtung.  
Sie unterstützen andere oder machen anderen eine Freude.  
Zum Beispiel:

- Sie arbeiten in einem Krankenhaus
- oder in einer Wohn-Gruppe als Betreuer
- oder in einem Theater

Personelle Veränderungen scheinen geeignet, einen Hinweis auf den redaktionellen Stellenwert eines Leichte-Sprache-Textes in puncto Aktualität zu geben. Dies zeigt auch das in Kapitel 7.3.3.2 zum Einsatz von Bildern angeführte Beispiel des Sozialministeriums Baden-Württemberg, wo mit dem Amtswechsel zwar das Foto der Landesbehindertenbeauftragten Frau Aeffner aktualisiert wurde, nicht aber der zugehörige Text.

### 7.3.6 Zusammenfassung der Ergebnisse (Akzeptabilität)

Konkret lassen sich die zugrunde gelegten Fragestellungen zur Motivationsbarriere wie folgt beantworten:

Welche Themen werden behandelt? Welche Textfunktionen sind erkennbar? Sind Interaktionstexte vorhanden? (7.3.1)

- **Ergebnis:** Bei den behandelten Themen sind große Unterschiede zwischen den Behördenebenen erkennbar. Am größten ist die Diskrepanz zwischen Bund und Kommunen, die Länder liegen meist näher an den Lösungen des Bundes. Auf Bundes- und Landesebene dominiert die Darstellung der eigenen Behörde, die, vermutlich aufgrund der nicht vorhandenen Gebundenheit an die BITV 2.0, bei den Kommunen nur eine untergeordnete Rolle spielt. Bei der Darstellung in der untersuchten Variante A, auf die 59 % der Auftritte entfallen, ist der Zweck des Textes durch einschlägige Überschriften erkennbar und wird entsprechend eingelöst. Hier ist in Bezug auf die Motivationsbarriere zwar die Nützlichkeit infrage zu stellen, es wird bei Variante A jedoch der Zweck des Textes transparent gemacht. Im Falle der Darstellungsweise nach Variante B, auf die knapp ein Drittel der Auftritte entfallen, die dieses Thema behandeln, liegt die primäre Textfunktion jedoch eigentlich in der Beschreibung der standardsprachlichen Website. Häufig ist in diesen Fällen der Metatext zur standardsprachlichen Website das einzige Thema bzw. eines von sehr wenigen Themen, die im entsprechend kleinen Leichte-Sprache-Bereich behandelt werden. Dies kommt wiederum auch auf kommunaler Ebene vor, bildet dort aber die Ausnahme. Vor allem bei den Kommunen dominieren Texte, die Serviceleistungen thematisieren und konkrete Anliegen der Bürgerinnen und Bürger adressieren, was angesichts der Zuständigkeiten nicht verwundert. Mit 67 % der Kommunen, die Serviceleistungen in Leichter Sprache beschreiben, gegenüber 7 % auf Bundes- und 4 % auf Landesebene fällt das Ergebnis sehr eindeutig aus.

Auf allen Verwaltungsebenen wird das Thema „Behinderung“ bei etwa einem Drittel der Websites aufgegriffen. Bei Bund und Ländern steht das Thema bisweilen separat neben der Darstellung der Institution bzw. dem Metatext zum standardsprachlichen Angebot. Es ist außerdem bei Ressorts verschiedenster Zuständigkeiten zu finden, z. B. in Form von Verlinkungen auf den Ratgeber des Netzwerks Leichte Sprache. Außerdem bleibt es meist bei Hinweisen, die keine konkrete Handlungsorientierung ermöglichen, sondern einen ersten Aufschlag bilden, von dem ausgehend man sich weiter selbstständig z. B. über das Persönliche Budget informieren muss. Auf kommunaler Ebene ist das Thema „Behinderung“ eher an konkrete Anliegen geknüpft. Hier werden häufiger Handlungsanleitungen geboten, die einem Bedarf aufseiten des Lesers / der Leserin entgegenkommen und gezielt Hilfsangebote vermitteln oder erklären, z. B. zur Beantragung einer Hilfsperson beim Wahlgang.

Andere Themen, die inhaltliche Nähe zur Lebenswelt der Adressatinnen und Adressaten aufweisen, sind ebenfalls wenig überraschend bei Kommunen mit 67 % am häufigsten. Bei Bund und Ländern fällt auf, dass vereinzelt zwar nützliche und potenziell relevante Themen anhand von Überschriften und Linktexten verheißen werden, dieses Versprechen dann aber nicht immer eingelöst wird. Hier ist ein Akzeptabilitätsproblem zu konstatieren.

Auch in Bezug auf Interaktionstexte ist zu beobachten, dass die Erwartungen des Lesers / der Leserin häufig fehlgeleitet werden. So kommen, abgesehen von zwei Kontaktformularen auf Landesebene, bei genauerer Betrachtung keinerlei Interaktionstexte im Korpus vor, die in Leichter Sprache verfasst sind. Trotzdem wird an mehreren Stellen auf Microservices verwiesen (z. B. Finanzamtsfinder), ohne dass vor dem Klicken ersichtlich würde, dass diese nur in Standardsprache abgefasst sind oder gar Fachsprachenkenntnisse erfordern. Die fehlgeleiteten Erwartungen dürften der Motivation des Seitennutzers bzw. der Seitennutzerin abträglich sein.

Wie ist die Makrostruktur gestaltet? Werden Advance Organizers verwendet? Wie lang sind die Texte bzw. wie viele Hypertextseiten umfassen die Angebote? Wird mit Zwischenüberschriften gearbeitet? (7.3.2)

- **Ergebnis:** Über alle Behördenebenen hinweg sind verschiedene Maßnahmen nachweisbar, um anhand des Textaufbaus die Kosten in Bezug auf Aufwand und Selbstbild des Lesers / der Leserin gering erscheinen zu lassen. Über 80 % aller Behörden arbeiten mit einer Einleitung bzw. einem Advance Organizer, der die Seitennutzer/-innen freundlich begrüßt, die Inhalte auflistet oder erklärt, was Leichte Sprache ist. Die meisten Angebote machen auch von der Auslagerung von Inhalten auf mehrere Unterseiten Gebrauch. Der Umfang ist dabei je nach Verwaltungsebene und Ressort sehr unterschiedlich, korreliert jedoch mit der Bandbreite der Themen. So sind die kommunalen Webauftritte nicht nur thematisch am breitesten aufgestellt, auch die Anzahl von Unterseiten pro Kommune übersteigt mit knapp 20 um ein Vielfaches die Angebote von Bund (ca. 6 Unterseiten) und Ländern (ca. 4 Unterseiten), was als Signal für die Wertschätzung der Zielgruppen gewertet werden kann. Innerhalb der Länder haben Sozial- und Gesundheitsressorts die meisten Seiten in Leichter Sprache vorzuweisen, vergleichsweise wenig vertreten sind Bereiche wie Wissenschaft, Bau oder Inneres. Niedersachsen hat mit einigen besonders umfangreichen Leichte-Sprache-Auftritten zahlenmäßig klar die meisten Seiten vorzuweisen, nicht selten sind aber auch Landesbehörden, die nur eine Hypertextseite anbieten. Dies muss aber nicht zwangsläufig bedeuten, dass es sich dabei um ein besonders kleines Angebot handelt. Ist der Text allerdings so lang, dass der Rezipient weit herunterscrollen muss, und verzichtet zudem auf eine Sprungnavigation oder Zwischenüberschriften, kann dies aufgrund mangelnder Übersichtlichkeit m. E. eine Motivationsbarriere bedeuten. Eintönige Fließtexte bilden jedoch die Ausnahme. So wird auch die BITV-Vorgabe, Zwischenüberschriften zu verwenden, in knapp 88 % der Fälle eingehalten, was die Akzeptabilität der Texte fördert.

Kommen Bilder zum Einsatz? Handelt es sich um Screenshots (Hinweis auf Zeigefunktion und Umsetzung der BITV 2.0)? Wird der Bildersatz der Lebenshilfe Bremen verwendet (Hinweis auf Symbolfunktion)? (7.3.3)

- **Ergebnis:** Fast alle Behörden verwenden Bilder in ihrem Leichte-Sprache-Bereich, die unterschiedlichen Bildtypen zugerechnet werden können. Bilder in Zeige- oder Konstruktionsfunktion finden sich vor allem bei Bund und Ländern in Texten, die ihrerseits jedoch einen zweifelhaften Zweck erfüllen. Es sind diese Texte, die nach den Vorgaben der BITV 2.0 die Inhalte und Navigation des restlichen Webauftritts in Standardsprache erklären sollen, also auf die Nutzung von Angeboten vorbereiten, auf die die Leichte-Sprache-Adressatenschaft nur bedingt Zugriff hat. Bei Kommunen hingegen werden häufig Fotografien in Zeigefunktion von realen Objekten aus dem Stadtbild verwendet, die m. E. sehr hilfreich sein können. Die nach der BITV 2.0 geforderte „Aussagekraft“ der übrigen verwendeten Bilder kann mit Verweis auf die Beispiele zum Bremer Bildersatz bei etwa einem Drittel der untersuchten Websites angezweifelt werden. Doch auch unabhängig von den Bildern der Lebenshilfe Bremen zeigen sich auf vielen Webauftritten Illustrationen und Fotos, mit denen der Sender die adressierte Zielgruppe, ob bewusst oder unbewusst, als inferior markiert, womit ein großes Stigmatisierungspotenzial einhergeht.

Mit welchen Mitteln wird Nähe zum Adressaten bzw. zur Adressatin geschaffen oder versucht, die Akzeptabilität zu erhöhen? Wie werden Leserinnen und Leser adressiert? Sind Asymmetriemarker vorhanden? Werden Textschaffende bzw. -prüfende benannt? (7.3.4)

- **Ergebnis:** Sprachlich wird gemäß dem Prinzip der Proximität durch eine freundliche, einladende Tonalität in Form von Begrüßungsformeln und nächsprachlichen Wendungen das Bemühen um Nähe zu den Leserinnen und Lesern ersichtlich. Auch wird die Leserschaft sehr häufig direkt adressiert, wobei dies innerhalb eines Auftritts variieren kann. Die entsprechende Vorgabe aus der BITV 2.0, dies

„soweit inhaltlich sinnvoll“ umzusetzen, ist damit als weitestgehend erfüllt zu betrachten. Vor allem auf Landes- und kommunaler Ebene ist es außerdem beliebt, Amtsträger/-innen mit Foto abzubilden und im Namen der Behörde persönliche Worte an die Bürger/-innen richten zu lassen. Doch auch die Asymmetrie zwischen Sender und Empfänger scheint über alle Verwaltungsebenen in den Texten auf, oft verbunden mit Generalisierungen, die in den Deutungsbereich des Adressaten bzw. der Adressatin eingreifen. Auf kommunaler Ebene ist dieser Eindruck durch eine verstärkte Servicementalität jedoch reduziert, da hier handlungsweisende Beschreibungen überwiegen. Die Nennung von Übersetzungsagenturen und -prüfenden, die auf Landesebene bei über der Hälfte und bei je einem Drittel der Bundes- und der Kommunalbehörden beobachtet werden kann, kann ebenfalls als Signal der Nähe zur Zielgruppe gewertet werden.

Gibt es Hinweise auf die Aktualität der Texte? (7.3.5)

- **Ergebnis:** Auf manchen Seiten wird deutlich, dass Leichte-Sprache-Inhalte im Vergleich zu anderen Seitenbereichen seltener aktualisiert werden. Bei einer stichprobenartigen Überprüfung konnte im Jahr 2021 festgestellt werden, dass sich die Seiten im Bereich Leichte Sprache seit der Korpuserhebung im Jahr 2016 kaum verändert haben. Vor allem problematisch und als Akzeptabilitätsrisiko erscheinen die zum Teil nachgewiesenen bruchstückhaften Aktualisierungen, wenn also z. B. bei einem Wechsel der Amtsperson nur das Bild, nicht aber der Text angepasst wurde. Dieses Kriterium wurde jedoch nicht quantitativ erfasst.

## 7.4 Synthese

Ziel der Analyse war es, nachzuvollziehen, welcher Art die Korpustexte mit Bezug auf ihre Eigenschaften als Texte der barrierefreien Institutionenkommunikation sind. Die Korpusanalyse konnte verschiedene Mittel aufzeigen, mit denen textseitig die Medien-, die Wahrnehmungs- sowie die Motivationsbarriere bearbeitet wurden. Dabei hat sich vor allem auf Bundes- und Landesebene, vereinzelt auch bei den Kommunen, eine starke Ausrichtung an den rechtlichen Vorgaben der BITV 2.0 gezeigt.

### 7.4.1 Medienbarriere

Auf den Websites werden erkennbar verschiedene Maßnahmen getroffen, um eine Medienbarriere abzubauen. Das Leichte-Sprache-Angebot ist stets auf der Startseite der Institution ausgewiesen. Über alle Behördenebenen hinweg kristallisiert sich die Tendenz zur einheitlichen **Platzierung am oberen rechten Seitenrand** heraus, die entsprechende Vorannahme in Kapitel 6.3 kann damit tendenziell als bestätigt gesehen werden. Angesichts der potenziell eingeschränkten Mediennutzungskompetenz von Teilen der Zielgruppe erscheint es hilfreich, dieses Vorgehen in künftigen Standardisierungsbemühungen zu berücksichtigen, sodass die Texte unabhängig von einem gezielten Suchverlangen aufgefunden werden können. Dies würde jedoch einen Eingriff in das Design der Website der jeweiligen Institution und ggf. die Kollision mit bestehenden technischen Gegebenheiten bedeuten. Darüber hinaus wäre die Frage interessant, welche Art der Auszeichnung gewählt wurde und ob die gewählten Buttons bzw. Icons ausreichend wahrnehmbar und verständlich für die Nutzerinnen und Nutzer sind. Zur Beantwortung letzterer Frage wäre jedoch eine Rezipientenstudie erforderlich. Ein einheitliches Leichte-Sprache-Logo, das bisher nicht existiert, könnte die Auffindbarkeit zusätzlich fördern. Dazu wären allerdings behördenübergreifende Verständigung oder entsprechende Regularien erforderlich, wie sie beispielsweise inzwischen beim Deutschen Institut für Normung erarbeitet werden. Denkbar und wünschenswert wäre gar eine international einheitliche Auszeichnung von Leichte-Sprache-Texten, wobei fraglich ist, ob hier eine Einigung unter den am Markt etablierten Lobbygruppen erzielt werden kann.

Bis auf wenige Ausnahmen werden auch **verschiedene mediale Formate** eingebunden und Verlinkungen gesetzt, d. h. von den Möglichkeiten der Informationsauslagerung im Hypertext grundsätzlich Gebrauch gemacht, wie es auch die Kapitel zur Makrostruktur in der Analyse der Motivationsbarriere gezeigt haben. Allerdings zeigen auch vereinzelte Angebote, die zum Beispiel den kompletten Leichte-Sprache-Text als PDF oder auf nur einer Seite ohne Verlinkungen darreichen, dass der Einsatz elektronischer Mittel insgesamt ausbaufähig ist. Dies wird vor allem anhand stichprobenartiger Vergleiche zwischen den Ausgangs- und Zieltexten deutlich, die aufgrund ihres Ungleichgewichts in Umfang und Elaboriertheit den Eindruck verstärken können, bei Texten in Leichter Sprache handle es sich um eine defizitäre, weniger prestigeträchtige Variante (vgl. Bock 2015b: 10). Zugleich kann eine medial zurückgenommene Darstellung eine erleichterte Orientierung im Text und damit eine positive Wirkung auf die Verständlichkeit bedeuten. Ähnliches ist für die Sonderwege zu konstatieren, die vereinzelt auf Landes- und kommunaler Ebene beobachtet werden konnten, zu den Ausgangstexten in Standardsprache auf derselben Seite Zusammenfassungen in Leichter Sprache anzugeben. Einerseits dienen sie der Brückenfunktion Leichter Sprache, zugleich wird anhand des bloßen Umfangs dieser Zusammenfassungen deutlich, dass eine massive inhaltliche Reduktion stattgefunden hat. In solchen Fällen kann auch ohne Kenntnis des Ausgangstextes ein Verstoß gegen die Grice'sche Maxime der Quantität („Make your contribution as informative as required (for the current purposes of the exchange“), Grice 1975: 45) vermutet werden. Die augenfällige quantitative und qualitative Beschränkung des Leichte-Sprache-Textes könnte in der Folge als Implikatur für geringe Wertschätzung der Zielgruppe aufgefasst werden und so eine Motivationsbarriere bedeuten. Auch ein Vergleich des Gesamtumfangs des standardsprachlichen Angebots einer Institution mit dem Umfang des Leichte-Sprache-Angebots könnte zu einer ähnlichen Schlussfolgerung führen, dies wurde in der vorliegenden Studie jedoch nicht erfasst.

Hinsichtlich der medialen Umsetzung und Auffindbarkeit positiv zu bewerten ist das Vorgehen der Stadt Köln, wo wechselseitige Verlinkungen zwischen nahezu allen Ausgangs- und Zieltexten vorliegen. Hier wird zum einen die parallele Nutzung beider Textvarianten ermöglicht und so eventuellen Problemen durch die fehlende Abgeschlossenheit von Hypertexten (vgl. Brinker/

Cölfen/Pappert 2014: 21) entgegengewirkt, da dem Nutzer bzw. der Nutzerin der kürzeste Weg zwischen beiden Angeboten gewiesen wird. Zum anderen fügt sich Leichte Sprache so an verschiedenen Schnittstellen auf natürliche Weise in den Internetauftritt ein und ist nicht nur über einen einzelnen Einstiegspunkt separat vom Rest der Seite auffindbar, was dem Inklusionsgedanken entspricht. Allerdings ist diese Art der Anbindung im Korpus die absolute Ausnahme, m. E. aus den genannten Gründen aber als Vorbild für andere Institutionen geeignet. Es setzt jedoch das Vorhandensein standardsprachlicher Ausgangstexte voraus, was vor allem auf Bundes- und Landesebene durch die Themenauswahl orientiert an der BITV 2.0 nicht immer als gegeben angenommen werden kann.

Die **Auszeichnung von Links** wurde nicht quantitativ erfasst, hat sich jedoch in den Beispielen zwischen den einzelnen Ebenen und Institutionen als uneinheitlich gezeigt. Als große Herausforderung lässt sich in den Beispielen die Überleitung von Leichte-Sprache- auf standardsprachliche Seiten feststellen, die selten explizit anmoderiert wird. In dieser Weise irreführend benannte Linkziele können m. E. eine Motivationsbarriere darstellen. Dies gilt auch für Verweise wie „Bitte klicken Sie an, was Sie interessiert“, ohne dass ein Link vorhanden wäre. In diesen Fällen wird gegen die Maxime der Qualität verstoßen, die es erfordert, nur wahrheitsgemäße, sinnvolle Äußerungen zu tätigen (Grice 1975: 46). Eine systematische Differenzierung zwischen den untersuchten Verwaltungsebenen ist bei der Linkauszeichnung auf Basis der Auswertung allerdings nicht zu treffen. Gestalterische Unterscheidungen zwischen klassischen Links und zusätzlichen Erläuterungen in Leichter Sprache oder zu Verweisen auf Glossare fehlen im Korpus bisweilen. Auch hier wäre eine einheitliche Vorgehensweise im Sinne der Auffindbarkeit wünschenswert. Als Vorbild kann das auf manchen Bundesseiten beobachtete Vorgehen dienen, Worterklärungen mit gestrichelten Linien anzuzeigen, während interne Verlinkungen blau unterstrichen und externe Verlinkungen rot markiert und mit einem entsprechenden Mouse-over versehen sind. Zudem wäre eine systematischere Untersuchung zur Auszeichnung von Links erforderlich, um weitere mögliche Lösungen in Betracht ziehen zu können. Ob entsprechende Markierungen jedoch tatsächlich wirksam sind, kann hier nur vermutet werden und müsste sich in Nutzertests erweisen.

Materialien im **PDF-Format** werden auf Bundesebene um ein Vielfaches häufiger bereitgestellt als auf Landesebene und fast so häufig wie bei den Kommunen. Ein Grund könnte darin liegen, dass auf Bundesebene durch die rechtliche Verpflichtung mehr Ressourcen in die Erstellung zusätzlicher Dokumente in Leichter Sprache geflossen sind, die den Ländern nicht im selben Maße zur Verfügung stehen. Auf kommunaler Ebene könnte sich das vergleichsweise häufige Vorkommen schlicht aus dem im Vergleich zu Bund und Länder höheren Umfang des Leichte-Sprache-Angebots je Webauftritt insgesamt ergeben. Auch hier erweist sich die Auszeichnung bisweilen als problematisch, vor allem auf solchen Seiten auf Bundesebene, die einen Überblick über die Broschüren geben sollen und deren Beschreibungstexte sich teilweise nicht an die Zielgruppe selbst zu richten scheinen. Das potenziell irritierende, aber unvermeidbare Nebeneinander standardsprachlicher Inhalte und solcher in Leichter Sprache zeigt sich als wichtiger Faktor, der bei der Konzeptualisierung barrierefreier Webangebote dringend zu berücksichtigen ist.

