

Kirsten Adamzik

Alltag und öffentliche Verwaltung

Written texts in everyday life having gained massively in importance in the internet age, the article emphasizes the role of this medium in the communication activities between administration and citizens. It refers to the conception of everyday lifeworld in the sense of Alfred Schütz and presents the Swiss strategy of E-Government aiming to increase the accessibility of its services. Graduated reduction of information is seen as a key instrument for this purpose.

1. Alltagskommunikation im 21. Jahrhundert

Bis gegen Ende des 20. Jahrhunderts war der Kernbereich der Kommunikation im Alltag zweifellos durch Mündlichkeit in Face-to-Face-Situationen geprägt. Als Prototyp für Alltagskommunikation i. e. S. führt Margot Heinemann (2000:608) „das familiäre Gespräch/die informelle Unterhaltung“ an, während es gar „*nicht eine* Schrifttextsorte gibt, die für den Alltag aller – oder wenigstens der meisten – Individuen konstitutiv ist“ (ebd.:609; Hervorhebung im Orig.). Wenn überhaupt noch, so gilt dies heute sehr viel weniger, denn auch für die Privatkommunikation greifen längst sehr viele auf (Kurz-)Mitteilungen zurück, die mittels digitaler Technik, und zwar in schriftlicher Form, übermittelt werden.

Neben der raum-zeitlichen Kopräsenz der Interaktionspartner und der Mündlichkeit gehört ein weiteres Merkmal zu den Kennzeichen prototypischer Alltagstexte: der informelle Stil. In der Anfangszeit der neuen Medien, genauer gesagt: als sich deren Benutzung in breiten Bevölkerungskreisen etablierte, wurde dieses Merkmal global als auch für elektronische Kommunikationsformen charakteristisch angesehen. Sie galten als typische Beispiele für sog. konzeptionell mündliche Schrifttexte. Besonders die E-Mail-Kommunikation (aber auch SMS, Twitter usw.) hat sich aber sehr schnell von dieser Bindung an Alltagssprache im stilistischen Sinn gelöst. Diese Verbreitungsmedien sind mittlerweile auch in der halböffentlichen und öffentlichen Kommunikation völlig üblich und weisen daher auch die ganze Bandbreite stilistischer Gestaltung auf. Auch Soziale Medien wie Facebook nutzen nicht mehr nur Privatpersonen und Gruppierungen der sog. Zivilgesellschaft; auch Firmen, staatliche Organisationen, akademische Verbände usw. bedienen sich solcher Mittel. Damit hat das **Internet als**

Medium jede spezifische Relation zu irgendwelchen Kommunikationsbereichen verloren: Es gibt nichts, was es dort nicht gäbe.

Der für alle Onliner alltägliche Einsatz von Suchmaschinen führt überdies dazu, dass man die verschiedensten Angebote – in für (potenzielle) Rezipienten nicht sinnvoll geordneter Auflistung – neben- bzw. untereinander findet. Dazu gehören auch private Auftritte wie z. B. Blogs. Die Menge im Alltag relevanter Schrifttexte hat sich daher immens erhöht, und viele von ihnen durchlaufen keine Filterinstanz. Anders gesagt: Öffentlich zugänglich sind jetzt auch Texte, die nicht korrigiert – und teilweise auch gar nicht am Bemühen um sprachliche Korrektheit oder sonst irgendwelchen traditionellen Güteigenschaften öffentlicher Rede ausgerichtet – sind, während es im vordigitalen Zeitalter kaum möglich war, etwas ohne professionellen „Beistand“ (aus dem Verlagswesen) zu publizieren. Direkt nebeneinander, d. h. auf derselben Seite, kann man ferner Beiträge sehen, die teils von professionellen Schreibern stammen, teils die vox populi repräsentieren. Gemeint sind Leserkommentare, die gewissermaßen Zugang zu schriftlichen Stammtisch-Gesprächen geben. Dies alles macht die Abgrenzung von Kommunikationsbereichen noch schwieriger, als sie ohnehin schon ist (vgl. dazu Adamzik 2016:Kap. 4.2).

