

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 |