Die **Informationen zur Navigation bzw. Bedienung eines Angebots** können je nach Ausgestaltung des Gesamtangebots als ambivalent bewertet werden. Es erscheint mir wenig sinnvoll, auf jeder behördlichen Website erneut die Nutzung eines Endgeräts oder von Hyperlinks zu erläutern. Es muss m. E. eine zumindest rudimentäre Mediennutzungskompetenz vorausgesetzt werden können, so wie auch für das Lesen von Leichte-Sprache-Texten eine gewisse Lesekompetenz vorausgesetzt werden muss. Bezüglich der Nutzung von Vergrößerungsfunktionen oder der Navigation per Tastatur beispielsweise, die auch für andere Zielgruppen wie u. a. Seniorinnen und Senioren von Interesse sein könnten, wäre es unter Umständen hilfreich, wenn an zentraler Stelle eine Seite mit derlei Informationen von Bundesebene bzw. für jedes Land angelegt würde, um darauf zu verlinken. Dies würde es zugleich erforderlich machen, dass alle entsprechenden Stellen die dort formulierten Funktionen auch einheitlich umzusetzen hätten, was für die Nutzbarkeit und Bedienbarkeit ein Gewinn wäre.

Die größten Unterschiede in Bezug auf die Medienbarriere zwischen den einzelnen Verwaltungsebenen bestehen bei den Beschreibungen der Bedienung der Website bzw. den Hinweisen zur Navigation. Es kann auf die Vorgabe der BITV 2.0 zurückgeführt werden, dass diese mehrheitlich von den

Bundesbehörden erfüllt wurden. Dass auch über die Hälfte der Landes- und immerhin ein Drittel der Kommunalverwaltungen diese Informationen anbieten, spricht für eine Orientierung an der Umsetzung des Bundes. Trotzdem liegt die Erfüllungsquote auf Bundesebene entgegen der Annahme in Kapitel 6.3 nicht bei 100 %. Warum die Hinweise allerdings beim Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz und beim Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft trotz Verpflichtung fehlen, ist aus dem Material nicht ersichtlich – es könnte eventuell daran liegen, dass sie von der umsetzenden Stelle als unwichtig oder nicht hilfreich für die Nutzer/-innen erachtet oder schlicht als rechtliche Anforderung übersehen wurde. Vielleicht gehen aber auch beide Ministerien davon aus, mit ihrem Angebot und den enthaltenen Erklärungen zum Inhalt ihres Webauftritts dieser Anforderung Genüge getan zu haben. Auf Länderebene fehlen die Hinweise gänzlich in Niedersachsen, Rheinland-Pfalz und Sachsen-Anhalt. Jedoch besteht hierin kein rechtliches Versäumnis, da zum Zeitpunkt der Erhebung keine Verpflichtung dazu in den jeweiligen Ländern bestand (siehe Kapitel 2.6). In Bayern erging im November 2016 eine Änderung im Landesrecht, nach der das Kriterium von Hinweisen zur Navigation in Leichter Sprache erst aufgenommen wurde. Es ist vermutlich diesem Umstand geschuldet, dass zum Erhebungszeitpunkt nicht alle bayerischen Ministerien bereits die Anforderung umgesetzt hatten. Im Falle der Staatskanzlei Nordrhein-Westfalen ist ebenfalls kein Versäumnis in Bezug auf die Rechtslage festzustellen, da keine entsprechende Grundlage gegeben war, allerdings ist bemerkenswert, dass alle anderen untersuchten Landesbehörden in NRW trotzdem Hinweise zur Navigation auf ihren Webseiten in Leichter Sprache eingebunden hatten. Nur beim Land Bremen kollidiert der Verzicht auf die Einbindung von Hinweisen zur Navigation auf der Website mit der selbst auferlegten BremBITV, die ein solches Angebot eigentlich gefordert hätte – diese gilt darüber hinaus auch für die Städte Bremen und Bremerhaven (siehe Kapitel 2.6), bei denen dies ebenfalls unterblieben ist. Die einzigen drei Städte, die Hinweise zur Navigation und Bedienung der Seite im Sinne der BITV 2.0 geben, sind in Nordrhein-Westfalen zu finden. Ein Grund könnte darin bestehen, dass die drei Städte mit derselben Leichte-Sprache-Agentur zusammenarbeiten – alle drei verwenden z. B. auch den Bildersatz der Le-

benshilfe Bremen. Weitere Hinweise darauf sind auf den Seiten jedoch nicht zu finden, auch inhaltlich unterscheiden sich die Angebote stark voneinander.

Die häufig nachgewiesene Verwendung von Screenshots und anderen Visualisierungen in diesem Themenbereich kann als äußerst sinnvoll betrachtet werden. Allerdings ist zu berücksichtigen, dass sich die Texte zur Bedienung und Navigation auf der Website der Auffindbarkeit von nicht optimal perzipierbaren, verständlichen oder akzeptablen Texten widmen – nämlich den standardsprachlichen Seiten. Dies kann nur als hilfreich bewertet werden, wenn der Nutzer / die Nutzerin auch imstande ist auf die nicht barrierefreien Inhalte zuzugreifen und den Leichte-Sprache-Text lediglich punktuell als Brücke verwendet. An vielen Stellen im Korpus wird der Zuschnitt auf Menschen mit kognitiven Einschränkungen betont. Angesichts der in Kapitel 4.2.2 behandelten Internetnutzung und der häufig schwachen Lesekompetenz dieser allerdings in sich sehr heterogenen Gruppe erscheint die Brückenfunktion zweifelhaft. Bei nicht ausreichender Lesefähigkeit können „Bedienungsanleitungen“ für Texte, die nicht zugänglich sind, m. E. eine Motivationsbarriere bedeuten. In diesen Fällen hat der Text weder Nutzen noch Wichtigkeit für den Leser / die Leserin und verstößt damit gegen die Maxime der Relevanz, die u. a. die Berücksichtigung des Wissensbestandes des Gegenübers fordert (Grice 1975: 46).

Unabhängig von der Frage der Nützlichkeit können die hier überprüften Vorgaben in Bezug auf die Auffindbarkeit nach dem BGG bzw. die Bedienbarkeit nach der BITV 2.0 überwiegend als erfüllt bewertet werden. Wie die Umsetzungen zeigen, wären jedoch weitere Ausdifferenzierungen der Vorgaben, zum Beispiel für den Einstieg auf der Startseite, Linkauszeichnungen oder die Anbindung zwischen Ausgangs- und Zieltext sinnvoll. Zudem wäre in Nutzertests mit verschiedenen Zielgruppen zu prüfen, ob Beschreibungen der Bedienung der Website eher als nützlich oder demotivierend empfunden werden. Der Aufbau ausreichender Mediennutzungskompetenz bei Menschen mit Kommunikationseinschränkungen könnte solche Textangebote überflüssig machen, die beispielsweise die Nutzung von Endgeräten und das Anklicken von Links erklären. Die Überwindung dieser dem Einzeltext „vorgelagerten Barriere“ (Reichstein 2016) sehe ich als eine politische und gesellschaftliche Aufgabe der Zukunft.

## 7.4.2 Wahrnehmungsbarriere

Die zur Untersuchung herangezogenen rechtlichen Vorgaben zur Absenkung der Wahrnehmungsbarriere sind im Falle der Aufteilung von Einzelsätzen auf separate Zeilen und der Wortgliederung über alle Ebenen hinweg als erfüllt zu betrachten, wobei fast ausschließlich der Bindestrich zum Einsatz kommt. Die zugrundegelegte Erwartung aus Kapitel 6.3 ist daher textseitig ebenfalls als bestätigt zu sehen. Wo die **Separierung von Sätzen auf einzelne Zeilen** nicht erfüllt wird, sind vorwiegend technische Ursachen zu vermuten. Hier wären entsprechende Änderungen im Design der Webseiten nötig, was aber zugleich den Nachteil hätte, dass sich der Leichte-Sprache-Bereich optisch noch stärker vom übrigen Webauftritt unterscheiden würde und dadurch eher exkludierend wirken könnte. In diesen Fällen kollidiert die Anforderung an die Wahrnehmbarkeit mit der Gestaltung des Front Ends und zugleich mit dem Anspruch an die Brückenfunktion Leichter Sprache und mit dem Universal Design nach der UN-BRK. Das von Maaß (2020) vorgelegte Konzept Leichte Sprache Plus, das zugunsten der erhöhten Akzeptabilität u. a. auf optische Angleichung abzielt, könnte ein Ausweg sein, allerdings erwartbar zulasten der Wahrnehmbarkeit. Auch (negative) Auswirkungen der Maßnahmen zur Verbesserung der Wahrnehmbarkeit auf die Textverständlichkeit sind weiter zu untersuchen (Maaß 2020: 277).

Darüber hinaus wurde deutlich, dass zum Teil Unsicherheiten bestehen, an welchen Stellen der Bindestrich bzw. der Mediopunkt zu setzen ist, was durch systematischere Vorgaben, aber auch weitere empirische Forschung hierzu zu bearbeiten ist. Das Beispiel der Stadt Aschaffenburg zur stark uneinheitlichen **Wortgliederung** zeigt außerdem das Phänomen auf, dass sich Laien auf dem Gebiet der Barrierefreien Kommunikation vor allem bei Leichter Sprache bisweilen zu Änderungen an professionell erstellten Texten berufen fühlen – vermutlich in der Annahme, es handele sich nur um geringfügige Eingriffe. Entstehen dadurch mangelhafte Texte, kann die Implikatur befördert werden, dass Professionalität im Kontext von Barrierefreiheit eine untergeordnete Rolle spielt. Der Schaden für die Zielgruppe durch das Stigmatisierungspotenzial eines solchen defizitären Ergebnisses ist m. E. nicht zu unterschätzen und macht deutlich, dass auch innerhalb der Institutionen ein Bewusstsein dafür geschaffen werden muss, dass es sich bei der Erstellung von Leichte-Sprache-Texten

um eine professionelle Dienstleistung handelt. Die sehr geringe Nutzung des Mediapunktes zur Wortgliederung ist als nicht verwunderlich zu betrachten, da zum Zeitpunkt der Erhebung des Korpus im Jahr 2016 die Duden-Bände zu Leichter Sprache von Bredel/Maaß, die den Mediapunkt einem größeren Publikum bekannt gemacht haben dürften, gerade erst erschienen waren. Es ist zu vermuten, dass neuere Erhebungen einen anderen Befund erbringen würden.

**Zusätzliche Audioangebote** zu den Texten stellen keine explizite rechtliche Anforderung dar, sind aber trotzdem noch in knapp einem Drittel der Fälle auf allen Ebenen zu finden und daher als guter Vorstoß in Sachen Wahrnehmbarkeit auch abseits rechtlicher Vorgaben zu werten. Es scheint, als hätten sich die rechtlich nicht gebundenen Städte an den Lösungen orientiert, die auf Bundes- und zum Teil auch Landesebene am häufigsten zu beobachten sind, wie z. B. die Verwendung der Vorlesefunktion ReadSpeaker. Dabei ist jedoch anzumerken, dass eigens eingesprochene Texte zumindest von Menschen mit Sehbehinderung gegenüber automatisierten Stimmen häufig bevorzugt werden (vgl. Kurch 2016). Diese Vorgehensweise hätte allerdings zugleich den Nachteil, dass sich dadurch eine Aktualisierung des Leichte-Sprache-Angebots ressourcen- und zeitaufwändiger gestalten würde. Wie der Teil zur Aktualität der untersuchten Texte zeigt (siehe Kap. 7.3.5), scheint dies in manchen Fällen jedoch bereits ohne diese Hürde ein Problem für die Behörden zu sein.

Die Zugänglichkeit der Texte nach dem BGG, der die Wahrnehmbarkeit als Texteigenschaft entspricht (siehe Tab. 13 in Kapitel 4.9), ist in Bezug auf die untersuchten Kriterien weitestgehend gegeben. Die vorliegende Studie kann jedoch nur Tendenzen aufzeigen. Um die Zugänglichkeit abschließend bewerten zu können, wären noch weitere, auch technische Kriterien heranzuziehen, die in der BITV 2.0 detaillierter ausgeführt werden, wie beispielsweise das Bereitstellen von Alternativen in Textform für Nicht-Text-Inhalte, die Erfüllung von Anforderungen an Kontrastverhältnisse oder die Einhaltung des Mindestzeilenabstands, der sich ebenfalls in der Analyse zum Teil als potenziell problematisch zeigte.

### **7.4.3 Motivationsbarriere**

Die Analyse zeigt, dass in den Texten Strategien zur Erhöhung der Akzeptabilität bzw. zur Absenkung der Motivationsbarriere über alle Ebenen hinweg

nachweisbar sind, auf der anderen Seite aber gerade durch diese Strategien zum Teil überhaupt erst Motivationsbarrieren entstehen können. Als problematisch hinsichtlich der Akzeptabilität zeigt sich häufig die thematische Auswahl. Deutlich wird dies anhand zahlreicher Webseiten in Leichter Sprache, die in weiten Teilen lediglich Metainformationen zu nicht zugänglichen, standardsprachlichen Texten liefern. Dies wurde in den Analysekategorien **„Darstellung der Institution“** und **„Leichte-Sprache-Text als Metatext zum Angebot in Standardsprache“** sowie zum Teil durch die Kategorie „Beschreibungen der Bedienung der Website“ im Abschnitt „Medienbarriere“ nachgewiesen. Das Vorgehen, vorrangig über die Website zu informieren statt über die Institution, wurde auf allen Behördenebenen gefunden, zeigt sich aber entsprechend der Annahme in Kapitel 6.3 verstärkt auf Bundes- und Landesebene. Zwar signalisieren diese Seiten der Adressatenschaft auf allen Wegen geringe „Kosten“, zeigen also, dass sie das Selbstbild erwartbar nicht beschädigen, indem sie sich als höflich, auffindbar, leicht wahrnehmbar und verständlich präsentieren. Allerdings liefert das Thema wenig extrinsische Motivationsanreize, den Text zu lesen, seine Nützlichkeit im Sinne Möller/Schiefeles ist also fragwürdig (siehe Kap. 4.7.5). Zum Teil geschieht dies offen, was an Überschriften wie „Das steht auf unserer Seite“ oder „Informationen zur Internetseite“ erkennbar ist; hier bleibt die Grice'sche Maxime der Qualität weitestgehend gewahrt. Zum Teil offenbart sich der Metatext als solcher aber auch erst, wenn man bereits in den Text eingestiegen ist, was sich vor allem bei der Vermischung von Darstellung der Institution und Erklärung zur Website (Variante B) gezeigt hat. Der Adressat bzw. die Adressatin sieht sich vermeintlich mit Informationen über eine Institution konfrontiert, was je nach Nähe zur eigenen Lebenswelt ohnehin bereits eine motivationale Barriere begünstigen dürfte (siehe Kapitel 4.7.4), um dann festzustellen, dass es sich lediglich um einen Metatext zur Website handelt. Wie bereits bei der Medienbarriere erwähnt, werden in diesen Fällen grundlegende Maximen der Kommunikation verletzt, wie die Maxime der Relevanz, der Quantität und der Qualität (Grice 1975: 45 f.): Die beschriebene Website ist für den Adressaten bzw. die Adressatin nur zugänglich, wenn bereits eine ausreichende Lesefähigkeit für Standardtexte vorhanden ist und der Leichte-Sprache-Text also eigentlich nicht benötigt wird. Damit ist die Nützlichkeit der Beschreibungen fragwürdig (Relevanz). Allerdings offenbaren die

Texte diesen Umstand oft nicht, sondern suggerieren mit Formulierungen wie „Hier erfahren Sie mehr über...“, dass der Leichte-Sprache-Adressatenschaft eine reguläre Nutzung offenstünde (Qualität). Dies ist umso gravierender, da nach Auffassung von Grice (1975: 46) die Maxime der Qualität besonderes Gewicht hat – die anderen Faktoren bauen darauf auf, dass die getätigte Äußerung der Wahrheit entspricht. Der Hinweis auf nicht zugängliche Seiten könnte zwar als Zeichen der Höflichkeit interpretiert werden, da aufgrund der Heterogenität der Adressatenschaft natürlich nicht ausgeschlossen werden kann, dass Nutzer/-innen von Leichter Sprache den Aufbau der Standardseiten verstehen möchten und dadurch im Sinne der Überbrückung mangelnden Funktionswissens (siehe Kap. 4.2.3) befähigt werden, diese zu verwenden. Die Entscheidung darüber sollte ihnen letztlich selbst obliegen. Es wäre m. E. jedoch geboten, um keine falsche Erwartung zu erzeugen, zu verbalisieren, dass die Beschreibungen dem Abbau der Medienbarriere dienen, die jeweils beschriebenen Texte allerdings in Bezug auf das restliche Barrierenspektrum *nicht* optimiert sind.

Negativ ins Gewicht fallen dürften derlei Metainformationen vor allem dann, wenn sie die einzigen Texte in Leichter Sprache des jeweiligen Webauftritts darstellen, also im Vergleich zu anderen Inhalten sehr viel Raum einnehmen oder diese ganz ersetzen (Quantität). Detaillierte Erklärungen zur Bedienung von Links oder Endgeräten, die auf nicht ohne Weiteres auffindbaren Unterseiten angeboten werden, verstoßen zudem gegen die Maxime der Modalität („Be orderly“, Grice 1975: 46). Obwohl die Texte beispielsweise durch die höfliche Adressierung die Maxime „Be polite“ (Ebd.: 47) einlösen, implizieren die Verstöße gegen die anderen Kategorien mangelnde Wertschätzung gegenüber den Adressatinnen und Adressaten. Mit anderen Worten: Die Pflege des eigenen Image, oder „Face“ nach Goffman (1967), wird zulasten des Informationsbedarfs der Adressierten ausagiert, wobei direkte Verfahren der negativen Höflichkeit (vgl. Brown/Levinson 1987) diesen Umstand bisweilen kaschieren bzw. konterkarieren. Dies meint für Leichte Sprache typische, explizite Aufforderungen (vgl. Bredel/Maaß 2016: 508 f.), die vielfach im Korpus nachgewiesen wurden, wie „Bitte klicken Sie an, was Sie interessiert“, ohne dass allerdings ein Link vorhanden wäre, oder „Schreiben Sie uns“ bzw. „Besuchen Sie uns doch mal“, die dann aber auf ein nicht barrierefreies Kontaktformular

verweisen. Hier bahnen die Texte, die sich dabei an die entsprechenden Vorgaben aus der BITV 2.0 halten, eine Lesererwartung an, die nicht erfüllt wird. Im schlimmsten Fall könnte dies als eine Art Vertrauensbruch interpretiert werden und sich daher nicht nur negativ auf die einzeltextbezogene Komponente „Gefühl“ nach Möller/Schiefele niederschlagen (s. Kap. 4.7.5), sondern auch auf die generelle Lesemotivation auswirken oder eine von Misstrauen geprägte Grundhaltung gegenüber der Verwaltung bestätigen – eine Vermutung, der jedoch nur im Rahmen einer leserzentrierten Studie weiter nachgegangen werden kann.

Dem entgegen steht die **Beschreibung unmittelbarer Serviceleistungen**, die entsprechend der Vorannahme in Kapitel 6.3 fast ausschließlich bei den Kommunen zu finden ist. Da die Kommunalbehörden für Belange mit direktem Bezug zum Bürger / zur Bürgerin zuständig und zugleich nicht an die BITV 2.0 gebunden sind, wird hier die Nützlichkeit des Angebots für den Adressaten bzw. die Adressatin häufiger in den Mittelpunkt gestellt. Dies zeigt sich auch am vergleichsweise größeren Umfang der kommunalen Textangebote, der auf die Einlösung der Grice'schen Maxime der Quantität hindeutet, während die Beschreibung der Serviceleistungen selbst die Erfüllung der Kriterien Relevanz und Qualität anzeigen. Allerdings ist anzumerken, dass das kommunale Engagement in Sachen Service beispielsweise angesichts fehlender Interaktionstexte m. E. eine erfolgreiche Handlungsorientierung ebenfalls nur anbahnen, jedoch nicht absichern kann. Die Annahme basiert auf einer Anmerkung Rinks zum Übersetzungsprojekt einer Erbrechtsbroschüre. Dort wurde von Seiten der Auftraggeber auf die Gefahr hingewiesen, durch die Broschüre in Leichter Sprache zu suggerieren, dass allein mit Hilfe des Informationsmaterials ein rechtsverbindliches Testament aufgesetzt werden könne. Dies dürfte jedoch aufgrund sehr enger formaler Vorgaben je nach Adressat/-in nur bedingt der Fall sein (Rink 2020: 386 f.). Dieses Dilemma an der Schnittstelle zwischen der intendierten Selbstermächtigung der Zielgruppe und den fachlichen und formalen Anforderungen der Verwaltung gilt es weiter zu beforschen. Ob sich die Abwesenheit serviceorientierter Texte auf Bundes- und Landesebene tatsächlich damit erklären lässt, dass Bund und Länder in geringerem Maße für direkte Belange der Bürgerinnen und Bürger zuständig sind, könnte anhand einer Vergleichsstudie zwischen dem standardsprachli-

chen und dem Leichte-Sprache-Angebot einzelner Behörden überprüft werden. Sollte sich ergeben, dass Serviceleistungen auch auf den standardsprachlichen Websites von Bund und Ländern üblich sind, wäre dieser Umstand m. E. in künftigen rechtlichen Vorgaben für Inhalte in Leichter Sprache im Sinne der Gleichstellung zu berücksichtigen.