2. Zur Konzeptualisierung von „Alltag“

Für die Sphäre des Alltags ist die Abgrenzung ganz besonders problematisch. Dies lässt sich gut verdeutlichen an verschiedenen Gegenbegriffen zu dieser Kategorie. Besonders einschlägig für unseren Zusammenhang sind zwei Konzepte, nämlich einerseits die **Lebenswelt** des Alltags aus der Wissenssoziologie und andererseits die Tradition der Funktionalstilistik, die mit einem **Kommunikationsbereich** Alltag rechnet. Der soziologische Ansatz knüpft an das Werk von Alfred Schütz an und wurde besonders durch das Buch „Die gesellschaftliche Konstruktion der Wirklichkeit“ von Berger/Luckmann (1966/1980) bekannt. In beiden Traditionssträngen stehen dem Alltag die Kategorien Kunst bzw. Literatur sowie Wissenschaft gegenüber. Die Funktionalstilistik wählt jedoch als weitere Gegenkategorien zum Alltag Medien und öffentliche Rede, während Berger/Luckmann neben der Religion Traumwelten herausheben, die einer strikt subjektiven Wirklichkeit entsprechen. Im Rahmen der Unterscheidung verschiedener Welten geht es um deren **Wirklichkeitsstatus**, in der Funktionalstilistik dagegen um sprachlich-stilistische Aspekte.

Einen unterschiedlichen Wirklichkeitsstatus haben Welten im Sinne von Berger/Luckmann, insofern sie sich auf konstitutiv differente Referenzräume beziehen, die sich durch einen je eigenen ‚Erlebnis- bzw. Erkenntnisstil‘ auszeichnen (vgl. Schütz/Luckmann 1979:49). So gehört die Religion ja für viele zum Alltag, das Spezifische ist aber der Bezug auf ein Jenseits, die Welt des Übersinnlichen. In der Kunst werden fiktionale Welten geschaffen; es handelt sich also um Welten des Als-Ob und des Spiels, in denen sogar Naturgesetze suspendiert sein können. Die Wissenschaft schließlich konstruiert hypothetische Welten. Hier gilt grundsätzlich nichts als fraglos sicher und ‚real‘, wir arbeiten vielmehr mit Annahmen und Modellen, die allenfalls so lange gelten, bis sie widerlegt sind oder der Wissenschaftlergemeinschaft andere Konstrukte geeigneter erscheinen.

Für die Lebenswelt des Alltags ist das gerade Gegenteil spezifisch. Es ist die Wirklichkeit, „die dem Verstand des gesellschaftlichen Normalverbrauchers zugänglich ist“ (Berger/Luckmann 1980:21). Sie wird einem **Jedermannsbewusstsein** zugeschrieben, das Berger/Luckmann als *ich* sprechen lassen:

„Die Wirklichkeit der Alltagswelt stellt sich mir [...] als eine intersubjektive Welt dar, die ich mit anderen teile. Ihre Intersubjektivität trennt die Alltagswelt scharf von anderen Wirklichkeiten, deren ich mir bewußt bin. Ich bin allein in der Welt meiner Träume. Aber ich weiß, daß die Alltagswelt für andere ebenso wirklich ist wie für mich. [...] Obgleich ich in der Lage bin, ihre Wirklichkeit auch in Frage zu stellen, muß ich solche Zweifel doch abwehren, um in meiner Routinewelt existieren zu können. Diese Ausschaltung des Zweifels ist so zweifelsfrei, daß ich, wenn ich den Zweifel einmal brauche – bei theoretischen oder religiösen Fragen zum Beispiel, eine echte Grenze überschreiten muß“ (ebd.:25f.).

