

Rudolf Fisch (Hrsg.)

# Verständliche Verwaltungskommunikation in Zeiten der Digitalisierung

Konzepte – Lösungen – Fallbeispiele

Unter Mitarbeit von Burkhard Margies und  
Ursula Giesen-Winkler



**Nomos**

# Inhalt

Warum ist „Verständliche Verwaltungskommunikation in Zeiten der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung“ ein Thema? – Einführung und Übersicht	9
<i>Rudolf Fisch</i>	
Zum Stand der Dinge in Sachen Digitalisierung im öffentlichen Sektor – mit praktischen Beispielen der nutzerzentrierten Umsetzung	31
<i>Martin Hagen</i>	
Verwaltungssprache, schwere Sprache? – Ergebnisse zur Verständlichkeit von behördlichen Formularen und Schreiben aus der Lebenslagenbefragung 2019	47
<i>Daniel Kühnhenrich und Susanne Michalik</i>	
Öffentlich angebotene Daten und Funktionen (Open Data/Open APIs) als Rückgrat des digitalen Wandels in den deutschen Behörden – eine Bestandsaufnahme	63
<i>Andreas Schmietendorf</i>	
Moderne Verwaltungskommunikation	77
<i>Hermann Hill</i>	
Das Rathaus verstehen – mit der Bevölkerung verständlich kommunizieren	97
<i>Gunnar Schwarting</i>	
Zukünftige Formen der digitalen Kommunikation mit der Verwaltung	109
<i>Jörn von Lucke</i>	
Moderne Verwaltungskommunikation: Grundlagen, Prozesse und Beispiele aus linguistischer Sicht	123
<i>Karin Luttermann</i>	

*Inhalt*

Wie können wir Verständlichkeit von Texten messen? Eine Annäherung an die Erhebung des Verstehensprozesses von Verwaltungssprache <i>Sascha Wolfer</i>	145
Leichte Sprache und Algorithmisierung als Anforderungen an die Gesetzessprache <i>Margrit Seckelmann</i>	157
Digitalisierung und Verwaltungskommunikation - Was können öffentliche Verwaltungen und Kirchen voneinander lernen? <i>Ralf Daum</i>	171
Wie diebisch ist diese ELSTER? Ein medienlinguistischer Versuch mit dem Online-Steuerverfahren <i>Werner Holly</i>	183
Endlich verständlich: Entwicklung und Einführung kundenfreundlicher Bescheide der Deutschen Rentenversicherung <i>Burkhard Margies und Heiko Fiedler-Rauer</i>	201
Ausblick: Smarte Kommunikationsformen in Staat und Verwaltung <i>Jörn von Lucke</i>	215
Autorinnen und Autoren	231
Index	235