Die vorab vermutete breitere thematische Ausrichtung bei den kommunalen Auftritten kann auch durch die Kategorie „**Andere Themen an Lebenswelt der Adressaten**“ bestätigt gesehen werden. Dabei ist sie gerade bei den Kommunen nicht streng von der vorstehend behandelten Kategorie der Serviceleistungen zu trennen. Bei Bund und Ländern auffallend ist jedoch das Vorkommen von Texten, die aufgrund ihrer Überschrift oder der Linkbezeichnung alltagsnahe Inhalte erwarten lassen, tatsächlich aber Metatexte anbieten („Bau“ im Finanzressort oder „Mehr über gesunde Ernährung erfahren Sie hier“ mit einem Link zur Darstellung der Institution). Auch hier sei auf die Maxime der Qualität verwiesen. Dies kann zwar zunächst die Motivation eventuell steigern, dann aber wiederum aufgrund der fehlgehenden Erwartung des Lesers / der Leserin als eine Art Vertrauensbruch empfunden werden. Diese Annahme müsste jedoch ebenfalls in Nutzertests überprüft werden.

Nicht bestätigt werden kann die Annahme, dass das **Thema Behinderung** bei Bund und Ländern nur von einschlägigen Ressorts aufgegriffen wird. Die anlassbezogene Platzierung des Themas (z. B. Steuertipps für Menschen mit Behinderung oder Hinweise zu Hilfspersonen bei einer Wahl), wie sie auf kommunaler Ebene vorherrscht, kann aufgrund der Anbindung an die Situation des Adressaten bzw. der Adressatin als der Akzeptabilität zuträglich gewertet werden. In Form von zusätzlichen Hinweisen, die keinen Zusammenhang zum eigentlichen Seiteninhalt erkennen lassen, wie z. B. die Auflistung von Links zu Aktionsplänen oder zu Ratgebern für Leichte Sprache, kann die Berufung auf das Thema Behinderung m. E. aber auch ein exkludierendes Signal senden. Hier werden die ohnehin bereits auffälligen Leichte-Sprache-Seiten zusätzlich als für eine eng umgrenzte Zielgruppe geltend markiert. Auch die Maxime der Relevanz scheint tangiert, wenn beispielsweise ein Finanzministerium auf Landesebene auf den „Rat-Geber Leichte Sprache“ beim BMAS verlinkt. Auf der anderen Seite verbessert dies aber die Auffindbarkeit von Leichte-Sprache-Texten und löst die Forderung der BITV 2.0 ein, auf weitere Inhalte

in Leichter Sprache hinzuweisen – wenn auch damit dem Wortlaut der BITV 2.0 nach eigentlich die Inhalte des eigenen Webauftritts und keine externen Links gemeint sind.

Die Analyse ergibt weiterhin, dass es sich bei den untersuchten Texten nahezu ausschließlich um Informationstexte handelt, wie sie in Kapitel 2.1 vorgestellt wurden. Wissensregulierende oder wissensdarstellende Texte nach Becker-Mrotzek (1999: 1396) konnten im Korpus in Leichter Sprache vereinzelt in Form von Links auf Aktionspläne oder zur UN-Behindertenrechtskonvention nachgewiesen werden, die jedoch ihrerseits kaum kontextualisiert waren. Damit ist von den fünf Komplexitäts- und Entwicklungsstufen des E-Governments nach Wirtz/Piehler (2010) in Leichter Sprache nur Stufe 1 abgedeckt, also die reine elektronische Bereitstellung von Informationen, ohne Interaktion zwischen Behörde und Bürger/-in. Vereinzelt finden sich jedoch vor allem auf kommunaler Ebene Kontaktinformationen konkreter Ansprechpartner/-innen. Dies kann als Anbahnung der Stufe 2 im Modell von Wirtz/Piehler (2010) gesehen werden, also der Ermöglichung der „Kommunikationsphase“ bzw. des Austauschs per E-Mail. Dazu zählen auch die beiden einzigen im Korpus nachgewiesenen **Interaktionstexte** in Leichter Sprache – zwei Kontaktformulare für allgemeine Anfragen an die Behörde. Umsetzungen der höheren drei Stufen des E-Governments sind im Korpus nicht nachweisbar. Zwar werden häufiger Kontaktformulare oder andere Interaktionstexte, wie z. B. Finanzamtsfinder, verlinkt, wie gezeigt wurde, erweisen sich diese aber bei genauerer Betrachtung als für die Adressatinnen und Adressaten Leichter Sprache schwer benutzbar. Hier entsteht erneut ein Akzeptabilitätsproblem, da der stillschweigende Verweis auf unzugängliche Texte wiederum die Maxime der Qualität nach Grice verletzt. Dadurch wird entweder impliziert, die Leserschaft wäre ohnehin nicht zu einer Kontaktaufnahme bzw. zur Benutzung des Onlinetools imstande oder aber, dass vonseiten der Behörde die Handlungsorientierung nicht ausreichend mitbedacht wurde. In beiden Fällen ist eine gelingende Anschlusshandlung nicht ohne Hürden möglich, was den Eindruck nährt, die Texte seien vorrangig symbolischer Natur. Um dies zu beheben, wäre im Zuge des kontinuierlichen Ausbaus des E-Governments auszuloten, welche Interaktionsmöglichkeiten bereits auf standardsprachlichen Seiten bestehen, woraufhin Konzepte für deren auch sprachlich barrierefreie Umsetzung zu

erstellen wären. Noch ratsamer erscheint es, im Sinne des Universal Design behördliche Interaktion online künftig von vornherein für alle Bürgerinnen und Bürger möglichst inklusiv zu konzipieren.

Die Verwendung von **Einleitungen** wurde in der überwiegenden Zahl der Webauftritte auf allen Behördenebenen nachgewiesen. Das Vorkommen auf Bundesebene und kommunaler Ebene ist nahezu gleich. Dabei qualifizieren sich allerdings nicht alle Beispiele als **Advance Organizers** nach Christmann/Groeben (2019) oder Rink (2020), da nicht immer die strukturierende und kohärenzbildende Funktion eingehalten wird. Aus ihnen werden aber vor allem zwei Dinge ersichtlich: Die Behörden bemühen sich um eine freundliche Tonalität („Herzlich willkommen!“, „Viel Spaß beim Lesen!“) und darum, als inklusiv wahrgenommen zu werden („Mit unserer Internet-Seite möchten wir mehr Menschen erreichen“, „Leichte Sprache ist für viele Menschen gut“). Zugleich werden durch die höfliche **Adressierung** dem Leser / der Leserin geringe Kosten für das Selbstbild, eine hohe Wichtigkeit und ein positives Gefühl im Sinne Möller/Schiefeles (2004) vermittelt, was den motivationalen Zugang zum Text erleichtern dürfte. Während bei Bund und Ländern die Ansprache des Lesers / der Leserin in Abhängigkeit vom Thema des Textes bisweilen wechselt, sind vor allem die Kommunen auch über die einleitenden Worte hinaus um direkte Adressierung und Nahbarkeit bemüht („Wir helfen Ihnen gern weiter!“, „In Wetter kann man sich wohlfühlen“). Dies erscheint angesichts der nachgewiesenen stärkeren thematischen Serviceorientierung nicht verwunderlich und entspricht der Vorannahme in Kapitel 6.3. Die Einleitungen geben weiterhin Aufschluss über die anvisierte Zielgruppe anhand vielfacher Äußerungen wie „Leichte Sprache können alle Menschen besser verstehen“ oder „Jeder kann Texte in Leichter Sprache besser verstehen. Leichte Sprache ist besonders wichtig für Menschen mit Lernschwierigkeiten“. Dabei ist jedoch Ersteres nicht belegbar und verstößt damit gegen die Grice'sche Maxime der Qualität („Do not say that for which you lack adequate evidence“, Grice 1975: 46). Es ist überdies fraglich, wer mit solchen Aussagen adressiert wird, da die Zielgruppe selbst diese Information nicht benötigen dürfte. Deutlich wird am zweiten Beispiel allerdings eine Exklusivsetzung von Personen mit kognitiven Einschränkungen, die einerseits auf diese motivierend wirken, jedoch zugleich für andere Zielgruppen exkludierend erscheinen und so eine

Motivationsbarriere bedeuten könnte. Obwohl der Geltungsbereich von § 3 BGG, auf dem die BITV 2.0 beruht, allgemein „Menschen mit Behinderung“ als Adressatenschaft vorsieht, ist diese Engführung auf kognitiv eingeschränkte Personen im Korpus auch bei den Bundesbehörden vereinzelt nachweisbar. In Bezug auf die in Kapitel 4.2 aufgeworfene Frage, was die Angebote selbst als ihre Adressatenschaft deklarieren, zeigt sich ein gemischtes Bild mit Texten, die „Menschen mit Lernschwierigkeiten“ ansprechen, aber auch solchen, in denen keine Benennung der Zielgruppe im Advance Organizer stattfindet. Andere Zielgruppen werden jedoch stets nur in Abgrenzung zu Menschen mit kognitiven Einschränkungen benannt. Zusätzlich gibt auch die Bebilderung (s. u.) Aufschluss über die intendierte Adressatenschaft. Unabhängig von der Zielgruppenfrage verweisen viele Auftritte auch nach der Begrüßung direkt auf eine Übersicht zu den verlinkten Seiten in Leichter Sprache und schaffen so Orientierung, was die Akzeptabilität des Gesamtangebots wiederum befördert.

Auch die rege Verwendung von **Zwischenüberschriften**, die auf fast 90 % der Auftritte nachweisbar ist, dient der Akzeptabilität. Wie die Analyse der Wahrnehmungsbarriere zur Layoutvorgabe und Wortgliederung bestätigt, ist die **Makrostruktur** bis auf wenige Ausnahmen also über alle Ebenen hinweg so angelegt, dass die Texte mehrheitlich einen vergleichsweise niedrigen Leseaufwand in Aussicht stellen. Die Auswertung der Kategorie zur **Textlänge bzw. Nutzung von Unterseiten** ist wiederum kein unfehlbarer Indikator für die Textstruktur, da es auch relativ umfangreiche Leichte-Sprache-Angebote auf nur einer Seite gibt, wobei dies allerdings die Ausnahme bildet. Aus der bloßen Seitenanzahl kann also kein Urteil über die tatsächliche Textmenge auf den Unterseiten gefällt werden. In jedem Fall aber ist eine Korrelation zwischen der Anzahl an Unterseiten und der thematischen Ausrichtung festzustellen – und damit auch mit der Nützlichkeit. So würde ohne den sehr umfangreichen Leichte-Sprache-Auftritt der Bundesregierung, der mit 42 Unterseiten einen echten Ausreißer auf dieser Ebene bildet, die durchschnittliche Unterseitenanzahl pro Bundesbehörde bei 3,6 liegen. Dies entspricht genau den drei vorgegebenen Inhalten nach § 3 der BITV 2.0 („1. Informationen zum Inhalt, 2. Hinweise zur Navigation sowie 3. Hinweise auf weitere in diesem Auftritt vorhandene Informationen [...]“) plus einer eventuellen Einstiegsseite mit Advance Organizer, was ebenfalls in der Analyse nachgewiesen werden

konnte. Bei den Ländern sieht es mit durchschnittlich 4,3 Unterseiten ähnlich aus, wobei hier außer in Bremen und Hessen keine Verpflichtung zu Leichter Sprache bestand, auch nicht beim Land Niedersachsen, das sich mit besonders umfangreichen Angeboten hervortut. In Baden-Württemberg war, wie in Kapitel 2.6 angemerkt, die rechtliche Gebundenheit an die BITV für mich nicht transparent, zeigt sich aber in der Analyse als unwahrscheinlich, da nur das Baden-Württembergische Sozialministerium überhaupt einen Leichte-Sprache-Bereich aufweist. Die Länder haben sich also, wie die Kommunen, fast ausschließlich aus eigenem Antrieb um ihre Leichte-Sprache-Auftritte bemüht, sind dabei aber, wie es scheint, insgesamt dem Vorgehen auf Bundesebene gefolgt. Hier ragen überraschenderweise in der Auswertung die Justizministerien zahlenmäßig heraus, was jedoch durch das bereits in Kap. 7.2.2 erwähnte Projekt des Niedersächsischen Justizministeriums zu Leichter Sprache erklärt werden kann, das mit 28 Unterseiten die vergleichbaren Angebote in anderen Ländern um ein Vielfaches übersteigt. Außerdem lässt sich für die Länder die Tendenz formulieren, dass vorwiegend die Sozial- und Gesundheitsressorts thematisch und im Umfang den eher serviceorientierten kommunalen Webseiten in Leichter Sprache ähneln. Dass die Staatskanzleien als Repräsentanten der Landesregierungen zwar häufig Leichte Sprache auf ihren Seiten anbieten, der Umfang jedoch relativ gering ist, untermauert hingegen die Annahme, dass Leichte Sprache auf höheren Verwaltungsebenen vorwiegend als Mittel zur Darstellung als inklusionsfreundliche Behörde zum Tragen kommt. Auch Auftritte beispielsweise von Bau- oder Wirtschaftsressorts sind häufig von geringerem Umfang und dienen eher der Umsetzung BITV-naher Inhalte, wie es auf Bundesebene zu beobachten ist. Solchen Auftritten kann durch die auf verschiedenen Ebenen nachgewiesenen Verstöße gegen grundlegende Kommunikationsmaximen, wie bereits oben ausgeführt, hauptsächlich eine symbolische Funktion zugeschrieben werden. Bestätigt wird die Korrelation zwischen Umfang und Thematik – infolge der Vorgaben der BITV 2.0 – auch dadurch, dass bei den Kommunen diejenigen Städte den geringsten Seitenumfang aufweisen, die an eine selbstaufgelegte Landes-BITV gebunden sind (siehe Kapitel 2.6): Bremen und Bremerhaven. Den vorletzten Rang nimmt die Stadt Düsseldorf mit 3 Unterseiten ein, die, wie in der Analyse gezeigt wurde, sich ebenfalls streng an die BITV-Themen gehalten hat und lediglich einen Metatext

zu *duesseldorf.de* anbietet. Ansonsten ist der durchschnittliche Umfang des Leichte-Sprache-Bereichs auf kommunaler Ebene mit ca. 20 Unterseiten um ein Vielfaches größer als auf den anderen Ebenen, was sich ebenfalls mit der breiteren thematischen Ausrichtung deckt.

Der Einsatz von **Bildern** ist im Korpus eher die Regel als die Ausnahme und prinzipiell der Akzeptabilität zuträglich, da sie die Textstruktur auflockern und den Text nahbarer erscheinen lassen. Die Bilder der **Lebenshilfe Bremen**, aber auch andere kindlich anmutende Illustrationen, finden sich überwiegend auf kommunaler Ebene. Eine Erklärung hierfür könnte in eventuell im Vergleich zu Bund und Ländern geringeren finanziellen Ressourcen für eine professionelle Textgestaltung durch z. B. Kommunikationsdesigner/-innen liegen sowie in einer gegebenenfalls engeren Anbindung an einschlägige Übersetzungsagenturen. Ein Zusammenhang zwischen der Bebilderung und dem Nachweis auf Übersetzungsagenturen und Prüfgruppen lässt sich jedoch nur auf Länderebene feststellen: Dort, wo die Bilder der Lebenshilfe verwendet werden, wird auch immer eine Übersetzungsagentur bzw. Prüfgruppe benannt, aber nicht umgekehrt. Eventuell ist auf kommunaler Ebene der Einsatz der Lebenshilfe-Bilder auch höher, weil dort der Geltungsbereich der BITV 2.0 (Zielgruppe: „Menschen mit Behinderung“) nicht verpflichtend ist und daher die symbolische Engführung auf die von der Lebenshilfe vertretenen Gruppen zu keinem Konflikt mit der rechtlichen Lage führt. Aus den Beispielen wird deutlich, dass in Übereinstimmung mit Bredel/Maaß (2016: 96) weniger tatsächlich erklärungsbedürftige Konzepte mit Bildern erläutert werden, sondern schlicht jene, zu denen die Lebenshilfe Bremen Abbildungen vorhält. Der Einsatz der Illustrationen dürfte geringe Effekte auf die Wahrnehmbarkeit und Verständlichkeit des Angebots zeigen, hat jedoch eine stark **indexikalische Funktion**, die wiederum dem Image der Behörde als der Inklusion gegenüber positiv eingestellte Institution dient (vgl. Maaß 2020: 200). Dadurch ist in Bezug auf die Bebilderung eine Ambivalenz festzustellen: Es ist anzunehmen, dass die in indexikalischer bzw. Symbolfunktion eingesetzten Bilder bei bestimmten Zielgruppen, die mit dem Anblick vertraut sind, zum Abbau der Motivationsbarriere beitragen. Zugleich ist mit Verweis auf die hohe Heterogenität der Leichte-Sprache-Zielgruppen (siehe Kapitel 4.2) davon auszugehen, dass an anderer Stelle durch eine derartige Bebilderung überhaupt erst eine

Motivationsbarriere aufgebaut wird, da ihnen kaum ein über die Symbolik hinausgehender Nutzen bzw. keine Relevanz in Bezug auf die Kommunikationssituation im Sinne von Grice (1975) zugeordnet werden kann. Dies ist nicht für die eingesetzten **Screenshots in Zeigefunktion** festzustellen, deren Relevanz durch die Erklärung der Website als gegeben betrachtet werden kann. In Zusammenspiel mit dem Umstand, dass die damit ausgestatteten Texte als Ganzes jedoch gegen die Maxime der Relevanz verstoßen (s. o.), ist ihr tatsächlicher Nutzen wiederum geschmälert. Zudem werden auch Fotos von Amtspersonen über alle Verwaltungsebenen hinweg zum **Aufbau von Nähe** und der Reduktion von Anonymität verwendet (vgl. Bredel/Maaß 2016: 277). Wie bereits thematisiert, geschieht dies auch über entsprechende Ansprache, sodass dem Leser / der Leserin zunächst geringe Kosten und persönliche Bedeutsamkeit über die Einhaltung der Grice'schen Maxime „Be polite“ (1975: 46) signalisiert werden. Zugleich ist die reale **Asymmetrie** zwischen Sender und Empfänger über alle Verwaltungsebenen hinweg in den Texten ersichtlich. Setzungen, die in den Beispielen gezeigt wurden, wie „Jeder Mensch kann Texte in Leichter Sprache besser verstehen“, „Wir kümmern uns um Themen, die im Leben von allen Menschen wichtig sind“ oder „Woanders bekommen sie keine Arbeit“ verstoßen zum einen gegen die Maxime der Qualität und nehmen dem Leser bzw. der Leserin die Haltung zum Text vorweg, was potenziell als übergriffiger, bzw. der Politeness-Theorie nach, „face-bedrohender Akt“ (vgl. Brown/Levinson 1987) gesehen werden kann. Zugleich dienen diese Aussagen aber der Aufwertung der Behörde und der Legitimation des präsentierten Angebots. Dass so die Akzeptanz des Adressierten erzwungen werden kann, erscheint unwahrscheinlich, da Akzeptanz das Ergebnis eines wechselseitigen, konstruktivistischen Prozesses darstellt (Rink 2020: 82). Ob und inwieweit sich dies allerdings tatsächlich auswirkt, kann nur im Zusammenspiel mit anderen Textfaktoren in einer Probandenstudie aufgezeigt werden.