Zentral ist also die Annahme, dass ich „mir der Welt als einer Vielfalt von Wirklichkeiten bewußt“ bin. Der Übergang von der einen in eine andere wird mir „nach Art eines Schocks bewußt. [...] Das Erwachen aus einem Traum ist das beste Beispiel dafür“ (ebd.:24).

Das beste Beispiel stellt das Erwachen aus einem Traum insofern dar, als man unterstellen darf, dass die meisten schon einmal ein solches Schock-Erlebnis gehabt haben. Allerdings ist es wohl nicht gerade alltäglich, häufiger erwacht man aus einer traumlosen Schlafphase und kann sich an die Traumwirklichkeit gar nicht (genau) erinnern. Sie ist die Wirklichkeit, der wir zugleich im höchsten Grade Unwirklichkeit zuschreiben, und außerdem meiner Kontrolle vollkommen entzogen. Das macht sie zugleich zu einem schlechten Beispiel, denn die Welt meiner Träume ist nicht meine subjektiv gültige Welt, sondern von meiner Alltagswelt im Wachzustand ebenfalls scharf getrennt.

Traumerlebnisse können allerdings in meine subjektiv gültige Alltagswelt einbrechen, wenn etwa Alpträume Angstzustände auslösen, die mich daran hindern, in der intersubjektiv gültigen Welt normal zu funktionieren. Ich bin allein in der Welt meiner Gefühle und Wahrnehmungen, der sich mir aufdrängenden Erinnerungen und Gedanken – und es kann vorkommen, dass diese subjektiven Wirklichkeiten nicht mehr hinreichend kompatibel sind mit der Jedermannswelt. Dann kategorisieren andere sie als Hirngespinnste, Phantasmen, Wahnvorstellungen, ... und weisen mich schlimmstenfalls in die Psychiatrie ein. Neben der Jedermannswelt muss man also – ganz unabhängig von unseren Traumwirklichkeiten – auch noch mit nur subjektiv gültigen Alltagswelten rechnen. Um das, was intersubjektiv als fraglos gültig behandelt wird, eindeutig von anderem abzugrenzen, benutze ich dafür den Ausdruck **Standardwelten**.¹ Mit dem Plural soll (ganz im Sinne von Berger/Luckmann) hervorgehoben werden, dass das, was für den Durchschnittsmenschen normal und unfraglich gültig ist, von Gesellschaft zu Gesellschaft variiert. In der globalisierten Welt und plurikulturellen Gesellschaften stellt allerdings die gesellschaftsinterne Pluralität ein besonderes Problem dar. So leben in unserer Gesellschaft Gruppen nebeneinander, die höchst alltagsnahe Fragen unterschiedlich beantworten, z. B.: Was darf man (nicht) essen oder trinken? Wie darf man sich (nicht) kleiden?

Zu dem als unfraglich wirklich Geltenden gehören ferner auch Bereiche, die dem Verstand des gesellschaftlichen Normalverbrauchers durchaus nicht zugänglich sind, insbesondere wissenschaftlich-technische Zusammenhänge und die komplexen Organisationsformen moderner Gesellschaften. In seinem postum (in der Bearbeitung von Thomas Luckmann) erschienenen Werk „Strukturen der Lebenswelt“ geht Alfred Schütz sehr ausführlich auf verschiedene **Schichten der Alltagswelt** ein, je nachdem wie zugänglich oder erreichbar sie für den Einzelnen sind. Dieser Ansatz eignet sich gut, um unterschiedlich weite Fassungen des Kommunikationsbereichs Alltag im Sinne von Heinemann (2000) zu präzisieren. Den engsten Bereich macht die „Welt in aktueller Reichweite“ (Schütz/Luckmann 1979:64) aus, die ich mit „Mitmenschen“ in **Face-to-Face-Interaktionen** teile. Dazu gehören insbesondere der eigentliche Privatraum und die Personen, mit denen ich zusammenlebe, die ich also (fast) täglich sehe. Diese Personen verwandeln sich in „Nebemenschen“, wenn direkte Begegnungen seltener werden oder die Beziehung ganz ‚einschläft‘. Nur noch in Zeitgenossenschaft stehe ich zu einer Unzahl anderer Menschen, mit denen eine Begegnung mehr oder weniger wahrscheinlich ist. Dazu gehören auch

¹ Vgl. zum Konzept der Weltenspezifität weiter Adamzik (2016:Kap. 4.1).

