

		Über Formulare	9
		Neun Sätze für Formulargestalter	29
		Vorworte	30
<hr/>			
1 : Theorie	1.1 : Funktionen, Hürden, Chancen	Form, Formel, Formular	34
		Schnittstelle Formular	36
		Interaktion und Organisation	38
		Formularmedien	40
<hr/>			
		Formulare als Hürde	42
		Problem Verständlichkeit	44
		Verständlicher Schreiben	46
<hr/>			
		Identity, Image und Formulare	48
		Formulare als Chance	52
<hr/>			
	1.2 : Formulare seit Gutenberg	Ablassbrief (1455)	56
		Steuerformulare (1792)	58
		Passagierliste (1892)	60
		Geschäftsformulare (Jahrhundertwende)	62
		Verwaltungsformulare (1929)	64
		Formulare im Dritten Reich	66
		EDV-Formular (1978)	68
		E-Government (heute)	70
<hr/>			
	1.3 : Formulartypen	Mitteilungs- und Dialogformulare	74
		Antragsformulare	76
		Anmeldeformulare	80
		Erklärungsformulare	84
		Auftrags- und Vertragsformulare	88
		Rechnungs- und Quittungsformulare	92
		Bescheid- und Hinweisformulare	96
		Fragebögen	100
		Urkunden und Ausweise	104
		Wertpapiere	108
		Berichts- und Protokollformulare	112
		Formulare in Mailings	116
<hr/>			
2 : Praxis	2.1 : Makro-Gestaltung	Gestaltungsprozess	122
		Redundanz vermeiden	124
		Grafische Variablen	125
		Gestaltungsgesetze	126
<hr/>			
		Gestaltungsebenen	128
		Typografie und Schrift	130
		Farbe und Schrift	138
		Papier, Format, Druck und Weiterverarbeitung	140
		Maschinenlesbarkeit	144
		Raster und Module	146
		Formularschema	150
		Tektonik	152

2.2 : Mikro-Gestaltung	Allgemeine Satzregeln	156
	Formulartitel	160
	Wort-Bild-Marke	161
	Kontaktangaben	162
	Formular- Impressum	163
	Anschriftfelder	164
	Seriennummer	166
	Kopienverteilung	166
	Seitenzahl	167
	Formularperspektive	168
	Fragetypen	169
	Offene Fragen	170
	Geschlossene Fragen	178
	Fragebogen-Skalen	182
	Tabellen und Matrizen	184
	Filtern	188
	Gliedern mit grafischen Mitteln	190
	Gliedern mit Überschriften	194
	Gliedern mit Ziffern und Buchstaben	196
	Felder hervorheben	198
	Felder sperren	199
	Allgemeine und konkrete Hinweise	200
	Mehrsprachigkeit	204
2.3 : Digitale Formulare	Digital vs. analog	208
	Plattformen und Techniken	211
	PDF-Formulare	212
	HTML-Formulare	214
3 : Praxisbeispiele	Öffentliche Einrichtungen	218
	Banken, Versicherungen und Fonds	244
	Versorgungs- und Dienstleistungsunternehmen	258
	Industrie und Handel	268
	Gesundheitswesen	288
	Bildung, Kultur und Wettbewerbe	294
	Online-Formulare	304
	Parodien	312
4 : Anhang	Adressen	316
	Literatur	318
	Stichwortverzeichnis	320
	Abbildungsverzeichnis	322