Die **Nennung von Textschaffenden** kommt auf je einem Drittel der Auftritte von Bundes- und Kommunalbehörden vor. Die mit ca. 53 % leicht höhere Quote bei den Ländern lässt sich m. E. dadurch erklären, dass das Land Hessen über alle Ressorts hinweg eine ähnliche Seite präsentiert und dadurch der Hinweis bei allen neun Hessischen Institutionen gezählt wurde. Würde man Hessen hingegen mit nur einem Hinweis einkalkulieren, kämen die Länder ebenso auf

einen Anteil von ca. einem Drittel wie Bund und Kommunen. Für die Nennung von Übersetzungsgagenturen und Prüferinnen und Prüfern kommen angesichts der Auswertungsergebnisse m. E. mehrere Gründe infrage: Es könnte zum einen die rechtliche Notwendigkeit dazu bestehen, die Textschaffenden anzugeben, der jedoch mit einem Hinweis im Impressum vermutlich Genüge getan wäre. Vor allem bei den ausführlicheren und vergleichsweise prominent platzierten Hinweisen, die im Korpus nachgewiesen wurden, erscheint dies jedoch zweifelhaft. Außerdem wären dann noch mehr Hinweise erwartbar gewesen, da vermutlich mehr als ein Drittel der Leichte-Sprache-Auftritte außerhalb der Behörden produziert wurden. Daher erscheint die Vermutung naheliegend, dass der Grund in der Steigerung der Akzeptabilität des Angebots liegt. Zum einen wird durch die Nennung der Textschaffenden und vor allem der Prüferinnen und Prüfer die „Rechtmäßigkeit“ des Textes gegenüber den primären Adressat(inn)en und deren Betreuungspersonen bewiesen, die sich häufig im Diskurs für den Einbezug von Menschen mit kognitiven Einschränkungen bei der Texterstellung starkmachen. Es wird also die symbolische Funktion der Leichte-Sprache-Texte betont: Sie dienen dazu, Inklusionsfreundlichkeit zu signalisieren und damit die Akzeptanz der Behörde bei der Zielgruppe und darüber hinaus zu steigern. Siegel und Leichte-Sprache-Logos unterschiedlicher Herkunft signalisieren Seriosität und Vertrauenswürdigkeit auch einem Publikum, das kein Hintergrundwissen zu Leichter Sprache besitzt. Vor allem bei der Angabe von Prüfenden wird, in Kollision mit dem BGG, erneut eine Fokussierung auf Menschen mit kognitiven Einschränkungen und die latente Exklusion anderer Zielgruppen sichtbar. Schlussfolgerungen, wie im Beispiel der Bundesregierung (s. Screenshot 227), dass Texte, die von Menschen mit kognitiven Einschränkungen geprüft wurden, automatisch auch als leicht verständlich für „Menschen mit Lese-Schwierigkeiten“ und „Menschen, die nicht so gut Deutsch können“ gelten können, erscheinen nicht zuletzt aufgrund der Heterogenität der aufgezählten Gruppen fragwürdig. Hier liegt wiederum ein Verstoß gegen Grices Qualitätsmaxime vor. Die Annahme, derlei Hinweise würden ausschließlich dem Schlußschluss mit der Zielgruppe dienen, würde jedoch erwarten lassen, dass es auf Bundes- und Landesebene überwiegend Ressorts mit Bezug zum Thema Behinderung sind, die Übersetzer/-innen und Prüfer/-innen nennen. Die Auswertung bestätigt diese Vermutung jedoch

nicht – so fehlt der Hinweis beispielsweise sowohl beim Bundesministerium für Arbeit und Soziales als auch beim Bundesministerium für Gesundheit, ist jedoch beim Auswärtigen Amt und dem Bundesumweltministerium vorhanden. Auch auf Landesebene lässt sich kein Muster in der Verteilung erkennen. Dies gibt Anlass zu der Vermutung, dass die Hinweise in manchen Fällen auch dazu dienen könnten, sich als Behörde gegenüber sekundären Adressatinnen und Adressaten ein Stück weit von den Texten zu distanzieren. Da ihre bloße Existenz potenziell das Stigma der darauf angewiesenen Personen offenbart (Bredel/Maaß 2016: 51) und sich sekundäre Adressatinnen und Adressaten bisweilen von Leichte-Sprache-Texten provoziert fühlen (Ebd.: 172), wäre m. E. ein solcher Abgrenzungsimpuls vonseiten des Senders denkbar. Eventuell stehen dahinter jedoch auch schlicht individuelle vertragliche Bestimmungen der Übersetzungsagenturen, die danach streben, ihre Sichtbarkeit zu erhöhen. Eine abschließende Antwort könnte hier nur die Befragung der jeweiligen Behörden bzw. Agenturen erbringen.

Die mangelhafte **Aktualität**, die in manchen Texten aufgezeigt wurde, könnte ebenfalls auf den Umstand zurückgeführt werden, dass sie häufig von externen Agenturen erstellt und zusätzlich von Prüfgruppen abgenommen werden, was ein sehr ressourcenintensives Verfahren darstellt. Zudem sind die in der BITV 2.0 vorgegebenen Inhalte als stets geltend zu bewerten und bedürfen ohnehin wenig Aktualisierung. Ein entsprechend veraltetes Datum auf der Seite kann jedoch m. E. auch dann demotivierend wirken, wenn es für den jeweiligen Text eigentlich unerheblich ist. Vor allem in Verbindung mit durch mangelnde Aktualisierung entstehenden Unrichtigkeiten kann im Grice'schen Sinne die Implikatur (Grice 1975: 44) getriggert werden, dass das Leichte-Sprache-Angebot in den Augen des Senders wenig Priorität genießt und damit die Adressatinnen und Adressaten abwerten. Der Umstand bestätigt wiederum die Vermutung, dass die entsprechenden Angebote eher aus dem Wunsch zur rechtlichen Absicherung und Imagepflege der Behörden entstanden sind, denn aus dem Anspruch, den Anforderungen der UN-Behindertenrechtskonvention nach umfassender Teilhabe tatsächlich gerecht zu werden. Dies würde auch erklären, warum auf kommunaler Ebene keine solchen Beobachtungen gemacht wurden, wo die rechtliche Verpflichtung zu Leichter Sprache im Jahr 2016 noch nicht bestand. Dem Problem der uneinheitlichen

Aktualisierungen (z. B. von Bild und Text) oder von nicht-regelkonformen nachträglichen Textänderungen könnte entgegengewirkt werden, wenn die Leichte-Sprache-Bereiche von internen Redakteurinnen und Redakteuren betreut würden und so eine regelmäßige Aktualisierung und Erweiterung parallel zu den standardsprachlichen Webseiten sichergestellt wäre. Dazu müssten jedoch Ministerien geschultes Personal für Leichte Sprache und Barrierefreiheit einstellen bzw. dem Bestandpersonal eine profunde Weiterbildung angeeignen lassen. Die stichprobenartigen Vergleiche der Versionen von 2016 und 2021 lassen erahnen, dass das Korpus dieser Arbeit einen Ausgangspunkt für künftige diachronische Betrachtungen zur Entwicklung behördlicher Websites darstellen könnte.

In Übereinstimmung mit Maaß (2020: 200) offenbart die Aufschlüsselung der Inhalte in verschiedene Themenbereiche in Zusammenspiel mit der Berücksichtigung des Umfangs und den Strategien zur Schaffung von Nähe, dass Leichte Sprache auf den Websites vieler Behörden in erster Linie eine Symbolfunktion erfüllt. Dies deckt sich auch mit der Feststellung von Schuppener/Bock (2019: 241), dass Informationen in Leichter Sprache eine „Alibifunktion“ erhalten können, wenn Institutionen sie dafür benutzen, Bemühungen um Barrierefreiheit darzustellen, ohne einen echten Mehrwert für die Nutzer/-innen zu schaffen. Auch Reichstein (2016: 81) verweist darauf, dass Leichte-Sprache-Texte im Netz häufig lediglich den Zweck verfolgen, „vor dem Hintergrund des Inklusionsdiskurses Legitimationsgewinne zu erzielen und Veränderung zu signalisieren“. Dabei werden, wie gezeigt wurde, grundlegende Prinzipien verletzt, die eine erfolgreiche Informationsvermittlung erschweren. Dies ist zum einen in den Anforderungen der BITV 2.0 selbst angelegt und ergibt sich zum anderen aus dem Umstand, dass die Websites, bei mangelndem Ausbau des E-Governments, in wesentlichen Teilen der Darstellung der Behörde und der Imagepflege dienen. Jedoch ist auch die Symbolfunktion, die vor allem auf Bundes- und Landesebene zu dominieren scheint, nicht als trivial zu bewerten. Gerade in einer Aufmachung, die sie außerhalb und zum Teil auch innerhalb der Zielgruppe inakzeptabel erscheinen lassen, erhöhen die Texte die Sichtbarkeit der Zielgruppe (Maaß 2020: 132). Da sie zugleich das Stigma der Zielgruppe offenbaren, tragen sie allerdings gerade nicht zur Inklusion bei (Maaß 2020: 210). Viele der überprüften Angebote atmen also durchaus „den

Geist des Besonderen“, wie es in der Gesetzesbegründung zum BGG heißt (siehe Kap. 2.4.1), und entsprechen damit genau dem, was der Gesetzgeber in Sachen Teilhabe eigentlich anstrebt abzubauen.

Es sind hingegen die Angebote, die sich konzeptionell und thematisch nicht an die rechtlichen Anforderungen halten – sondern darüber hinausgehen –, die bei genauerer Betrachtung eher Wertschätzung gegenüber der Zielgruppe signalisieren als die streng BITV-konformen. Dadurch wird, wenn auch nicht immer vollumfängliche Handlungsorientierung, doch zumindest ein Mehrwert an Informationen für den Adressaten bzw. die Adressatin geschaffen, was potenziell auch die einzeltextbezogene Lesemotivation und langfristig das Vertrauen in die Verwaltung steigern könnte. Tatsächliche Interaktionen zwischen Verwaltung und Bürger/-innen spielen sich anscheinend jedoch nach wie vor meist offline ab. Wichtige, aktuelle Informationen, die von den Behörden vermehrt über ihre Online-Auftritte verbreitet werden, sind zum Erhebungszeitpunkt nicht Gegenstand der Leichte-Sprache-Seiten. Es steht jedoch zu vermuten, dass vor allem angesichts der Kommunikation zur Coronapandemie eine Weiterentwicklung in diesem Bereich zu verzeichnen ist, die Gegenstand zukünftiger Studien sein könnte.

Nicht die Einhaltung an sich, aber die *ausschließliche* Einhaltung der Vorgaben zum Inhalt in § 3 BITV 2.0, ohne die Einbindung darüber hinausgehender Inhalte, führt also entsprechend dem Mapping des Kriteriums der Akzeptabilität mit den Barrierefreiheitsbedingungen des BGG zu Mängeln in Bezug auf die „Nutzbarkeit“ der Angebote. Dies wurde beim überwiegenden Teil der Seiten auf Bundesebene festgestellt, gilt aber unabhängig davon, ob tatsächlich eine rechtliche Verpflichtung dazu besteht oder nicht, da die BITV 2.0 vor allem auf Länderebene und zu einem geringen Teil auch bei den Kommunen über ihren Geltungsbereich hinaus generalisiert wird. Bezugnehmend auf die Darstellungen der Texteingenschaften und -verarbeitungsstufen in Kapitel 4.7.1 und den Abgleich der verschiedenen Begrifflichkeiten in Kapitel 4.7.9 kann bei einer Störung der kognitiven Dimension der Akzeptabilität damit auch schon die Verständlichkeit als gefährdet gesehen werden, während eine Barriere in Bezug auf die normative oder konative Akzeptabilität sich direkt auf das Ausführen einer gewünschten Anschlusshandlung auswirken kann. Eine erfolgreiche Handlungsorientierung und damit die Einlösung der gleichberechtigten

Teilhabe im Sinne der UN-BRK und dem BGG durch die untersuchten Texte aus dem Jahr 2016 muss vor dem Hintergrund der Analyseergebnisse also in Zweifel gezogen werden. Die Behörde bzw. die Übersetzer/-innen müssen auf Basis dieser rechtlichen Lage bislang selbst entscheiden, in welcher Form der Schaffung von Teilhabe nach dem BGG tatsächlich Genüge getan ist und sind darüber hinaus verpflichtet, auch den inhaltlichen Vorgaben der BITV 2.0 Folge zu leisten. Dies könnte erleichtert werden, indem beispielsweise Letzteres künftig um Anforderungen an aktuellere und relevantere Inhalte sowie weitere Aspekte zur Akzeptabilitätsförderung angereichert würden, sodass Ersteres eingelöst werden kann.

## 8 Zusammenfassung und Ausblick

Das Ziel der Arbeit bestand darin, ausgehend von der Rechtslage zu überprüfen, ob mit den erhobenen Leichte-Sprache-Angeboten der gesetzlich formulierte Anspruch auf Teilhabe eingelöst werden kann. Dazu wurde in Kapitel 2 zunächst das Profil der hier untersuchten Texte als Informationstexte der externen Behördenkommunikation bzw. der Institutionenkommunikation herausgearbeitet. Sie dienen der vereinfachten Abwicklung behördlicher Dienstleistungen über das Internet (E-Government), aber auch der Beziehungsgestaltung und Eigendarstellung der Behörden (Open Government). Darüber hinaus liegt ihr Zweck – wie es die politische Rahmensetzung, die sich in den Gesetzen manifestiert, vorgibt – in der „Verbesserung der Zugänglichkeit zu Informationen und Kommunikation“ (BMAS 2016: 167) durch eine Nutzung „grundsätzlich ohne fremde Hilfe“ (§ 4 BGG), um eine „gleichberechtigte Teilhabe“ (§ 3 BGG) und „unabhängige[] Lebensführung“ (Artikel 9.1 UN-BRK) zu ermöglichen und damit letztendlich in der Schaffung von Handlungsorientierung. Die Betrachtung der zugehörigen Rechtsbereiche Behindertenrecht, Behördenkommunikation und Digitalisierung und ihrer Schnittmengen in Bezug auf das Thema Barrierefreiheit erbrachte das Bild einer vielschichtigen Rechtslage mit Perspektivierungen auf verschiedene Akteure, Kommunikationsmittel und Medien. Es wurde außerdem deutlich, dass eine Pflicht zum Einsatz Leichter Sprache auf der eigenen Website im Jahr 2016 aus dem BGG und der BITV 2.0 nur für Bundesbehörden, nicht aber für die meisten Länder und Kommunen gegeben war, was sich inzwischen jedoch erweitert hat und auch in absehbarer Zeit noch weiter ausdehnen wird.

Ein, wie es die Programmatik des Gesetzgebers vorgibt, zugängliches Kommunikat umfasst nach Maaß/Rink (2019: 24) und Rink (2020: 82 f.) die Eigenschaften Auffindbarkeit, Wahrnehmbarkeit, Verständlichkeit, Verknüpfungsfähigkeit, Akzeptabilität und letztlich Handlungsorientierung. Wie die Gegenüberstellung der in den Vorgaben geregelten Bereiche aus dem BGG und der BITV 2.0 mit den Kategorien der Forschung in Kapitel 3 zeigt, wird das Ziel der Schaffung von Handlungsorientierung in den Normtexten zu Bar-

rierefreiheit nur partiell berücksichtigt, sodass Textschaffenden letztlich ein ausreichender Rahmen im Übersetzungsprozess fehlt. Bei der eingehenden Auseinandersetzung mit den Normtexten zeigt sich außerdem, dass in der BITV 2.0 zahlreiche Anforderungen an die barrierefreie Ausgestaltung von Websites gelistet sind, die vorwiegend technischer Natur sind. Sie lassen sich dementsprechend überwiegend der Erfüllung der medien- bzw. textseitigen Kriterien der Auffindbarkeit und Wahrnehmbarkeit zuordnen, während andere Kriterien auf dem Weg des erfolgreichen Verarbeitungsprozesses, wie zum Beispiel die Verständlichkeit, nicht systematisch erfasst und unterrepräsentiert sind. Dies ist ein wichtiger Befund, da es sich beim hier fokussierten Gegenstand Leichter Sprache um einen Übersetzungsprozess mit einer spezifischen Problemlage handelt.

In Kapitel 4 wurden anhand des Textverarbeitungsprozesses bzw. der zugehörigen Eigenschaften und der Bedarfe der Adressatenschaft die verschiedenen Barrieren benannt, die in Texten auftreten können, wobei die Kulturbarriere auf Grundlage der Literatur in die Ausprägungen „diakulturell“ und „parakulturell“ unterteilt wurde, um die Bedarfe von prälingual Hörgeschädigten von zugewanderten Menschen mit Deutsch als Zweitsprache abgrenzen zu können. In Bezug auf Auffindbarkeit als vom Medium vorgegebene Qualität wurden das Internetnutzungsverhalten und mediale Präferenzen von Menschen mit Behinderung beleuchtet. Dabei zeigte sich, dass beispielsweise für Menschen mit kognitiven Einschränkungen die Bereitstellung schriftlicher Informationen über das Internet weder in Bezug auf die präferierte Informationsaufnahme noch auf den Zugang zu entsprechenden Endgeräten, die Medienkompetenz oder das Maß an vorhandener Lesefähigkeit die optimale Lösung darstellt.

In dem Teil, der sich den textseitigen Ausprägungen der Barrieren widmete, habe ich außerdem die jüngst hinzugekommene Verarbeitungsstufe der Akzeptabilität vor dem Hintergrund behördlicher Kommunikation um zwei weitere Barrieren ausdifferenziert: die Motivations- und die Emotionsbarriere. Für Erstere wurden durch die Abgrenzung üblicher motivationssteigernder Faktoren aus der Verständlichkeitsforschung zum Gegenstandsbereich Leichte Sprache Ansätze zur Operationalisierung in vorliegender Studie abgeleitet, wie zum Beispiel die Erfüllung des Prinzips der Proximität. Es wurde herausgearbeitet, dass Texte erwartbar dann keine Motivationsbarriere für schwache

Leserinnen und Leser darstellen, wenn sie Nützlichkeit signalisieren, sich an der Lebenswelt und dem Ich des Rezipienten orientieren und zugleich geringen Leseaufwand und die Wahrung des Selbstbildes in Aussicht stellen. Hiernach wurde neben der entsprechenden Erweiterung des Barriereindex von Rink (2020: 143) das vorläufig vollständige Barrierenspektrum mit den in Kapitel 3 vorgestellten Anforderungen an Barrierefreiheit des BGG und der BITV 2.0 final gegenübergestellt. Die Aufstellung gestattet die Zuordnung der in der Analyse zu ermittelnden textseitigen Barrieren zu den Rechtsbegriffen und damit die Schlussfolgerung hinsichtlich der Einlösung der rechtlichen Vorgaben aus Sicht der Barrierefreien Kommunikation.

In Kapitel 5 wurden Möglichkeiten vorgestellt, die Barrieren in Bezug auf Wahrnehmbarkeit, Verständlichkeit und Akzeptabilität nach dem derzeitigen Stand der Forschung in Leichter Sprache zu bearbeiten. Hierbei wurden auch die für das Korpus wesentlichen Grundlagen herangezogen: die Praxisregelwerke sowie die Vorgaben aus Anlage 2, Teil 2 der BITV 2.0. Dabei hat sich gezeigt, dass die Stufe der Akzeptabilität in diesen Empfehlungen bisher nur mittelbar berücksichtigt gesehen werden kann. Vorgaben wie beispielsweise zur direkten Adressierung, zur Verwendung von Bildern oder zum Voranstellen besonders wichtiger Informationen konnten jedoch für die Gewinnung der Analysekategorien genutzt werden.

In Kapitel 6 wurde die Auswahl der Korpusdaten unter Einbezug von Literatur zu Verwaltungsaufbau und behördlichen Zuständigkeiten transparent gemacht. Auch die Auswahl der für die Analyse herangezogenen Barrieren wurde begründet, die Methode der Auswertung vorgestellt und exemplarisch veranschaulicht. Dabei wurde für die Analyse die separate Betrachtung von Barrieren auf der Stufe der Verständlichkeit abgewählt, die es allerdings sowohl in künftigen textseitigen Studien als auch in Probandenstudien (weiter) zu beforschen gilt, wie es derzeit beispielsweise am Graduiertenkolleg „Einfach komplex – Leichte Sprache“ an der Universität Mainz geschieht. Zusätzlich zur Wahrnehmbarkeit wurde das dem Text vorgeschaltete Kriterium der Auffindbarkeit bzw. die Medienbarriere, die sich in Kapitel 4 als besonders relevant im Kontext der Online-Behördenkommunikation ergeben hat, als Analysekriterium herangezogen. Hiernach erfolgte die Ausformulierung der Kategorien, die größtenteils top-down aus den Vorgaben der BITV 2.0 (v. a.

Medienbarriere) und aus den Konvergenzen bzw. Divergenzen der Praxisregelwerke mit der Forschung zu Leichter Sprache (v. a. Wahrnehmungsbarriere) ausgewählt wurden. Die Gewinnung der Kategorien zur Motivationsbarriere erfolgte hauptsächlich in einem korpusgesteuerten Prozess. Dabei wurden die in den Kapiteln 4 und 5 herausgearbeiteten Mittel kombiniert mit offenen Fragestellungen wechselseitig mit Beobachtungen typischer Umsetzungsmuster abgeglichen. Es wurde für alle Barrieren angestrebt, ein möglichst breites Spektrum von Einflussfaktoren und Umsetzungen in den Kategorien abzubilden, die letztlich jedoch stets selektiv bleiben.