„Zeitgenossen, von deren Existenz ich ‚im allgemeinen‘ weiß, das heißt, deren Existenz ich aufgrund meines Wissens von der Sozialwelt als Bezugspunkten typischer sozialer Funktionen ableiten kann (Postbeamte, die *meinen* Brief befördern); institutionelle Wirklichkeiten, über deren Struktur ich unterrichtet bin und deren Personal mir anonym ist [...]. All dies sind Beispiele für die zunehmend anonymen Schichten der zeitgenössischen Sozialwelt und die Übergänge von der unmittelbaren Erfahrung des anderen zur mittelbaren Erfahrung der Sozialwelt“ (ebd.:103; Hervorhebung im Orig.).

Auch die physische Welt liegt nur zu einem kleinen Teil in meiner direkten Reichweite, in meiner „Wirkzone“, „auf die ich durch *direktes* Handeln einwirken kann“ (ebd.:69; Hervorhebung im Orig.). Viele Sektoren der Standardwelt befinden sich dagegen in nur potenzieller Reichweite:

„Die grundsätzliche Erwartung, daß ich beliebige Sektoren der Welt in meine Reichweite bringen kann, ist empirisch sowohl nach *subjektiven Wahrscheinlichkeitsstufen* [abhängig von meinen Plänen, Interessen usw.] als auch nach physischen, technischen usw. *Vermögensgraden* gegliedert“ (ebd.:66; Hervorhebungen im Orig.).

Diese Vermögensgrade sind natürlich in erster Linie abhängig vom historisch-sozialen Kontext, in dem ich lebe, und dem Status, den ich darin inne habe, inklusive des materiellen Vermögens, über das ich verfüge.

Von Vielem weiß ich daher allenfalls durch Dritte. **Medien** sind darauf spezialisiert, mich über solche Fernzonen zu informieren. Es handelt sich allerdings bei Medientexten nur um Angebote, über deren Nutzung ich als Individuum entscheiden kann bzw. aus denen ich notwendigerweise auswählen muss, weil ich unmöglich alles rezipieren kann, was ich im Prinzip rezipieren könnte. Was die **Arbeitswelt** bzw. den Beruf betrifft, so bestimmen diese für alle Berufstätigen (nicht aber z. B. für Arbeitslose und Rentner) fast alle Tage der Woche. Mit Kollegen kommt es dabei regelmäßig auch zu nicht berufsbezogenen (Face-to-Face-)Interaktionen. Dazu gehören auch Gespräche über Medienkommunikate. Alle Berufstätigen arbeiten allerdings in einem bestimmten Sektor und haben hier Expertenwissen. Was genau zum Kommunikationsbereich Alltag gehört, lässt sich daher nur empirisch ermitteln, und es ist unterschiedlich für bestimmte Gruppen und sogar Individuen.

Wenn es um die Alltagswelt nach Schütz bzw. Standardwelten geht, ist dagegen die Frage zentral, was für alle als unfraglich real gilt, unabhängig davon, wie viel ich davon weiß. Dazu gehören nicht nur selbstverständlich die Medien, sondern alle Kommunikationsbereiche, denn bei diesen geht es um eine Gliederung von Handlungsbereichen innerhalb gegebener Standardwelten. Was deren **Zugänglichkeit** betrifft, so ist mit einer Skala zu rechnen, die von

hochvertrautem bis zu unvertrautem Wissen reicht (vgl. Schütz/Luckmann 1979:175):

„Obwohl weite Bereiche des Wissensvorrats routiniert werden [...], ist der Wissenserwerb grundsätzlich nie abgeschlossen. Der lebensweltliche Wissensvorrat kann nie ‚vollständig‘ werden, obwohl er zur Bewältigung vieler, ja der meisten subjektiv voraussehbaren Situationen ausreichen mag“ (ebd.:203).