Bei der Analyse in Kapitel 7 war aufgrund der unterschiedlichen rechtlichen Anforderungen eine Differenzierung zwischen Bund, Ländern und Kommunen je Kategorie nötig. Dabei hat sich jedoch gezeigt, dass die BITV 2.0 in vielen Ländern und sogar in manchen Kommunen als inhaltliche Orientierung verwendet wurde, in denen sie zum Zeitpunkt der Korpuserhebung keine Gültigkeit besaß. Die gesetzlichen Vorgaben erweisen sich damit als maßgebend für die Ausgestaltung öffentlicher barrierefreier Angebote unabhängig von ihrem tatsächlichen Geltungsbereich. Durch die zwischenzeitliche Erweiterung des Anwendungsbereichs der BITV 2.0 im Jahr 2019 ist eine weitere Homogenisierung in der Ausgestaltung behördlicher Auftritte zu erwarten. Darüber hinaus haben sich die analysierten Kriterien zur Auffindbarkeit und Wahrnehmbarkeit als weitestgehend konform mit den rechtlichen Vorgaben, den Anforderungen der Regelwerke und der Forschung gezeigt. Die Unterspezifizierung der Akzeptabilität in der Rechtslage und den Regelwerken führte jedoch zu einer teilweise problematischen Umsetzungspraxis. Die Akzeptabilität hat sich im Korpus bei Weitem als ambivalenteste Kategorie erwiesen, weshalb ihr in der Analyse entsprechend mehr Raum gewährt wurde als den anderen beiden titelgebenden Kategorien. So konnte unter Berufung auf die Kommunikationsmaximen von Grice (1975) vor allem auf Bundes- und Landesebene eine Diskrepanz zwischen dem, was die Texte signalisieren (Wichtigkeit, Nützlichkeit, geringe Kosten nach Möller/Schiefele 2004) und dem, was sie einlösen (Verstoß gegen die Maximen der Relevanz, Qualität und Quantität nach Grice 1975), aufgezeigt werden, die eine Motivationsbarriere bedeutet.

So kann die mangelnde Orientierung der Themenauswahl an der Lebensrealität der Bürgerinnen und Bürger beispielsweise als Verletzung der Maxime

der Relevanz aufgefasst werden. Die disproportionalen Ausführungen zu irrelevanten Themen oder die Abwesenheit von tiefergehenden Informationen kann als Verletzung der Maxime der Quantität gesehen werden, während irreführende Bezugnahmen auf nicht zugängliche Texte oder potenziell übergriffige Generalisierungen vorwiegend die Maxime der Qualität missachten. Die Problematik ist zum Teil als in den wenig nutzerorientierten Themenvorgaben der BITV 2.0 angelegt zu betrachten. Allerdings ist zu berücksichtigen, dass Bund und Länder schon qua Zuständigkeit weniger nah an den Bürger/-innen angesiedelt sind als die Kommunen. Die Erwartung, dass sich dies in der thematischen Ausrichtung der Leichte-Sprache-Angebote niederschlägt, kann als bestätigt gesehen werden. Bund und Länder sind also vor größere Herausforderungen dabei gestellt, den Bürgerinnen und Bürgern die eigene, abstrakte Tätigkeit zu vermitteln. Verschiedene Beispiele auf Bundes- und Landesebene, wie die Seite der Bundesregierung oder die des Niedersächsischen Justizministeriums, zeigen jedoch, dass diese Herausforderung überwindbar ist, wenn über die thematischen Vorgaben der BITV 2.0 hinausgegangen wird.

Weiterhin trägt häufig u. a. eine betont höfliche Ansprache, der Näheaufbau durch einschlägige Bebilderung und der geringe Textumfang, aber auch die überwiegende Erfüllung der Kategorien Auffindbarkeit und Wahrnehmbarkeit dazu bei, die Kosten in Bezug auf den Leseaufwand und auf das Selbstbild des Nutzers bzw. der Nutzerin gering und den Text als bedeutsam und Ausdruck der Wertschätzung gegenüber der Zielgruppe erscheinen zu lassen. Es steht zu vermuten, dass dies jedoch angesichts der zahlreich nachgewiesenen Verstöße gegen grundlegende Kommunikationsprinzipien nicht ausreicht, eine überzeugende Kosten-/Nutzenbilanz für den Rezipienten abzugeben, wodurch die Texte eine Motivationsbarriere beinhalten. Ob und inwiefern die Akzeptabilität für die primären Gruppen tatsächlich geschmälert ist, kann letztendlich jedoch nur in nutzerseitigen Studien belegt werden.

In der Synthese wurden die Barrieren außerdem wiederum mit den Rechtsbegriffen übereingebracht und festgestellt, dass im Falle von Akzeptabilitätsmängeln kein nutzbarer Text im Sinne des BGG vorliegt und keine Handlungsorientierung erfolgt, wodurch das in der UN-Behindertenrechtskonvention formulierte Ziel der eigenständigen Teilhabe erwartbar nicht erfüllt werden kann.

Die Vorgaben der BITV 2.0 als Umsetzungsverordnung für die kommunikative Barrierefreiheit gemäß BGG genügen also nicht, um Angebote in Leichter Sprache zu ermöglichen. Dies stellt einen limitierenden Faktor für die Herstellung von Barrierefreiheit in der Online-Behördenkommunikation dar. Im Sinne der angestrebten Teilhabe wäre es m. E. daher angezeigt, die BITV 2.0 dahingehend zu überarbeiten, dass die tatsächlichen standardsprachlichen Inhalte (auf Bundesebene zum Beispiel Informationen zu Gesetzesvorhaben und deren Auswirkungen auf die Bürgerinnen und Bürger) sowie Interaktionstexte, aber auch aktuelle Themen Schritt für Schritt in Leichte Sprache zu überführen sind, wobei stets die Nützlichkeit und Relevanz der Information für die Bürgerinnen und Bürger in den Mittelpunkt zu stellen wäre. So wäre auch das Kriterium der Nutzbarkeit im BGG hinsichtlich der textseitigen Akzeptabilität berücksichtigt, da dann auch thematisch dem Prinzip der Proximität und der Grice'schen Maximen Folge geleistet würde. Die Aufnahme weiterer akzeptabilitätssichernder Mittel in die BITV 2.0, wie z. B. die Pflicht zur Nutzung von Advance Organizern, aber auch Maßnahmen zur Qualitätssicherung im Übersetzungsprozess wären denkbar. Darüber hinaus wäre angesichts der unterschiedlichen medialen Präferenzen in den Zielgruppen über alternative Distributionswege besonders relevanter staatlicher Informationen abseits des Internets und andere Aufbereitungsformen als schriftliche Texte nachzudenken (vgl. Hernández Garrido in Vorb.).

So wie die Kategorien selbst hätten anders gelagert und differenziert werden können, lassen auch die Korpusdaten Spielraum für weitere Auswertungen und Beobachtungen. Eine quantitative Erfassung je Unterseite und nicht je Institution, wie sie hier vorgenommen wurde, hätte beispielsweise zu genaueren Daten im Hinblick auf die Kategorie zur Weiterbildung geführt, wo hier nur Tendenzen aufgezeigt werden konnten. Darüber hinaus wären beispielsweise auch quantitativ belegbare Korrelationen zwischen der expliziten Nennung von Zielgruppen im Text und der Themenauswahl interessant, um genauere Aussagen darüber treffen zu können, welche Inhalte für welche Personengruppen als relevant erachtet wurden, die in zukünftigen nutzerseitigen Studien überprüft werden könnten. Insbesondere wären außerdem die Phänomene, die textseitig als potenzielle Barriere für die Motivation identifiziert wurden (z. B. die mangelnde Anbindung des Textthemas an das „Ich, Hier und Jetzt“ des Rezipien-

ten oder die Manifestation von Asymmetrie), in Studien mit verschiedenen Zielgruppen auf ihre Auswirkungen für sich, aber auch im Zusammenspiel mit anderen, motivierenden Textfaktoren zu überprüfen. Dabei wäre auch zu berücksichtigen, welche Faktoren sich eher auf die kognitive Dimension, also das Verstehen, und welche sich eher auf die normative bzw. konative Dimension der Akzeptanz, also das Zustimmung und Handeln, niederschlagen. In dieser Arbeit wurden mit der Motivations- und der Emotionsbarriere erstmals mögliche Barrieretypen für die Akzeptanz formuliert und damit ein Ansatz für die weitere theoretische Auseinandersetzung und nutzerseitige Überprüfung geschaffen. Erste empirische Befunde sind hierzu bei Keller (in Vorb.) und Schulz (in Vorb.) im Bereich der Medizinkommunikation erwartbar.

Die rechtliche Entwicklung im Feld der Barrierefreiheit lässt erwarten, dass Leichte Sprache bald auch im privatrechtlichen Bereich verpflichtend sein wird. Wie anhand der Auswertung zu Interaktionstexten in vorliegender Arbeit aufgezeigt wurde, sind bestimmte Textsorten in Leichter Sprache bisher jedoch stark unterrepräsentiert. Nicht zuletzt vor diesem Hintergrund bedarf es künftig auch weiterer Studien zur Umsetzung verschiedener Arten von Texten in Leichter Sprache, damit der gesetzlich postulierte Anspruch auf Teilhabe von Menschen mit Behinderung kein Lippenbekenntnis bleibt.



# Literatur und Quellen

## Sekundärliteratur

- AINLEY, MARY/HIDI, SUZANNE/BERNDORFF, DAGMAR (2002): Interest, Learning, and the Psychological Processes That Mediate Their Relationship. In: *Journal of Educational Psychology*. Vol. 94, No. 3. S. 545–561.
- ALEXANDER, KERSTIN (2019): Barrierefreies Grafikdesign. In: MAAß, CHRISTIANE/RINK, ISABEL (Hrsg.): *Handbuch Barrierefreie Kommunikation*. Berlin: Frank & Timme. S. 95–118. (Kommunikation – Partizipation – Inklusion. Band 3).
- BAACKE, DIETER (1973): *Kommunikation und Kompetenz. Grundlegung einer Didaktik der Kommunikation und ihrer Medien*. München: Juventa-Verlag.
- BAIER, STEPHAN/BARBIAN, DINA/MERTENS, PETER (2017): *Digitalisierung und Industrie 4.0 – eine Relativierung*. Wiesbaden: Springer Vieweg.
- BALLSTAEDT, STEFFEN-PETER (2019): *Sprachliche Kommunikation: Verstehen und Verständlichkeit*. Tübingen, Narr Francke Attempto. (utb 0000511.)
- BANDURA, ALBERT (1997): *Self-efficacy: the exercise of control*. W.H. Freeman and Company: New York.
- BAUMANN, ANTJE (2019): Rechtstexte als Barrieren – Einige Merkmale der Textsorte ‚Gesetz‘ und die Verständlichkeit. In: MAAß, CHRISTIANE/RINK, ISABEL (Hrsg.): *Handbuch Barrierefreie Kommunikation*. Berlin: Frank & Timme. S. 679–702. (Kommunikation – Partizipation – Inklusion. Band 3).
- BECKER-MROTZEK, MICHAEL (1999): Die Sprache der Verwaltung als Institutionensprache. In: HOFFMANN, LUDGER/KALVERKÄMPER, HARTWIG/WIEGAND, HERBERT ERNST (Hrsg.): *Fachsprachen*. Band 2. Berlin: De Gruyter. S. 1391–1402.
- BECKER-MROTZEK, MICHAEL/SCHERNER, MAXIMILIAN (2000): Textsorten in der Verwaltung. In: BRINKER, KLAUS/ANTOS, GERD/HEINEMANN, WOLFGANG/SAGER, SVEN F. (Hrsg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. Halbband 1. Berlin, New York: De Gruyter. S. 628–641.
- BECKER-MROTZEK, MICHAEL (2001): Gespräche in Ämtern und Behörden, In: BRINKER, KLAUS/ANTOS, GERD/HEINEMANN, WOLFGANG/SAGER, SVEN F.

- (Hrsg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. Halbband 2. Berlin, New York: De Gruyter. S. 1505–1525.
- BECKERS, SYLVIA (2014): *Grimms Märchen in Leichter Sprache. Zum Nutzen von Häufigkeitslisten für die Wortwahl*. Unpublizierte Masterarbeit, Universität Hildesheim.
- BERGER, ANDREA/CASPER, TOMAS/CROLL, JUTTA/HOFMANN, JÖRG/KUBICEK, HERBERT/PETER, ULRIKE/RUTH-JANNECK, DIANA/TRUMP, THILO (2010): Web 2.0/Barrierefrei. Eine Studie zur Nutzung von Web 2.0 Anwendungen durch Menschen mit Behinderung. In: *Aktion Mensch*. Online verfügbar unter: [http://medien.aktion-mensch.de/publikationen/barrierefrei/Studie\\_Web\\_2.0.pdf](http://medien.aktion-mensch.de/publikationen/barrierefrei/Studie_Web_2.0.pdf) (11.04.2021).
- BERLYNE, DANIEL E. (1960): *Conflict, arousal, and curiosity*. New York: McGraw-Hill.
- BEYER, RAHEL (2019): Das Informationsangebot in Leichter Sprache auf den Webseiten der Bundesregierung: Eine Bestandsaufnahme. In: *Sprachreport* Jg. 35, Nr. 2. S. 46–52. Online verfügbar unter: [https://ids-pub.bsz-bw.de/frontdoor/deliver/index/docId/8955/file/Beyer\\_Das\\_Informationsangebot\\_2019.pdf](https://ids-pub.bsz-bw.de/frontdoor/deliver/index/docId/8955/file/Beyer_Das_Informationsangebot_2019.pdf) (11.04.2021).
- BICKEL, CLAUDIA/PANTEL, JOHANNES/EYSENBACH, KATRIN/SCHRÖDER, JOHANNES (2000): Syntactic Comprehension Deficits in Alzheimer's Disease. In: *Brain and Language* 71. S. 432–448.
- BOCK, BETTINA M. (2015a): Leichte Texte schreiben. Zur Wirksamkeit von Regellisten Leichter Sprache in verschiedenen Kommunikationsbereichen und im WWW. In: *trans-kom* 8 (1). S. 79–102. Online verfügbar unter: [http://www.trans-kom.eu/bd08nr01/trans-kom\\_08\\_01\\_04\\_Bock\\_Leichte\\_Texte.20150717.pdf](http://www.trans-kom.eu/bd08nr01/trans-kom_08_01_04_Bock_Leichte_Texte.20150717.pdf) (08.05.2021).
- BOCK, BETTINA M. (2015b): Anschluss ermöglichen und die Vermittlungsaufgabe ernst nehmen. In: *Didaktik Deutsch* 38. S. 9–17. Online verfügbar unter: <http://bettinabock.de/wp-content/uploads/Bock-Didaktik-Deutsch.pdf> (29.05.2021).
- BOCK, BETTINA M./LANGE, DAISY (2017): Empirische Untersuchungen zu Satz- und Textverstehen bei Menschen mit geistiger Behinderung und funktionalen Analphabeten. In: BOCK, BETTINA M./FIX, ULLA/LANGE, DAISY (Hrsg.): *„Leichte Sprache“ im Spiegel theoretischer und angewandter Forschung*. Berlin: Frank & Timme. S. 253–273. (Kommunikation – Partizipation – Inklusion. Band 1).

- BOGUMIL, JÖRG/JANN, WERNER (2020): *Verwaltung und Verwaltungswissenschaft in Deutschland*. 3. Auflage. Wiesbaden: Springer VS. (Grundwissen Politik).
- BOHN-GETTLER, CATHERINE M./RAPP, DAVID N. (2011): Depending on my mood: Mood-driven influences on text comprehension. In: *Journal of Educational Psychology*. 103 (3). S. 562–577.
- BORNSCHEIN, MAREN LIL (2010): *Mediengestützte Behördenkommunikation. Verwaltungswirtschaftliches Kommunikations- und Personalkonzept*. Wiesbaden: Gabler.
- BOSSE, INGO/HASEBRINK, UWE (2016): Mediennutzung von Menschen mit Behinderungen. Forschungsbericht. In: *Aktion Mensch/Die Medienanstalten*. Online verfügbar unter: <https://www.aktion-mensch.de/dam/jcr:8b186ca0-b0f1-46f8-acb1-a59f295b5bb4/aktion-mensch-studie-mediennutzung-langfassung-2017-03.pdf> (04.06.2021).
- BÖSL, ELSEBETH (2010): Die Geschichte der Behindertenpolitik in der Bundesrepublik aus Sicht der Disability Studies. In: *Aus Politik und Zeitgeschichte (APuZ)*. 23/2010. S. 6–12.
- BREDEL, URSULA/LANG, KATRIN/MAAß, CHRISTIANE (2016): Zur empirischen Überprüfbarkeit der Leichte-Sprache-Regeln am Beispiel der Negation. In: MÄLZER, NATHALIE (Hrsg.): *Barrierefreie Kommunikation – Perspektiven aus Theorie und Praxis*. Berlin: Frank & Timme S. 95–115. (Kommunikation – Partizipation – Inklusion. Band 2).
- BREDEL, URSULA/MAAß CHRISTIANE (2016): *Leichte Sprache. Theoretische Grundlagen. Orientierung für die Praxis*. Berlin: Dudenverlag.
- BREDEL, URSULA/MAAß CHRISTIANE (2017): Wortverstehen durch Wortgliederung – Bindestrich und Mediopunkt in Leichter Sprache. In: BOCK, BETTINA M./FIX, ULLA/LANGE, DAISY (Hrsg.): *„Leichte Sprache“ im Spiegel theoretischer und angewandter Forschung*. Berlin: Frank & Timme. S. 211–228. (Kommunikation – Partizipation – Inklusion. Band 1).
- BREDEL, URSULA/MAAß, CHRISTIANE (2019): Leichte Sprache. In: MAAß, CHRISTIANE/RINK, ISABEL (Hrsg.): *Handbuch Barrierefreie Kommunikation*. Berlin: Frank & Timme. S. 251–271. (Kommunikation – Partizipation – Inklusion. Band 3).
- BRINKER, KLAUS/CÖLFEN, HERMANN/PAPPERT, STEFFEN (2014): *Linguistische Textanalyse. Eine Einführung in Grundbegriffe und Methoden*. 8., neu bearbeitete

- und erweiterte Auflage. Berlin: Erich Schmidt Verlag. (Grundlagen der Germanistik – 29).
- BROMME, RAINER/JUCKS, REGINA (2001): Wissensdivergenz und Kommunikation: Lernen zwischen Experten und Laien im Netz. In: HESSE, FRIEDRICH/FRIEDRICH, HELMUT (Hrsg.): *Partizipation und Interaktion im virtuellen Seminar*. Münster u. a.: Waxmann. S. 81–103. (Medien in der Wissenschaft; 13).
- BROMME, RAINER/JUCKS, REGINA (2014): Fragen Sie Ihren Arzt oder Apotheker: Die Psychologie der Experten-Laien-Kommunikation. In: BLANZ, MATHIAS/FORACK, ARND/PIONTKOWSKI, URSULA (Hrsg.): *Kommunikation. Eine interdisziplinäre Einführung*. Stuttgart: Kohlhammer. S. 237–246.
- BROWN, PENELOPE/LEVINSON, STEPHEN (1987): *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press. (Studies in interactional sociolinguistics, 4.).
- BUCKS, ROMOLA/SINGH, SAMEER/CUERDEN, JOANNE/WILCOCK, GORDON (2000): Analysis of spontaneous, conversational speech in dementia of Alzheimer type: evaluation of an objective technique for analysing lexical performance. In: *Aphasiology*. 14. S. 71–91.
- BÜHLER, KARL (1934): *Sprachtheorie. Die Darstellungsfunktion der Sprache*. Jena: Fischer.
- Bundesministerium der Justiz (2008): *Handbuch der Rechtsförmlichkeit. Empfehlungen des Bundesministeriums der Justiz für die rechtsförmliche Gestaltung von Gesetzen und Rechtsverordnungen nach § 42 Absatz 4 und § 62 Absatz 2 der Gemeinsamen Geschäftsordnung der Bundesministerien*. 3., neu bearbeitete Auflage. Köln: Bundesanzeiger Verlagsges. mbH.
- CHRISTMANN, URSULA/GROEBEN, NORBERT (2019): Verständlichkeit: die psychologische Perspektive. In: MAAß, CHRISTIANE/RINK, ISABEL (Hrsg.): *Handbuch Barrierefreie Kommunikation*. Berlin: Frank & Timme. S. 123–145. (Kommunikation – Partizipation – Inklusion. Band 3).
- CLARK, HERBERT (1996): *Using Language*. New York: Cambridge University Press.
- DAUTERMANN, ANDREAS/BRAUN, KRISTOFFER (2012): Computerkompetenz der Generation 50plus: Wie E-Learning helfen kann. In: KAMPMANN, BIRGIT/KELLER, BERNHARD/KNIPPELMAYER, MICHAEL/WAGNER, FRANK (Hrsg.): *Die Alten und das Netz: Angebote und Nutzung jenseits des Jugendkults*. Wiesbaden: Gabler Verlag/Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH. S. 112–117.