Vom theoretischen Standpunkt aus muss man sogar von einer **grundsätzlichen Undurchschaubarkeit der Welt** ausgehen, wir haben keinen Zugang zur objektiven Realität. In „der natürlichen Einstellung“ des Jedermannsbewusstseins wird die Lebenswelt dagegen als „prinzipiell durchschaubar erlebt“ (ebd.:209), „die grundsätzliche Undurchschaubarkeit der Lebenswelt [wird ihr] nicht zum ‚Problem‘“ (ebd.:211), d.h.

„es wird keine Situation vorausgesehen, in der das fehlende Wissen dringlich gebraucht würde. Oder es wird das fehlende Wissen als relevant angesehen, aber man kann sich auf ‚Experten‘ verlassen“ (ebd.:216).

Diese Vorstellung von einer allen gemeinsamen, prinzipiell durchschaubaren Welt entspricht natürlich grundsätzlich einer Idealisierung (vgl. ebd.:88ff.). Seit dem späten 20. Jahrhundert hat aber die Gewissheit, dass die Welt prinzipiell – mindestens für Experten – durchschaubar oder gar kontrollierbar ist, massiv abgenommen, ebenso wie das Vertrauen in die gesellschaftliche Elite. Anders gesagt: Die Wahrscheinlichkeit ist gestiegen, dass es zu einer Asymmetrie von als objektiv behandelte und subjektiv erlebte Wirklichkeit kommt. Ein solches Auseinanderfallen behandeln Berger/Luckmann (1980:175) mit Bezug auf „erfolglose Sozialisation“. Einer solchen wird man heute ausdrücklich an die Seite stellen die nicht erfolgreiche Integration von Menschen, die aus anderen Standardwelten zu uns gekommen sind. Aber auch voll integrierten und erfolgreich sozialisierten Individuen kann die grundsätzliche Undurchschaubarkeit der Welt doch zum Problem werden:

Zu den alpträumartigen Gedanken, die mich im Wachzustand befallen können, gehören etwa apokalyptische Vorstellungen von einer unbewohnbar gewordenen bzw. gemachten Erde. Die sog. Mensch-Maschine-Kommunikation lässt mich erleben, dass ich den Maschinen ausgeliefert bin, dass nicht die Menschen sie beherrschen, sondern sie uns. Dass mit Künstlicher Intelligenz ausgestattete Apparate irgendwann vollends die Kontrolle übernehmen, gehört gar nicht mehr so eindeutig in die Welt der Science-Fiction. Auch institutionelle ‚Apparate‘ können sich verselbständigen. Entsprechende Erfahrungen reihen sich dann schlimmstenfalls ein in kafkaeske Erlebniswelten.

3. Zur Kommunikation im Bereich der staatlichen Verwaltung²

Das Vertrauen in eine allen gemeinsame Welt, die nach nachvollziehbaren Prinzipien funktioniert, kann also nicht mehr als unfraglicher Bestandteil der Jedermanns-Welt unterstellt werden. Dies bildet gerade für die staatliche Verwaltung demokratischer Gesellschaften ein gravierendes Problem bzw. eine immense Herausforderung, denn sie muss für ein funktionierendes Gemeinwesen und soziale Akzeptanz gesellschaftlicher Organisationsstrukturen inklusive der Monopole sorgen, die sie in diesem komplexen Gefüge innehat. Mit Berger/Luckmann (1980:99) gesprochen: Es muss dem Einzelnen die institutionelle „Ordnung subjektiv sinnhaft dargeboten [...], mit einer Sinnhaftigkeit versehen werden, die das Ganze subjektiv plausibel macht“.

Ohne zu unterstellen, dass Handeln im Kommunikationsbereich der Verwaltung notwendigerweise auf solche Reflexionen Bezug nimmt, gehören diese doch zum Hintergrund der einschlägigen gesellschaftlichen Diskurse und Entwicklungen. Aus der Sicht der **Verwaltungswissenschaft** – ich beziehe mich hier auf das „Handbuch der öffentlichen Verwaltung in der Schweiz“ (Ladner et al. 2013) – ist die **Sinn-Stiftung** über Kommunikation (in einem emphatischen Sinn!) allerdings charakteristisch erst für die jüngste Konzeption des Verwaltungshandelns. Diese wird als **Governance** bezeichnet und tritt an die Stelle bzw. an die Seite der Konzepte Bürokratie und Management (vgl. Abb. 1).

² Meine Darlegungen stehen in Zusammenhang mit einem Forschungsprojekt zur schweizerischen Verwaltungssprache, das vom Schweizerischen Nationalfonds (Nr. 100015_143585) gefördert wird; vgl. www.unige.ch/lettres/alman/de/recherche/sprachpolitik. – Alle in diesem Aufsatz genannten Internetadressen wurden zuletzt im November/Dezember 2015 abgerufen.

Phase/Schicht	Kern	Umfeld	(Lern-)Verhalten
Governance (seit etwa 2000) <u>Systemische</u> Sichtweise	Kultur Kommunikation Sinn Wissen/Einsicht Vertrauen	Netzwerke Verhandlungssysteme Citizenship Partizipation	Moderation Mediation (soziales) Meternalernen Portfoliomanagement
Management (1980er- und 1990er- Jahre) <u>Finale</u> Sichtweise	Strategie Ökonomie Ziel Geld/Vertrag	Märkte Kunden Klienten	Mitunternehmer (organisationales) Veränderungslernen Projekte, Controlling
Bürokratie (bis Mitte der 1980er- Jahre) <u>Konditionale</u> Sichtweise	Struktur (öff.) Recht Regel Macht/Befehl	Hierarchie Untertanen Rechtsunterworfenen	Beamtentum (individuelles) Anpassungslernen Stab-Linien- Organisation, Kontrolle

Abb. 1: Bürokratie – Management – Governance (Phasen-/Schichtenmodell) (Hablutzel 2013:104)

Während die Linguistik den fraglichen Handlungsbereich gewöhnlich als *Bürger-Verwaltungs-Kommunikation* bezeichnet, arbeitet die Verwaltungswissenschaft mit

„einer Vielzahl von Begriffen [...], mit denen die zentralen Subjekte der Staatstätigkeit bezeichnet werden: Benutzer, von Verwaltungsakten Betroffene (Verwaltete), Konsumenten, Partner usw. Es handelt sich hierbei nicht um rein begriffliche Unterscheidungen, sondern um Konzepte, die sich auf verschiedene Betrachtungsweisen der Beziehung zwischen den Bürgern und der Verwaltung beziehen“ (Villeneuve 2013:385).

Villeneuve konstatiert allerdings eine starke begriffliche „Verwirrung“ und bezweifelt, dass sich die verschiedenen Rollen klar voneinander unterscheiden lassen und auch „als konkrete Realitäten“ wahrgenommen werden. Er benutzt daher als neutralen Begriff den Ausdruck **Akteur**.

Wie die Abbildung zeigt, herrscht der Theorie nach allenfalls bis in die Mitte der 1980er Jahre in der Verwaltung die Vorstellung vor, sie habe es mit *Untertanen* zu tun. Der Komplementärbegriff dazu ist *Obrigkeit* und beide Ausdrücke gehören eigentlich in das vordemokratische Zeitalter. Das entsprechende Stereotyp ist allerdings zweifellos noch immer in vielen Köpfen fest verankert (*die da oben ...*). Villeneuve (ebd.:388) spricht sogar vom „Zynismus der Bürger gegenüber dem Staat“. Das Ohnmachtsgefühl der Untertanen gegenüber staatlicher Willkür ist also nicht dem Vertrauen in den Rechtsstaat und seine Institutionen gewichen, sondern eben dem mehr oder weniger diffusen Gefühl

der dem Recht *Unterworfenen*, die Mechanismen nicht durchschauen (oder gar gutheißen) zu können.