- DE BEAUGRANDE, ROBERT-ALAIN/DRESSLER, WOLFGANG-ULRICH (1981): *Einführung in die Textlinguistik*. Tübingen: Niemeyer.
- DEGENER, THERESIA (2015): Die UN-Behindertenrechtskonvention – ein neues Verständnis von Behinderung. In: DEGENER, THERESIA/DIEHL, ELKE (Hrsg.): *Handbuch Behindertenrechtskonvention. Teilhabe als Menschenrecht – Inklusion als gesellschaftliche Aufgabe*. Bonn: Bundeszentrale für politische Bildung. S. 55–74. (Schriftenreihe Band 1506).
- DEILEN, SILVANA (2020): Visual Segmentation of Compounds in Easy Language. In: HANSEN-SCHIRRA, SILVIA/MAAß, CHRISTIANE (Hrsg.): *Easy Language Research: Text and User Perspectives*. Berlin: Frank & Timme. S. 241–256. (Easy – Plain – Accessible. Band 2).
- DÖBERT, MARION (2009): Alphabetisierung – Grundbildung – Gesundheit. In: Bundesverband Alphabetisierung und Grundbildung e.V. (Hrsg.): *Alfa-Forum*. 22. Jhg. Nr. 70. S. 8–12.
- EBERT, HELMUT/FISIAK, IRYNA (2018): *Bürgerkommunikation auf Augenhöhe. Wie Behörden und öffentliche Verwaltung verständlich kommunizieren können*. 3. Auflage. Wiesbaden: Springer Gabler.
- ELLWEIN, THOMAS/HESSE, JOACHIM JENS (2004): *Das Regierungssystem der Bundesrepublik Deutschland. Band 1: Text*. 9., vollständig neu bearbeitete Auflage. Berlin: De Gruyter Recht und Politik.
- ERBGUTH, WILFRIED (2014): *Allgemeines Verwaltungsrecht – mit Verwaltungsprozess- und Staatshaftungsrecht*. 7., überarbeitete und erweiterte Auflage. Baden-Baden: Nomos. (Nomos Lehrbuch).
- FASS, WARREN/SCHUMACHER, GARY (1978): Effects of motivation, subject activity and readability on the retention of prose materials. In: *Journal of educational psychology* 70. S. 803–808.
- FAUCONNIER, GILLES (1997): *Mappings in Thought and Language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- FILLMORE, CHARLES J./BAKER, COLIN (2010): A Frames Approach to Semantic Analysis. In: HEINE, BERND/NARROG, HEIKO (Hrsg.): *The Oxford Handbook of Linguistic Analysis*. Oxford: Oxford University Press. S. 313 – 340.
- FLETCHER, WILLIAM H. (2012): Corpus Analysis of the World Wide Web. In: CAROL A. CHAPPELLE (Hrsg.): *The encyclopedia of applied linguistics*. Oxford: Blackwell. S. 1339–1347.

- FLIEDNER, ORTLIEB (2013): *Rechtsetzung in Deutschland. Gesetzgebung in der Demokratie*. Baden-Baden: Nomos.
- FRITH, UTA (1989): A new look at language and communication in autism. In: *The British journal of disorders of communication*. 24(2). S. 123–50.
- GENUNEIT, JÜRGEN/GENUNEIT, ANNEROSE (2011): Analphabetismus im Alter. In: BOTHE, JOACHIM/Bundesverband Alphabetisierung und Grundbildung e.V. (Hrsg.): *Funktionaler Analphabetismus im Kontext von Familie und Partnerschaft*. (Band 8). Münster: Waxmann. S. 43–61.
- GÖPFERICH, SUSANNE (2001): Von Hamburg nach Karlsruhe. Ein kommunikationsorientierter Bezugsrahmen zur Bewertung der Verständlichkeit von Texten. In: *Fachsprache – International Journal of specialized communication*. Nr. 3–4. S. 117–138.
- GOFFMAN, ERVING (1967): On Face-Work. An Analysis of Ritual Elements in Social Interaction. In: Ders.: *Interaction Ritual. Essays on Face-to-face Behavior*. New York: Doubleday. S. 5–45.
- GOLLER, HALEY/BANKS, JONATHAN B./MEIER, MATT E. (2020): An individual differences investigation of the relations among life event stress, working memory capacity, and mind wandering: A preregistered replication-extension study. In: *Memory & cognition*. S. 1–13.
- GRETSCH, PETRA/HOLZÄPFEL, BERND (Hrsg.) (2016): *Lernen mit Visualisierungen. Erkenntnisse aus der Forschung und deren Implikationen für die Fachdidaktik*. Münster: Waxmann.
- GRICE, HERBERT PAUL (1975): Logic and conversation. In: COLE, PETER/MORGAN, JERRY L. (Hrsg.): *Syntax and Semantics. Vol. 3. Speech Acts*. New York: Academic Press. S. 41–58.
- GROEBEN, NORBERT (1982): *Leserpsychologie: Textverständnis – Textverständlichkeit*. Münster: Aschendorff.
- GROTLÜSCHEN, ANKE/RIEKMANN, WIBKE (2011): leo. – *Level-One Studie. Literalität von Erwachsenen auf den unteren Kompetenzniveaus*. Pressebroschüre. Hamburg. Online verfügbar unter: [https://leo.blogs.uni-hamburg.de/wp-content/uploads/2011/12/leo-Presseheft\\_15\\_12\\_2011.pdf](https://leo.blogs.uni-hamburg.de/wp-content/uploads/2011/12/leo-Presseheft_15_12_2011.pdf) (11.04.2021).
- GROTLÜSCHEN, ANKE/BUDDEBERG, KLAUS/DUTZ, GREGOR/HEILMANN, LISANNE/STAMMER, CHRISTOPHER (2018): *LEO. Leben mit geringer Literalität*. Presse-

- broschüre. Hamburg. Online verfügbar unter: <https://leo.blogs.uni-hamburg.de/wp-content/uploads/2019/05/LEO2018-Presseheft.pdf> (11.04.2021).
- GRÖNERT, KERSTIN (2004): *Verständigung und Akzeptanz in der Kommunikation zwischen Bürger und Verwaltung: Beobachtung und Analyse der kommunikativen Interaktion anhand von Bescheiden und Formularen*. Dissertation Universität Bielefeld. Online verfügbar unter: <https://pub.uni-bielefeld.de/publication/2301878> (11.04.2021).
- GUSY, CHRISTOPH (2012): Informationsbeziehungen zwischen Staat und Bürger. In: HOFFMANN-RIEM, WOLFGANG/SCHMIDT-ASSMANN, EBERHARD/VOSSKUHLE, ANDREAS (Hrsg.): *Grundlagen des Verwaltungsrechts. Band 2. Informationsordnung, Verwaltungsverfahren, Handlungsformen*. 2. Auflage. München: C.H. Beck. § 23 Rdn. S. 1–94.
- GUTERMUTH, SILKE (2020): *Leichte Sprache für alle? Eine zielgruppenorientierte Rezeptionsstudie zu Leichter und Einfacher Sprache*. Berlin: Frank & Timme. (Easy – Plain – Accessible. Band 5).
- HANSEN-SCHIRRA, SILVIA/BISANG, WALTER/NAGELS, ARNE/GUTERMUTH, SILKE/FUCHS, JULIA/BORGHARDT, LIV/DEILEN, SILVANA/GROS, ANNE-KATHRIN/SCHIFFL, LAURA/SOMMER, JOHANNA (2020): Intralingual Translation into Easy Language – Or how to Reduce Cognitive Processing Costs. In: MAAß, CHRISTIANE/HANSEN-SCHIRRA, SILVIA (Hrsg.) (2020a): *Easy Language Research: Text and User Perspectives*. Berlin: Frank & Timme. S. 197–225. (Easy – Plain – Accessible. Band 2).
- HANSEN-SCHIRRA, SILVIA/MAAß, CHRISTIANE (2020): Introduction. In: HANSEN-SCHIRRA, SILVIA/MAAß, CHRISTIANE (Hrsg.): *Easy Language Research: Text and User Perspectives*. Berlin: Frank & Timme. S. 9–15 (Easy – Plain – Accessible. Band 2).
- HANSEN-SCHIRRA, SILVIA/GUTERMUTH, SILKE (2018): Modellierung und Messung Einfacher und Leichter Sprache. In: JEKAT, SUSANNE/KAPPUS, MARTIN/SCHUBERT, KLAUS (Hrsg.): *Barrieren abbauen, Sprache gestalten*. Winterthur: ZHAW. S. 7–23. (Working Papers in Applied Linguistics 14).
- HARTUNG, ANJA/SCHORB, BERND/KÜLLERTZ, DANIELA/REIßMANN, WOLFGANG (2009): *Alter(n) und Medien. Theoretische und empirische Annäherungen an ein Forschungs- und Praxisfeld*. Berlin: Vistas. (TLM Schriftenreihe. Band 20).

- HELLBUSCH, JAN/PROBIESCH, KERSTIN (2011): *Barrierefreiheit verstehen und umsetzen: Webstandards für ein zugängliches und nutzbares Internet*. Heidelberg: Dpunkt.verlag.
- HENNIES, JOHANNES (2010): *Lesekompetenz gehörloser und schwerhöriger SchülerInnen: Ein Beitrag zur empirischen Bildungsforschung in der Hörgeschädigtenpädagogik*. Humboldt Universität Berlin. E-Dissertation. Online verfügbar unter: <https://edoc.hu-berlin.de/handle/18452/16801> (01.06.2021).
- HERNÁNDEZ GARRIDO, SERGIO (in Vorbereitung): *Enhanced comprehensibility through multicodeal textsenhancement as a way to tackle (health) illiteracy in Colombia. A discourse-linguistic and accessibility-related study of Accessible Communication during the CoVid-19 outbreak in Colombia*. Universität Hildesheim, Manuskript der Dissertationsschrift.
- HERNÁNDEZ GARRIDO, SERGIO/MAAß, CHRISTIANE/BECKER, LIDIA/PEDRAZA PEDRAZA, MARÍA BETULIA (Manuskript): *Multimodal health communication towards vulnerable groups in Colombia in the context of the COVID-19 crisis*.
- HERZBERGER, GESINE (2013): *Das sprachliche und kommunikative Verhalten von Behördenmitarbeitern*. Würzburg: Wespa.
- HIRSCHMANN, HAGEN (2019): *Korpuslinguistik. Eine Einführung*. Berlin: J. B. Metzler Verlag.
- HOPP, HELMUT/GÖBEL, ASTRID (2013): *Management in der öffentlichen Verwaltung: Organisations- und Personalarbeit in modernen Kommunalverwaltungen*. 4. überarbeitete Auflage. Stuttgart: Schäffer-Poeschel.
- HOFFMANN, LUDGER/QUASTHOFF, UTA (2013): Schreiben zwischen Sprachen und Kulturen. Kommunikation mit und über Behörden. In: DEPPERMAN, ARNULF (Hrsg.): *Das Deutsch der Migranten*. Berlin, Boston: De Gruyter. S. 269–310. (Jahrbuch des Instituts für Deutsche Sprache 2012).
- ILUK, JAN (2009): Verarbeitungs- und lernbehindernde Barrieren in Lehrtexten aus kognitionswissenschaftlicher Sicht. In: ANTOS, GERD (Hrsg.): *Rhetorik und Verständlichkeit*. Tübingen: Niemeyer. S. 46–60.
- JAKOBSON, ROMAN (1959): On linguistic aspects of translation. In: BROWNER, REUBEN ARTHUR (Hrsg.): *On Translation*. Harvard University Press. S. 232–239.
- JANDA, TIMM CHRISTIAN/SCHULZ, SÖNKE E./TISCHER, JAKOB (2013): „Alles open“ – oder: wie offen sind die Kommunikationsbeziehungen zwischen Staat und Gesellschaft ausgestaltet? In: HILL, HERMANN (Hrsg.): *Verwaltungskommunika-*

- tion: *wissenschaftliche Analysen und praktische Beispiele*. Baden-Baden: Nomos. S. 9–30. (Verwaltungsressourcen und Verwaltungsstrukturen. Band 25).
- JÄGER, LUDWIG (1996): Expertenkultur und Sprachkultur: „Innersprachliche Mehrsprachigkeit“ und das Problem der Transparenz des Expertenwissens. In: KERNER, MAX (Hrsg.): *Aufstand der Laien. Expertentum und Demokratie in der technisierten Welt*. Aachen: Thouet. S. 45–60.
- JESTAEDT, MATTHIAS (2006): Maßstäbe des Verwaltungshandelns. In: ERICHSEN, HANS-UWE/EHLERS, DIRK (Hrsg.): *Allgemeines Verwaltungsrecht*. 13. Auflage. Berlin: De Gruyter Rechtswissenschaften Verlags-GmbH. S. 285–329.
- JOLLIFFE, THERESE/BARON-COHEN, SIMON (1999): A test of central coherence theory: Linguistic processing in high-functioning adults with autism of Asperger Syndrome: Is local coherence impaired? In: *Cognition* 71 (2). S. 149–185.
- JONES, EDWARD (1984): *Social stigma. The psychology of marked relationships*. New York: Freeman.
- JUST, MARCEL A./CARPENTER, PATRICIA A. (1980): A theory of reading: From eye fixations to comprehension. *Psychological review*, 87 (4). S. 329–354.
- JUST, MARCEL A./CARPENTER, PATRICIA A. (1992): A capacity theory of comprehension: Individual differences in working memory. *Psychological review*, 99 (1). S. 122–149.
- KAAKINEN, JOHANNA/LEHTOLA, ANNIKA/PAATILAMMI, SATU (2015): The influence of a reading task on children's eye movements during reading. *Journal of Cognitive Psychology*. Volume 27 (5). S. 640–656.
- KALVERKÄMPER, HARTWIG (1998a): Fach und Fachwissen. In: HOFFMANN, LUDGER/KALVERKÄMPER, HARTWIG/WIEGAND, HERBERT ERNST (Hrsg.): *Fachsprachen. Ein internationales Handbuch zur Fachsprachenforschung und Terminologiewissenschaft*. 1. Halbband. Berlin, New York: De Gruyter. S. 1–24.
- KALVERKÄMPER, HARTWIG (1998b): Rahmenbedingungen für die Fachkommunikation. In: HOFFMANN, LOTHAR/KALVERKÄMPER, HARTWIG/WIEGAND, HERBERT ERNST (Hrsg.): *Fachsprachen. Ein internationales Handbuch zur Fachsprachenforschung und Terminologiewissenschaft*. 1. Halbband. Berlin, New York: De Gruyter. S. 24–43.
- KELLER, LORAIN (in Vorb.): *Verständlichkeitsoptimierte Medizinkommunikation: Akzeptabilität und Akzeptanz von Texten in Einfacher und Leichter Sprache*. Universität Hildesheim, Manuskript der Dissertationsschrift.

- KERCHER, JAN (2013): *Verstehen und Verständlichkeit von Politikersprache: Verbale Bedeutungsvermittlung zwischen Politikern und Bürgern*. Wiesbaden: Springer.
- KERKMANN, FRIEDERIKE (2015): Der rechtliche Rahmen – Ein Überblick über Gesetze, Verordnungen, Richtlinien und Normen zu barrierefreier Kommunikation und Information. In: KERKMANN, FRIEDERIKE/LEWANDOWSKI, DIRK (Hrsg.): *Barrierefreie Informationssysteme: Zugänglichkeit für Menschen mit Behinderung in Theorie und Praxis*. Berlin/Boston: De Gruyter Saur. S. 11–48. (Age of access? – Grundfragen der Informationsgesellschaft).
- KHALIZOVA, ANNA (2019): *Formularbasierte studentische Lingua-Franca-Immatrikulationsberatung. Multimodale Konversationsanalysen von hochschulischen Datenerhebungsgesprächen*. Baden-Baden: Tectum Verlag. (Dynamiken der Vermittlung: Koblenzer Studien zur Germanistik. Band 5).
- KLARE, GEORGE (1976): A second look at the validity of the readability formulas. In: *Journal of reading behavior* 8. S. 159–152.
- KNIGGE, MICHEL (2009): *Hauptschüler als Bildungsverlierer? Eine Studie zu Stigma und selbstbezogenem Wissen bei einer gesellschaftlichen Problemgruppe*. Münster: Waxmann.
- KOCH, PETER/WULF OESTERREICHER (1985): Sprache der Nähe – Sprache der Distanz. Mündlichkeit und Schriftlichkeit im Spannungsfeld von Sprachtheorie und Sprachgeschichte. In: *Romanistisches Jahrbuch* 36. S. 15–43.
- KOCKS, JAN NIKLAS/KOCKS, KLAUS/KNORRE, SUSANNE (Hrsg.) (2020): *Öffentliche Verwaltung – Verwaltung in der Öffentlichkeit. Herausforderungen und Chancen der Kommunikation öffentlicher Institutionen*. Wiesbaden: Springer VS.
- KRAMMER, KLAUDIA (2001): Schriftsprachkompetenz gehörloser Erwachsener. In: *Veröffentlichungen des Forschungszentrums für Gebärdensprache und Hörgeschädigtenkommunikation der Universität Klagenfurt*. Band 3.
- KRAPP, ANDREAS/PRENZEL, MANFRED (Hrsg.) (1992): *Interesse, Lernen, Leistung. Neuere Ansätze einer pädagogisch-psychologischen Interessenforschung*. Münster: Aschendorff.
- KURCH, ALEXANDER (2016): *Audiodeskription mit Sprachsynthese – Eine Perzeptions- und Rezeptionsstudie am Beispiel des Dokumentarfilms „bye bye st. pauli“*. Unpublizierte Masterarbeit, Universität Hildesheim.
- KURZENBERGER, STEPHAN/NIEHOFF, ULRICH/WALTHER, HELMUT/SACK, RUDI (2012): *Barrierefreiheit für Menschen mit kognitiver Beeinträchtigung – Ergeb-*

- nisse einer Befragung. In: *Teilhabe* 51(3). S. 121–126. Online verfügbar unter: [https://www.lebenshilfe.de/fileadmin/Redaktion/PDF/Wissen/public/Zeitschrift\\_Teilhabe/TH\\_2012\\_3.pdf](https://www.lebenshilfe.de/fileadmin/Redaktion/PDF/Wissen/public/Zeitschrift_Teilhabe/TH_2012_3.pdf) (29.05.21).
- LANG, KATRIN (2019): Die rechtliche Lage zu Barrierefreier Kommunikation in Deutschland. In: MAAß, CHRISTIANE/RINK, ISABEL (Hrsg.): *Handbuch Barrierefreie Kommunikation*. Berlin: Frank & Timme. S. 67–93. (Kommunikation – Partizipation – Inklusion. Band 3).
- LANGER, INGHARD/SCHULZ VON THUN, FRIEDEMANN/TAUSCH, REINHARD (1974): *Verständlichkeit in Schule, Verwaltung, Politik und Wissenschaft*. München: Reinhardt.
- LANGER, KATIE/FRIE, MARIA (2017): *Emotion, text difficulty, and purpose for reading: how factors influence reading comprehension*. College of Saint Benedict and Saint John's University, Celebrating Scholarship & Creativity Day. 131. Online verfügbar unter: [https://digitalcommons.csbsju.edu/elce\\_cscday/131/](https://digitalcommons.csbsju.edu/elce_cscday/131/) (12.04.2021).
- LASCH, ALEXANDER/LYKE, NINA (2016): *Einfache Sprache. Empirische Grundlegung einer funktionalen Varietät der Verständlichkeit*. Kiel und Bremen. Unveröffentlichtes Manuskript.
- LESKELÄ, LEEAURA (2017): Textgenre-orientierte Prinzipien für Leichtes Finnisch. In: BOCK, BETTINA M./FIX, ULLA/LANGE, DAISY (Hrsg.): „*Leichte Sprache*“ im Spiegel theoretischer und angewandter Forschung. Berlin: Frank & Timme. S. 431–446. (Kommunikation – Partizipation – Inklusion. Band 1).
- LEWANDOWSKI, DIRK (2012): Informationskompetenz und das Potenzial der Internetsuchmaschinen. In: SÜHL-STROHMENGER, WILFRIED (Hrsg.) unter Mitarbeit von Straub, Martina: *Handbuch Informationskompetenz*. Berlin/Boston: Walter de Gruyter GmbH & Co. KG. S. 101–109.
- LÖFFLER, CORDULA (2015): Leichte Sprache als Chance zur gesellschaftlichen Teilhabe funktionaler Analphabeten. In: *Didaktik Deutsch* 38. S. 17–23.
- LUCKE, DORIS (1995): *Akzeptanz. Legitimität in der „Abstimmungsgesellschaft“*. Opladen: Leske + Budrich.
- LUCKE VON, JÖRN/REINERMANN, HEINRICH (2000): *Speyerer Definition von Electronic Government*. Ergebnisse des Forschungsprojektes Regieren und Verwalten im Informationszeitalter. Online verfügbar unter: <http://www.joernvonlucke.de/ruvii/Sp-EGov.pdf> (10.04.2021).

- LUTZ, BENEDIKT (2015): *Verständlichkeit transdisziplinär. Plädoyer für eine anwenderfreundliche Wissensgesellschaft*. Göttingen: V&R unipress.
- LÜDENBACH, WOLFGANG/HERRLITZ, NORBERT (1981): Zur Verständlichkeit von Formularen. Ein handlungstheoretischer Versuch. In: RADTKE, INGULF (Hrsg.): *Die Sprache des Rechts und der Verwaltung*. Stuttgart: Klett-Cotta. S. 305–321.
- MAAß, CHRISTIANE (2015): *Leichte Sprache. Das Regelbuch*. Münster: Lit-Verlag.
- MAAß, CHRISTIANE (2019): *Easy Language and beyond. How to maximize the accessibility of communication*. Conference on Easy-to-Read Language Research. Conference Paper.
- MAAß, CHRISTIANE (2020): *Easy Language – Plain Language – Easy Language Plus. Balancing Comprehensibility and Acceptability*. Berlin: Frank & Timme. (Easy – Plain – Accessible. Band 3).
- MAAß, CHRISTIANE/RINK, ISABEL (2019): Über das Handbuch Barrierefreie Kommunikation. In: MAAß, CHRISTIANE/RINK, ISABEL (Hrsg.): *Handbuch Barrierefreie Kommunikation*. Berlin: Frank & Timme. S. 17–25. (Kommunikation – Partizipation – Inklusion. Band 3).
- MARTINI, MARIO (2015): Wie werden und wollen wir morgen leben? Ein Blick in die Glaskugel der digitalen Zukunft. In: HILL, HERMANN/MARTINI, MARIO/WAGNER, EDGAR (Hrsg.): *Die digitale Lebenswelt gestalten*. Baden-Baden: Nomos. S. 9–54. (Verwaltungsressourcen und Verwaltungsstrukturen. Band 29).
- MEER, DOROTHEE (2011): Kommunikation im Alltag – Kommunikation in Institutionen. Überlegung zur Ausdifferenzierung einer Opposition. In: BIRKNER, KARIN/MEER, DOROTHEE (Hrsg.): *Institutionalisierter Alltag: Mündlichkeit und Schriftlichkeit in unterschiedlichen Praxisfeldern*. S. 28–50.
- MERTZLUFFT, CHRISTINE (2013): *Nähe und Distanz im Kontrast: deutsche und schwedische Behördentexte von 1950 bis heute*. Hildesheim: Olms.
- MEYER, JOHANNES (2003): *Städtebau. Ein Grundkurs*. Stuttgart: Kohlhammer.
- MÖLLER, JENS/SCHIEFELE, ULRICH (2004): Motivationale Grundlagen der Lesekompetenz. In: SCHIEFELE ULRICH/ARTELT, CORDULA/SCHNEIDER WOLFGANG/STANAT, PETRA (Hrsg.): *Struktur, Entwicklung und Förderung von Lesekompetenz*. VS Verlag für Sozialwissenschaften. S. 101–124.
- NICKEL, SVEN (2002): *Funktionaler Analphabetismus – Ursachen und Lösungsansätze hier und anderswo*. Bundesverband Alphabetisierung e. V. Universität Bremen.

- Online verfügbar unter: [http://elib.suub.uni-bremen.de/publications/ELibD890\\_Nickel-Analphabetismus.pdf](http://elib.suub.uni-bremen.de/publications/ELibD890_Nickel-Analphabetismus.pdf) (12.04.2021).
- NUSSBECK, SUSANNE (2007): *Sprache – Entwicklung, Störungen und Intervention*. Stuttgart: Kohlhammer. (Module angewandter Psychologie).
- PARPAN-BLASER, ANNE/GIRARD-GROEBER, SIMONE/LICHTENAUER, ANNETTE/ANTENER, GABRIELA (2018): Barrierefreie Behördenkommunikation. Mit Leichter Sprache die Partizipation im Erwachsenenschutz(verfahren) fördern? In: *SozialAktuell*. Nr. 3/2018. S. 32–34.
- PRILLWITZ, SIEGMUND (1982): *Zum Zusammenhang von Kognition, Kommunikation und Sprache mit Bezug auf die Gehörlosenproblematik*. Stuttgart: Kohlhammer.
- REICHSTEIN, MARTIN F. (2016): Teilhabe an der digitalen Gesellschaft? Über (vor-gelagerte) Barrieren bei/in der Nutzung digitaler Medien durch Menschen mit einer sogenannten geistigen Behinderung. In: *Teilhabe* 55 (2). S. 80–85. Online verfügbar unter: [https://www.lebenshilfe.de/fileadmin/Redaktion/PDF/Wissen/public/Zeitschrift\\_Teilhabe/TH\\_2016\\_2.pdf](https://www.lebenshilfe.de/fileadmin/Redaktion/PDF/Wissen/public/Zeitschrift_Teilhabe/TH_2016_2.pdf) (29.05.21).
- RICKHEIT, MECHTHILD (1993): *Wortbildung. Grundlagen einer kognitiven Wortsemantik*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- RINK, ISABEL (2019): Kommunikationsbarrieren. In: MAAß, CHRISTIANE/RINK, ISABEL (Hrsg.): *Handbuch Barrierefreie Kommunikation*. Berlin: Frank & Timme. S. 29–65. (Kommunikation – Partizipation – Inklusion. Band 3).
- RINK, ISABEL (2020): *Rechtskommunikation und Barrierefreiheit. Zur Übersetzung juristischer Informations- und Interaktionstexte in Leichte Sprache*. Berlin: Frank & Timme (Easy – Plain – Accessible. Band 1).
- ROHMANN, ANETTE/MAZZIOTTA, AGOSTINO (2014): Interkulturelle Kommunikation. In: BLANZ, MATHIAS/FLORACK, ARND/PIONTKOWSKI, URSULA (Hrsg.): *Kommunikation. Eine interdisziplinäre Einführung*. Stuttgart: Kohlhammer. S. 148–156.
- ROSENBERG, KATHARINA (2014): *Interkulturelle Behördenkommunikation. Eine gesprächsanalytische Untersuchung zu Verständigungsproblemen zwischen Migranten und Behördenmitarbeitern in Berlin und Buenos Aires*. Berlin/Boston: De Gruyter. (Beihefte zur Zeitschrift für romanische Philologie. Band 380).
- ROTHKEGEL, SIBYLLE (2008): Die Situation von Flüchtlingen und Migrantinnen und die Folgen traumatischer Erlebnisse. In: FASTIE, FRIESA (Hrsg.): *Opferschutz im*

- Strafverfahren*. Opladen und Farmington Hills: Barbara Budrich. 2., vollständig überarbeitete und aktualisierte Ausgabe. S. 29–42.
- SADOSKI, MARK (2001): Resolving the effects of concreteness on interest, comprehension, and learning important ideas from text. In: *Educational Psychology Review* 13. S. 263–281.
- SCHÄDLER, JOHANNES (2019): Barrierefreie Verwaltung – Grundlagen und Handlungskonzepte. In: MAAß, CHRISTIANE/RINK, ISABEL (Hrsg.): *Handbuch Barrierefreie Kommunikation*. Berlin: Frank & Timme. S. 637–655. (Kommunikation – Partizipation – Inklusion. Band 3).
- SCHIEFELE, ULRICH (1990): Thematisches Interesse, Variablen des Leseprozesses und Textverstehen. In: *Zeitschrift für Experimentelle und Angewandte Psychologie*, 37 (2). S. 304–332.
- SCHLIESKY, UTZ (2015): Auf dem Weg zum digitalen Staat – auch ein besserer Staat? In: HILL, HERMANN/SCHLIESKY, UTZ (Hrsg.): *Auf dem Weg zum Digitalen Staat – auch ein besserer Staat?* Baden-Baden: Nomos. S. 9–31. (Verwaltungsressourcen und Verwaltungsstrukturen. Band 30).
- SCHUBERT, KLAUS (2016): Barriereabbau durch optimierte Kommunikationsmittel: Versuch einer Systematisierung. In: MÄLZER, NATHALIE (Hrsg.): *Barrierefreie Kommunikation – Perspektiven aus Theorie und Praxis*. Berlin: Frank & Timme. S. 15–33. (Kommunikation – Partizipation – Inklusion. Band 2).
- SCHULZ, REBECCA (in Vorb.): *Medizinkommunikation in Leichter und Einfacher Sprache: Eine empirische Studie zum Verstehen und Behalten medizinischer Fachinformationen*. Universität Hildesheim, Manuskript der Dissertationsschrift.
- SCHULZ, URSULA (2004): Web-Usability für Silversurfer. In: *Merz. Medien + Erziehung*. 48. Jahrgang, Heft 4/04. München: Kopaed Verlagsgmbh. S. 18–22.
- SCHUPPENER, SASKIA/BOCK, BETTINA M. (2019): Geistige Behinderung und barrierefreie Kommunikation. In: MAAß, CHRISTIANE/RINK, ISABEL (Hrsg.): *Handbuch Barrierefreie Kommunikation*. Berlin: Frank & Timme. S. 221–247. (Kommunikation – Partizipation – Inklusion. Band 3).
- SCHWARZ-FRIESEL, MONIKA (2013): *Sprache und Emotion*. 2., aktualisierte und erweiterte Auflage. Tübingen: Narr Francke Attempto Verlag.
- SCHWEIGER, WOLFGANG/RUPPERT, ANNA KATHARINA (2009): Internetnutzung im höheren Lebensalter – Lebensglück, Alterserleben und die unerkannte Problemgruppe ‚Männer‘. In: SCHORB, BERND/HARTUNG, ANJA/REISSMANN, WOLF-

- GANG (Hrsg.): *Medien und höheres Lebensalter. Theorie – Forschung – Praxis*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. GWV Fachverlage GmbH. S. 171–186.
- SCHWEMMLE, CORNELIA/SCHWEMMLE, URSULA/PTOK, MARTIN (2008): Autistische Kommunikation. Aktueller Wissensstand und Bedeutung für HNO-Ärzte. In: *HNO*. 2/2008. S. 169–176.
- SIEVER, HOLGER (2010): *Übersetzen und Interpretation. Die Herausbildung der Übersetzungswissenschaft als eigenständige wissenschaftliche Disziplin im deutschen Sprachraum von 1960 bis 2000*. Frankfurt/M.: Lang.
- SORG, BARBARA A./WHITNEY, PAUL (1992): The effect of trait anxiety and situational stress on working memory capacity. In: *Journal of Research in Personality*, 26. Jg., Nr. 3. S. 235–241.
- STELKENS, ULRICH (2010): Der rechtliche Rahmen des elektronischen Verwaltungshandelns. In: WIRTZ, BERND (Hrsg.): *E-Government. Grundlagen, Instrumente, Strategien*. Wiesbaden: Gabler. S. 51–76.
- STÖCKL, HARTMUT (2004): *Die Sprache im Bild – Das Bild in der Sprache*. Berlin: De Gruyter.
- SWELLER, JOHN/VAN MERRIËNBOER, JEROEN/PAAS, FRED (1998): Cognitive architecture and instructional design. In: *Educational Psychology Review* 10. S. 251–296.
- SZYSZKA, PETER (2020): Die Krux öffentlicher Verwaltungskommunikation – Public Relations der öffentlichen Verwaltung. In: KOCKS, JAN NIKLAS/KOCKS, KLAUS/KNORRE, SUSANNE (Hrsg.): *Öffentliche Verwaltung – Verwaltung in der Öffentlichkeit. Herausforderungen und Chancen der Kommunikation öffentlicher Institutionen*. Wiesbaden: Springer VS. S. 13–37.
- TOGNINI-BONELLI, ELENA (2001): *Corpus linguistics at work*. Amsterdam u. a.: John Benjamins. (Studies in corpus linguistics 6.)
- TRESCHER, HENDRICK (2018): *Kognitive Beeinträchtigung und Barrierefreiheit. Eine Pilotstudie*. Bad Heilbrunn: Verlag Julius Klinkhardt. (Klinkhardt Forschung). Online verfügbar unter: [https://www.pedocs.de/volltexte/2018/16043/pdf/Trescher\\_2018\\_Kognitive\\_Beeintraechtigung\\_und\\_Barrierefreiheit.pdf](https://www.pedocs.de/volltexte/2018/16043/pdf/Trescher_2018_Kognitive_Beeintraechtigung_und_Barrierefreiheit.pdf) (29.05.2021).
- UMBACH, DIETER C./DOLLINGER, FRANZ WILHELM (2007): *Zwischen Bestenauslese und Demokratieprinzip. Die Besetzung der Landesrechnungshöfe unter Berücksichtigung*

sichtigung der Bewerbung, Wahl und Ernennung der Mitglieder des Rechnungshofs Brandenburg. Berlin: Frank & Timme. (Potsdamer Rechtswissenschaftliche Reihe. Band 28).

- VERMEER, HANS J. (1990): *Skopos und Translationsauftrag*. 2. Aufl. Heidelberg: Selbstverlag.
- VILLIGER, CLAUDIA (2016): Barrieren im WWW abbauen. In: MÄLZER, NATHALIE (Hrsg.): *Barrierefreie Kommunikation – Perspektiven aus Theorie und Praxis*. Berlin: Frank & Timme. S. 151–170. (Kommunikation – Partizipation – Inklusion. Band 2).
- WEIDENMANN, BERND (1994): *Lernen mit Bildmedien. Psychologische und didaktische Grundlagen*. 2. Auflage. Weinheim: Beltz. (Mit den Augen lernen. Band 1).
- WEIDENMANN, BERND (2002): Multicodierung und Multimodalität im Lernprozess. In: ISSING, LUDWIG J./KLIMSA, PAUL (Hrsg.): *Information und Lernen mit Multimedia und Internet: Lehrbuch für Studium und Praxis*. 3. vollst. überarb. Aufl. Weinheim: Beltz. S. 45–62.
- WELTI, FELIX (2013): Zur praktischen Bestimmung der rechtlich gebotenen Barrierefreiheit. In: *Diskussionsforum Rehabilitations- und Teilhaberecht. Forum D. Diskussionsbeitrag Nr. 18/2013*. Online verfügbar unter: [http://www.reha-recht.de/fileadmin/download/foren/d/2013/D18-2013\\_Bestimmung\\_von\\_Barrierefreiheit.pdf](http://www.reha-recht.de/fileadmin/download/foren/d/2013/D18-2013_Bestimmung_von_Barrierefreiheit.pdf) (12.04.2021).
- WELTI, FELIX/GROSKREUTZ, HENNING/HLAVA, DANIEL/RAMBAUSEK, TONIA/RAMM, DIANA/WENCKEBACH, JOHANNA (2014): *Evaluation des Behindertengleichstellungsgesetzes: Abschlussbericht*. Kassel: Bundesministerium für Arbeit und Soziales. (Forschungsbericht. Sozialforschung 445). Online verfügbar unter: <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-47635-7> (01.06.2021).
- WENDELSTEIN, BRITTA (2016): *Gesprochene Sprache im Vorfeld der Alzheimer-Demenz: Linguistische Analysen im Verlauf von präklinischen Stadien bis zur leichten Demenz*. Heidelberg: Universitätsverlag Winter.
- WIRTZ, BERND (2010): *Electronic Business*. 3. Auflage. Wiesbaden: Gabler.
- WIRTZ, BERND/PIEHLER, ROBERT (2010): E-Government. In: WIRTZ, BERND (2010): *E-Government. Grundlagen, Instrumente, Strategien*. Wiesbaden: Gabler. S. 3–18.
- WITZEL, JUTTA (2019): Ausprägungen und Dolmetschstrategien beim Schriftdolmetschen. In: MAAß, CHRISTIANE/RINK, ISABEL (Hrsg.): *Handbuch Barrie-*

*refreie Kommunikation*. Berlin: Frank & Timme. S. 303–325. (Kommunikation – Partizipation – Inklusion. Band 3).

ZAYNEL, NADJA (2017): *Internetnutzung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen mit Down-Syndrom*. Wiesbaden: Springer Fachmedien.

ZURSTRASSEN, BETTINA (2015): Inklusion durch Leichte Sprache? Eine kritische Einschätzung. In: DÖNGES, CHRISTOPH/HILPERT, WOLFRAM/ZURSTRASSEN, BETTINA (Hrsg.): *Didaktik der inklusiven politischen Bildung*. Bonn: Bundeszentrale für politische Bildung. S. 126–138. (Schriftenreihe Band 1617).

## Quellen

Bundesinstitut für Bau-, Stadt- und Raumforschung (BBSR) (2019): *Bevölkerungsdynamik und Innenentwicklung in Mittelstädten*. (BBSR-Analysen Kompakt 10/2019). Online verfügbar unter: [https://www.bbsr.bund.de/BBSR/DE/veroeffentlichungen/analysen-kompakt/2019/ak-10-2019-dl.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=2](https://www.bbsr.bund.de/BBSR/DE/veroeffentlichungen/analysen-kompakt/2019/ak-10-2019-dl.pdf?__blob=publicationFile&v=2) (08.06.2021).

Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) (2014): *Leichte Sprache. Ein Ratgeber*. Online verfügbar unter: [https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/Publikationen/a752-ratgeber-leichte-sprache.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=1](https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/Publikationen/a752-ratgeber-leichte-sprache.pdf?__blob=publicationFile&v=1) (05.06.2021).

Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) (2016): „*Unser Weg in eine inklusive Gesellschaft*“. *Nationaler Aktionsplan 2.0 der Bundesregierung zur UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK)*. Online verfügbar unter: <https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/Teilhabe/inklusion-nationaler-aktionsplan-2.pdf> (31.05.2021).

Bundesfachstelle Barrierefreiheit (2021): *Wie ist Barrierefreiheit definiert?* (Online-Artikel). Online verfügbar unter: [https://www.bundesfachstelle-barrierefreiheit.de/DE/Ueber-Uns/Definition-Barrierefreiheit/definition-barrierefreiheit\\_node.html;jsessionid=BC84F6AC1FAA284F90EDEF416D029BFF](https://www.bundesfachstelle-barrierefreiheit.de/DE/Ueber-Uns/Definition-Barrierefreiheit/definition-barrierefreiheit_node.html;jsessionid=BC84F6AC1FAA284F90EDEF416D029BFF) (08.06.2021).

Bundesverwaltungsamt (2009): *BITV-Checkliste für GSB-Redakteure*. Online verfügbar unter: <https://docplayer.org/13169735-Bitv-checkliste-fuer-gsb-redakteure.html> (05.06.2021).

- Deutscher Bundestag (2001): *Drucksache 17/7420. Entwurf eines Gesetzes zur Gleichstellung behinderter Menschen und zur Änderung anderer Gesetze*. Online verfügbar unter: <https://dserver.bundestag.de/btd/14/074/1407420.pdf> (08.06.2021).
- Deutscher Bundestag (2009): *Petition 3349. Hilfe für Menschen mit Behinderung Leichte Sprache vom 19.03.2009*. Online verfügbar unter: [https://epetitionen.bundestag.de/petitionen/\\_2009/\\_03/\\_19/Petition\\_3349.abschlussbegruendung-pdf.pdf](https://epetitionen.bundestag.de/petitionen/_2009/_03/_19/Petition_3349.abschlussbegruendung-pdf.pdf) (08.06.2021).
- Deutscher Bundestag (2016): *Drucksache 18/7824. Entwurf eines Gesetzes zur Weiterentwicklung des Behindertengleichstellungsrechts*. Online verfügbar unter: <https://dserver.bundestag.de/btd/18/078/1807824.pdf> (08.06.2021).
- Deutscher Bundestag (2020): *Drucksache 19/24980. Empfehlungen für Deutsche Leichte Sprache*. Online abrufbar unter: <https://dserver.bundestag.de/btd/19/249/1924980.pdf> (01.06.2021).
- DIAS GmbH – Daten, Informationssysteme und Analysen im Sozialen (2018): *BIK. BITV Test. Infothek. WCAG 2.0. Teil 9: Alternativversionen*. Online verfügbar unter: [https://www.bitvtest.de/bitv\\_test/das\\_testverfahren\\_im\\_detail/vertiefend/infothek/artikel0/lesen/wcag2\\_alternativversionen.html](https://www.bitvtest.de/bitv_test/das_testverfahren_im_detail/vertiefend/infothek/artikel0/lesen/wcag2_alternativversionen.html) (13.02.2021).
- Europäische Kommission (2020): *Index für die digitale Wirtschaft und Gesellschaft (DESI) 2020*. Online verfügbar unter: [https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc\\_id=66943](https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=66943) (01.06.2021).
- HELLBUSCH, JAN (2001–2021): *Barrierefreies Webdesign. BITV 2.0 in den Ländern*. Online verfügbar unter: <https://www.barrierefreies-webdesign.de/richtlinien/verwaltung/bitv-2.0-in-den-laendern.html> (05.06.2021).
- HELLBUSCH, JAN (2014): *Accessibility Checklist gegen graue Haare BITV 2.0 und „BITV-Test“ sind nicht kompatibel mit den internationalen WCAG 2.0. (Blogbeitrag)*. Online verfügbar unter: <https://www.hellbusch.de/accessibility-checkliste/> (13.02.2021).
- HELLBUSCH, JAN (2017): *EN 301 549 als Mindestanforderung. Die technischen Standards gelten EU-weit. (Blogbeitrag)*. Online verfügbar unter: <https://www.hellbusch.de/en-301-549-als-mindestanforderung/> (01.06.2021).
- Inclusion Europe (2009): *Informationen für alle. Europäische Regeln, wie man Informationen leicht lesbar und leicht verständlich macht*. Online verfügbar unter: <https://www.lag-abt-niedersachsen.de/uploads/migrate/Download/Infofralle.pdf> (05.06.2021).