Dies gilt auch für die Schweiz mit ihrer direkten Demokratie, in der die öffentliche Verwaltung traditionell „einen hervorragenden Ruf“ (Hablützel 2013:93) genießt, den sie aber in den 1980er Jahren einbüßte (vgl. ebd.:97). Hablützel erläutert dies folgendermaßen:

„**Bürokratie** reagiert auf Stress mit Regeln, also mit mehr Bürokratie [...]. Mit dem Ausbau des Sozial- und Dienstleistungsstaats in den 1970er- und 1980er-Jahren zeigten sich die Grenzen des bürokratischen Paradigmas: die Übernutzung des öffentlichen Rechts als Steuerungsressource. [...] Weil man staatliches Handeln im Sinn grösstmöglicher Gerechtigkeit mit detaillierten Regelungen steuern wollte, erhoben sich bald auch Klagen gegen die ‚Gesetzesflut‘. Rechtliche Fixierungen förderten eine Anspruchshaltung gegenüber dem Staat, was wiederum einer Verrechtlichung des Verwaltungshandelns Vorschub leistete“ (ebd.; Hervorhebung K. A.).

Die Kritik an der Verwaltung betrachtet er wesentlich als

„Folge finanzieller Schwierigkeiten, in die der bürokratische Ausbau den Sozial- und Dienstleistungsstaat geführt hatte. [...] Das Gewicht der Finanzierungsfragen hat eine gewisse Annäherung an das Denken und Handeln im Privatsektor bewirkt“ (ebd.).

Dies führte in die Phase des **New Public Management (NPM)**. Dieser Ansatz glaubte nach Villeneuve (2013:385), dem Zynismus der Bürger „durch eine bessere Verwaltungsführung und eine grössere[...] Effizienz“ begegnen zu können. Das Managementkonzept sieht Benutzer des öffentlichen Dienstes als Konsumenten, Klienten oder Kunden,³ „womit gleichzeitig die Linie, die den öffentlichen vom privaten Sektor trennte, verschwamm“ (ebd.:387).

Für das neue Jahrhundert ist nun das Schlagwort **Governance** charakteristisch, „ein nicht klar definiertes umfassendes Konzept“ (Villeneuve 2013:388), das teilweise als Reaktion auf das neoliberale NPM zu verstehen ist. Hiernach besteht „die Lösung in der aktiveren und engagierteren Beteiligung der Bürger als aktive Partner des Systems“ (ebd.). Die Verwaltung wird zu einem der Akteure in Netzwerken, der in dialogischer Kommunikation mit gleichberechtigten anderen Akteuren steht. Dabei ist auf der Seite der Bürger weniger an einzelne Individuen zu denken als an Gruppierungen, die man heute meist als *Nichtregierungsorganisationen*⁴ bezeichnet (Vereine, Bürgerbewegungen, -initiativen usw.). Pasquier (2013) gibt einen differenzierten

³ Vgl. zur Ausweitung des Kunden-Konzepts auch Voswinkel (2004).

⁴ Üblich ist dafür auch im Deutschen die Abkürzung NGO.

Überblick über Typen der Kommunikation mit verschiedenen anderen Akteuren und zählt zu den Aufgaben der Verwaltung auch,

„auf organisierte Weise Informationen, die von den Benutzern stammen, zusammenzutragen, diese zusammenzufassen und ihnen einen Sinn [!] zu verleihen, damit die Politik oder die Verwaltung gegebenenfalls darauf reagieren kann“ (ebd.:403).