- Inclusion Europe (2020): *How use of the European Easy-to-Read Logo (sic.)* Online verfügbar unter: <https://www.inclusion-europe.eu/wp-content/uploads/2020/05/How-to-use-ETR-logo.pdf> (05.06.2021).
- Information und Technik Nordrhein-Westfalen (2021): *IT.NRW. Statistik und IT-Dienstleistungen*. (Startseite). Online verfügbar unter: [www.it.nrw](http://www.it.nrw) (05.06.2021).
- Informationstechnikzentrum Bund (2021): *Government Site Builder (GSB). Die Content-Management-Lösung des Bundes*. Online verfügbar unter: <https://www.itzbund.de/DE/itloesungen/standardloesungen/gsb/gsb.html> (05.06.2021).
- Initiative D21 e. V. (2019/2020): *D21 Digital-Index. Wie digital ist Deutschland?* Online verfügbar unter: [https://initiatived21.de/app/uploads/2020/02/d21\\_index2019\\_2020.pdf](https://initiatived21.de/app/uploads/2020/02/d21_index2019_2020.pdf) (08.06.2021).
- Kommunales Rechenzentrum Minden-Ravensberg/Lippe (2020): *Startseite*. Online verfügbar unter: [www.krz.de/](http://www.krz.de/) (05.06.2021).
- Land Brandenburg (2021): *Brandenburgische IT-Dienstleister*. (Startseite). Online verfügbar unter: [www.zit-bb.de](http://www.zit-bb.de) (05.06.2021).
- Land Berlin (2020): *Botschaft vom Regierenden Bürgermeister von Berlin*. Online verfügbar unter: <https://www.berlin.de/corona/rbm/artikel.946960.de-plain.php> (11.06.2021).
- Lebenshilfe Bremen (2021): *Alle Bilder*. (Onlineshop). Online verfügbar unter: <https://shop.lebenshilfe-bremen.de/produkt-kategorie/alle-bilder-a-z/> (08.06.2021).
- Netzwerk Artikel 3 e. V. (2021): *UN-Behindertenrechtskonvention — Schattenübersetzung*. Online verfügbar unter: <http://www.nw3.de/index.php/vereinte-nationen> (01.06.2021).
- Netzwerk Leichte Sprache (2014): *Was ist Leichte Sprache? Presseinformation des Vereins Netzwerk Leichte Sprache*. Online verfügbar unter: <http://isitext.de/wp-content/uploads/2014/06/Presseinformation-Netzwerk-Leichte-Sprache.pdf> (08.06.2021).
- Netzwerk Leichte Sprache (2021): *Qualität in Leichter Sprache*. (Online-Artikel). Online verfügbar unter: <https://www.leichte-sprache.org/qualitaet/> (14.06.2021).
- OECD (2018): *Open Government: Globaler Kontext und Perspektiven für offenes Regierungs- und Verwaltungshandeln*. Paris: OECD Publishing. Online verfügbar unter: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264290655-de> (31.05.2021).

- Presse- und Informationsamt der Bundesregierung (2021): *Das Corporate Design der Bundesregierung*. Online verfügbar unter: <https://styleguide.bundesregierung.de/> (01.06.2021).
- Rat für deutsche Rechtschreibung (2018): *Deutsche Rechtschreibung. Regeln und Wörterverzeichnis. Aktualisierte Fassung des amtlichen Regelwerks entsprechend den Empfehlungen des Rats für deutsche Rechtschreibung 2016*. Online verfügbar unter: [https://www.rechtschreibrat.com/DOX/rfdr\\_Regeln\\_2016\\_redigiert\\_2018.pdf](https://www.rechtschreibrat.com/DOX/rfdr_Regeln_2016_redigiert_2018.pdf) (08.06.2021).
- Statistisches Bundesamt (2019): *Destatis. Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit behördlichen Dienstleistungen. Ausgewählte Ergebnisse der Lebenslagenbefragung 2019*. Online verfügbar unter: [https://www.amtlich-einfach.de/Shared-Docs/Downloads/Ergebnisse\\_Buerger\\_2019.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=2](https://www.amtlich-einfach.de/Shared-Docs/Downloads/Ergebnisse_Buerger_2019.pdf?__blob=publicationFile&v=2) (08.06.2021).
- Statistisches Bundesamt (2016): *Gemeindeverzeichnis*. Weiterleitung auf aktuelles Verzeichnis: <https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/LaenderRegionen/Regionales/Gemeindeverzeichnis/Administrativ/Aktuell/05Staedte.html>
- Unfallkasse Sachsen-Anhalt (2020): *Landesfachstelle für Barrierefreiheit*. (Startseite). Online verfügbar unter: [www.lf-barrierefreiheit-st.de](http://www.lf-barrierefreiheit-st.de) (05.06.2021).
- United Nations Treaty Collection (2021): *Status of Treaties. 15. Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. Online verfügbar unter: <https://treaties.un.org/doc/Publication/MTDSG/Volume%20I/Chapter%20IV/IV-15.en.pdf> (01.06.2021).
- World Wide Web Consortium (W3C) (2009): *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0*. Autorisierte deutsche Übersetzung. Online verfügbar unter: <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-de/> (01.06.2021).
- World Wide Web Consortium (W3C) (2012): *W3C Web Content Accessibility Guidelines 2.0 Approved as ISO/IEC International Standard*. (Pressemitteilung). Online verfügbar unter: <https://www.w3.org/2012/07/wcag2pas-pr.html> (01.06.2021).
- World Wide Web Consortium (W3C) (2018): *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1*. Online verfügbar unter: <https://www.w3.org/TR/WCAG21/> (01.06.2021).

# Anhang

## Korpus

URLs der erfassten Institutionen zum Stichtag 23.12.2016  
(Startseite mit Hinweis auf Leichte Sprache)

Bundesministerium	URL
Arbeit und Soziales	<a href="http://www.bmas.de">http://www.bmas.de</a>
Auswärtiges Amt	<a href="http://www.auswaertiges-amt.de">http://www.auswaertiges-amt.de</a>
Bildung und Forschung	<a href="https://www.bmbf.de">https://www.bmbf.de</a>
Ernährung und Landwirtschaft	<a href="http://www.bmel.de">http://www.bmel.de</a>
Familie, Senioren, Frauen, Jugend	<a href="https://www.bmfsfj.de">https://www.bmfsfj.de</a>
Finanzen	<a href="http://www.bundesfinanzministerium.de">http://www.bundesfinanzministerium.de</a>
Gesundheit	<a href="http://www.bundesgesundheitsministerium.de">http://www.bundesgesundheitsministerium.de</a>
Inneres	<a href="http://www.bmi.bund.de">http://www.bmi.bund.de</a>
Justiz und Verbraucherschutz	<a href="http://www.bmjv.de">http://www.bmjv.de</a>
Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit	<a href="http://www.bmub.bund.de">http://www.bmub.bund.de</a>
Verkehr und digitale Infrastruk- tur	<a href="http://www.bmvi.de">http://www.bmvi.de</a>
Verteidigung	<a href="https://www.bmvg.de">https://www.bmvg.de</a>
Wirtschaft und Energie	<a href="http://www.bmwi.de">http://www.bmwi.de</a>
Wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung	<a href="http://www.bmz.de">http://www.bmz.de</a>
Bundesregierung	<a href="https://www.bundesregierung.de">https://www.bundesregierung.de</a>

Land	Ministerium	URL
BW	Ministerium für Soziales und Integration	<a href="http://sozialministerium.baden-wuerttemberg.de/startseite/">http://sozialministerium.baden-wuerttemberg.de/startseite/</a>
BY	Bayerische Staatskanzlei	<a href="http://www.bayern.de/staatsregierung/staatskanzlei/">http://www.bayern.de/staatsregierung/staatskanzlei/</a>
	Bayerisches Staatsministerium des Innern, für Bau und Verkehr	<a href="http://www.innenministerium.bayern.de/">http://www.innenministerium.bayern.de/</a>
	Bayerisches Staatsministerium der Justiz	<a href="http://www.justiz.bayern.de/">http://www.justiz.bayern.de/</a>
	Bayerisches Staatsministerium für Wirtschaft und Medien, Energie und Technologie	<a href="https://www.stmwi.bayern.de/">https://www.stmwi.bayern.de/</a>
	Bayerisches Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz	<a href="http://www.stmuv.bayern.de/">http://www.stmuv.bayern.de/</a>
	Bayerisches Staatsministerium für Arbeit und Soziales, Familie und Integration	<a href="http://www.stmas.bayern.de/">http://www.stmas.bayern.de/</a>
	Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege	<a href="https://www.stmgp.bayern.de/">https://www.stmgp.bayern.de/</a>
BE	Senatsverwaltung für Finanzen	<a href="http://www.berlin.de/sen/finanzen/">http://www.berlin.de/sen/finanzen/</a>
HIB	Senator für Finanzen	<a href="http://finanzen.bremen.de/">http://finanzen.bremen.de/</a>
	Senator für Inneres	<a href="http://inneres.bremen.de/">http://inneres.bremen.de/</a>
	Senator für Justiz und Verfassung	<a href="http://justiz.bremen.de/">http://justiz.bremen.de/</a>
	Senator für Kinder und Bildung	<a href="http://bildung.bremen.de/">http://bildung.bremen.de/</a>
	Senator für Kultur	<a href="http://kultur.bremen.de/">http://kultur.bremen.de/</a>
	Senator für Soziales, Jugend, Frauen, Integration und Sport	<a href="http://soziales.bremen.de/">http://soziales.bremen.de/</a>
	Senator für Umwelt, Bau und Verkehr	<a href="http://baumwelt.bremen.de/">http://baumwelt.bremen.de/</a>

Land	Ministerium	URL
HB	Senator für Wirtschaft, Arbeit und Häfen	<a href="http://wirtschaft.bremen.de/">http://wirtschaft.bremen.de/</a>
	Senator für Wissenschaft, Gesundheit und Verbraucherschutz	<a href="http://www.gesundheit.bremen.de/">http://www.gesundheit.bremen.de/</a>
	Senatskanzlei	<a href="http://www.rathaus.bremen.de/">http://www.rathaus.bremen.de/</a>
HE	Staatskanzlei	<a href="https://staatskanzlei.hessen.de/">https://staatskanzlei.hessen.de/</a>
	Wirtschaftsministerium	<a href="https://wirtschaft.hessen.de/">https://wirtschaft.hessen.de/</a>
	Innenministerium	<a href="https://innen.hessen.de/">https://innen.hessen.de/</a>
	Finanzministerium	<a href="https://finanzen.hessen.de/">https://finanzen.hessen.de/</a>
	Justizministerium	<a href="https://justizministerium.hessen.de/">https://justizministerium.hessen.de/</a>
	Kultusministerium	<a href="https://kultusministerium.hessen.de/">https://kultusministerium.hessen.de/</a>
	Wirtschaftsministerium	<a href="https://wirtschaft.hessen.de/">https://wirtschaft.hessen.de/</a>
MV	Umweltministerium	<a href="https://umweltministerium.hessen.de/">https://umweltministerium.hessen.de/</a>
	Sozialministerium	<a href="https://soziales.hessen.de/">https://soziales.hessen.de/</a>
	Staatskanzlei	<a href="http://www.regierung-mv.de/Landesregierung/stk/">http://www.regierung-mv.de/Landesregierung/stk/</a>
	Ministerium für Inneres und Europa	<a href="http://www.regierung-mv.de/Landesregierung/im/">http://www.regierung-mv.de/Landesregierung/im/</a>
	Justizministerium	<a href="http://www.regierung-mv.de/Landesregierung/jm/">http://www.regierung-mv.de/Landesregierung/jm/</a>
	Finanzministerium	<a href="http://www.regierung-mv.de/Landesregierung/fm/">http://www.regierung-mv.de/Landesregierung/fm/</a>
	Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Gesundheit	<a href="http://www.regierung-mv.de/Landesregierung/wm/">http://www.regierung-mv.de/Landesregierung/wm/</a>
	Ministerium für Landwirtschaft und Umwelt	<a href="http://www.regierung-mv.de/Landesregierung/lm/">http://www.regierung-mv.de/Landesregierung/lm/</a>
	Ministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur	<a href="http://www.regierung-mv.de/Landesregierung/bm/">http://www.regierung-mv.de/Landesregierung/bm/</a>

Land	Ministerium	URL
MV	Ministerium für Energie, Infrastruktur und Digitalisierung	<a href="http://www.regierung-mv.de/Landesregierung/em/">http://www.regierung-mv.de/Landesregierung/em/</a>
	Ministerium für Soziales, Integration und Gleichstellung	<a href="http://www.regierung-mv.de/Landesregierung/sm/">http://www.regierung-mv.de/Landesregierung/sm/</a>
NI	Finanzministerium	<a href="http://www.mf.niedersachsen.de/startseite/">http://www.mf.niedersachsen.de/startseite/</a>
	Ministerium für Soziales, Gesundheit und Gleichstellung	<a href="http://www.ms.niedersachsen.de/startseite/">http://www.ms.niedersachsen.de/startseite/</a>
	Ministerium für Wissenschaft und Kultur	<a href="http://www.mwk.niedersachsen.de/startseite/">http://www.mwk.niedersachsen.de/startseite/</a>
	Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr	<a href="http://www.mw.niedersachsen.de/startseite/">http://www.mw.niedersachsen.de/startseite/</a>
	Justizministerium	<a href="http://www.mj.niedersachsen.de/startseite/">http://www.mj.niedersachsen.de/startseite/</a>
	Ministerium für Umwelt, Energie und Klimaschutz	<a href="http://www.umwelt.niedersachsen.de/startseite/">http://www.umwelt.niedersachsen.de/startseite/</a>
NW	Finanzministerium	<a href="https://www.finanzenverwaltung.nrw.de/">https://www.finanzenverwaltung.nrw.de/</a>
	Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales	<a href="https://www.mais.nrw/">https://www.mais.nrw/</a>
	Justizministerium	<a href="http://www.jm.nrw.de/">http://www.jm.nrw.de/</a>
	Ministerium für Innovation, Wissenschaft und Forschung	<a href="http://www.wissenschaft.nrw.de/">http://www.wissenschaft.nrw.de/</a>
RP	Ministerium für Familie, Kinder, Jugend, Kultur und Sport	<a href="https://www.mfkjks.nrw/">https://www.mfkjks.nrw/</a>
	Staatskanzlei	<a href="https://www.land.nrw/">https://www.land.nrw/</a>
	Staatskanzlei	<a href="https://www.rlp.de/fr/Landesregierung/staatskanzlei/">https://www.rlp.de/fr/Landesregierung/staatskanzlei/</a>
SA	Ministerium für Bildung	<a href="https://bm.rlp.de/de/startseite/">https://bm.rlp.de/de/startseite/</a>
	Ministerium der Finanzen	<a href="http://www.mf.sachsen-anhalt.de/ministerium-der-finanzen/">http://www.mf.sachsen-anhalt.de/ministerium-der-finanzen/</a>
	Ministerium für Arbeit, Soziales und Integration	<a href="http://www.ms.sachsen-anhalt.de/startseite-ms/">http://www.ms.sachsen-anhalt.de/startseite-ms/</a>

Land	Ministerium	URL
SH	Staatskanzlei	<a href="http://www.schleswig-holstein.de/DE/Landesregierung/II/Staatskanzlei/staatskanzlei_node.html">http://www.schleswig-holstein.de/DE/Landesregierung/II/Staatskanzlei/staatskanzlei_node.html</a>
	Ministerium für Energiewende, Landwirtschaft, Umwelt und ländliche Räume	<a href="http://www.schleswig-holstein.de/DE/Landesregierung/V/v_node.html">http://www.schleswig-holstein.de/DE/Landesregierung/V/v_node.html</a>
	Ministerium für Justiz, Kultur und Europa	<a href="http://www.schleswig-holstein.de/DE/Landesregierung/II/ii_node.html">http://www.schleswig-holstein.de/DE/Landesregierung/II/ii_node.html</a>
	Ministerium für Schule und Berufsbildung	<a href="http://www.schleswig-holstein.de/DE/Landesregierung/III/iii_node.html">http://www.schleswig-holstein.de/DE/Landesregierung/III/iii_node.html</a>
	Ministerium für Inneres und Bundesangelegenheiten	<a href="http://www.schleswig-holstein.de/DE/Landesregierung/IV/iv_node.html">http://www.schleswig-holstein.de/DE/Landesregierung/IV/iv_node.html</a>
	Finanzministerium	<a href="http://www.schleswig-holstein.de/DE/Landesregierung/VI/vi_node.html">http://www.schleswig-holstein.de/DE/Landesregierung/VI/vi_node.html</a>
	Ministerium für Wirtschaft, Arbeit, Verkehr und Technologie	<a href="http://www.schleswig-holstein.de/DE/Landesregierung/VII/vii_node.html">http://www.schleswig-holstein.de/DE/Landesregierung/VII/vii_node.html</a>
	Ministerium für Soziales, Gesundheit, Wissenschaft und Gleichstellung	<a href="http://www.schleswig-holstein.de/DE/Landesregierung/VIII/viii_node.html">http://www.schleswig-holstein.de/DE/Landesregierung/VIII/viii_node.html</a>

Kommune	URL
Köln (NW)	<a href="http://www.stadt-koeln.de/">http://www.stadt-koeln.de/</a>
Frankfurt am Main (HE)	<a href="http://www.frankfurt.de/">http://www.frankfurt.de/</a>
Düsseldorf (NW)	<a href="https://www.duesseldorf.de/">https://www.duesseldorf.de/</a>
Bremen (HB)	<a href="http://www.bremen.de/">http://www.bremen.de/</a>
Bremerhaven (HB)	<a href="http://www.bremerhaven.de/">http://www.bremerhaven.de/</a>
Iserlohn (NW)	<a href="http://www.iserlohn.de/aktuelles/">http://www.iserlohn.de/aktuelles/</a>
Troisdorf (NW)	<a href="http://www.troisdorf.de/index.htm">http://www.troisdorf.de/index.htm</a>
Marburg (HE)	<a href="https://www.marburg.de/">https://www.marburg.de/</a>
Aschaffenburg (BY)	<a href="http://www.aschaffenburg.de/de/">http://www.aschaffenburg.de/de/</a>
Wetter/Ruhr (NW)	<a href="http://www.stadt-wetter.de/">http://www.stadt-wetter.de/</a>
Unterschleißheim (BY)	<a href="http://www.unterschleissheim.de/startseite.html">http://www.unterschleissheim.de/startseite.html</a>
Büdingen (HE)	<a href="http://www.stadt-buedingen.de/">http://www.stadt-buedingen.de/</a>

## EASY – PLAIN – ACCESSIBLE

- Vol. 1 Isabel Rink: Rechtskommunikation und Barrierefreiheit. Zur Übersetzung juristischer Informations- und Interaktionstexte in Leichte Sprache. 472 pages. ISBN 978-3-7329-0593-5
- Vol. 2 Silvia Hansen-Schirra/Christiane Maaß (eds.): Easy Language Research: Text and User Perspectives. 288 pages. ISBN 978-3-7329-0688-8
- Vol. 3 Christiane Maaß: Easy Language – Plain Language – Easy Language Plus. Balancing Comprehensibility and Acceptability. 304 pages. ISBN 978-3-7329-0691-8
- Vol. 4 Elisa Perego: Accessible Communication: A Cross-country Journey. 200 pages. ISBN 978-3-7329-0654-3
- Vol. 5 Silke Gutermuth: Leichte Sprache für alle? Eine zielgruppenorientierte Rezeptionsstudie zu Leichter und Einfacher Sprache. 312 pages. ISBN 978-3-7329-0587-4.
- Vol. 6 Anne-Kathrin Gros/Silke Gutermuth/Katharina Oster (Hg.): Leichte Sprache – Empirische und multimodale Perspektiven. 160 pages. ISBN 978-3-7329-0708-3
- Vol. 7 Maher Tyfour: Sprachmacht auf engstem Raum: Die Inszenierung der Stadt in den Hörfilmen der Münchner Tatort-Filmserie. Eine korpusgeleitete Studie zur Audiodeskription. 246 pages. ISBN 978-3-7329-0699-4
- Vol. 8 Camilla Lindholm/Ulla Vanhatalo (eds.): Handbook of Easy Languages in Europe. 660 pages. ISBN 978-3-7329-0771-7
- Vol. 9 Silvia Hansen-Schirra/Katja Abels/Sarah Signer/Christiane Maaß: The Dictionary of Accessible Communication. 212 pages. ISBN 978-3-7329-0729-8
- Vol. 10 Katrin Lang: Auffindbarkeit, Wahrnehmbarkeit, Akzeptabilität: Webseiten von Behörden in Leichter Sprache vor dem Hintergrund der rechtlichen Lage. 488 pages ISBN 978-3-7329-0804-2