In diesen Kontext gehören auch die Ausdrücke *Zivilgesellschaft* und *Bürgergesellschaft*. Diese werden allerdings – ebenso wie positive Ausdrücke aus den anderen Konzepten des Verwaltungshandelns – in ideologiekritischer Stoßrichtung dekonstruiert (vgl. z. B. die Einträge *Governance* und *Zivilgesellschaft* in Bröckling et al. 2004). Aus sprachwissenschaftlicher Sicht lässt sich das so erläutern: Gesprächs- und Textlinguistik unterstellen in ihren Analysen im Allgemeinen, dass normale Kommunikationsbedingungen herrschen, d. h. u. a., dass alle Beteiligten kooperativ sind und sich an die vier **Konversationsmaximen** halten. In Bezug auf den Kommunikationsbereich Verwaltung – aber auch Politik, Wirtschaft, Wissenschaft und zumindest einen Teilbereich der Medien – scheint dagegen die umgekehrte Unterstellung zu gelten: Die Mächtigen stehen grundsätzlich im Verdacht, gegen die Maximen zu verstoßen – so lässt sich m. E. die Vorstellung vom Zynismus der Bürger reformulieren. Während für Politik und Wirtschaft Verstöße gegen die Maxime der Qualität im Vordergrund stehen (fehlende Glaubwürdigkeit bzw. Manipulationsverdacht), ist es bei der Wissenschaft und der Verwaltung die Maxime der Modalität (mangelnde Verständlichkeit). Bei der Verwaltung gesellt sich dazu der Verdacht, dass viel zu viele (Quantität) und irrelevante (Relation) Informationen gegeben bzw. eingefordert werden: *Dieser ganze Papierkram, den sowieso niemand versteht – was wollen die denn noch alles wissen?*

Unstrittig ist jedenfalls, dass der Kommunikation sowohl für Verwaltungen als auch für Regierungen „eine legitimitätskonstitutive Bedeutung zukommt“ (Vogel 2010:15f.). Verwaltungstexte müssen daher – gewissermaßen unter erschwerten Kommunikationsbedingungen – zugleich mehrere Funktionen erfüllen: Auch wenn es sich nur um alltägliche Dienstleistungen handelt, stehen die Information der Bevölkerung (a), die Begründung und das Erklären von Entscheiden (b), die Verteidigung von Werten (c) und die Sicherstellung des Dialogs zwischen Institutionen und Bürgern (d)⁵ immer mit auf dem Spiel.

⁵ Dies sind für Pasquier (2013:400ff.) die vier zentralen Aufgaben der Verwaltungskommunikation.

4. Prototypische Textsorten und Kommunikationsformen

Auch wenn diese Funktionen ineinandergreifen und sich nicht bestimmten Textsorten zuordnen lassen, scheint es mir doch sinnvoll, Großgruppen gegeneinander abzugrenzen und Prototypen zu benennen, in denen die Adressaten vornehmlich in einer bestimmten Akteur-Rolle angesprochen werden. Unterschieden seien im Folgenden drei große Bereiche:

Die erste Gruppe (I) wendet sich an die **Öffentlichkeit** schlechthin, ist also nicht einmal nur an die Landesbevölkerung adressiert. Hier lassen sich wiederum zwei Untergruppen unterscheiden: Einerseits muss die Öffentlichkeit über aktuelle Ereignisse, Entscheidungen usw. informiert werden (vgl. Funktion a). Dies geschieht überwiegend über die Massenmedien, also durch Presse- bzw. **Medienmitteilungen** und -konferenzen.⁶ Andererseits geht es um die Selbstdarstellung des Staates, um Texte, die darlegen, wie der fragliche Staat gegliedert ist und funktioniert, welche (Verwaltungs-)Instanzen es gibt usw. Hier kommen besonders die legitimitätskonstitutiven Aufgaben (b) und (c) zum Tragen. Dafür sind im schriftlichen Bereich **Informationsbroschüren** typisch. Als Prototyp für (c) darf man jedoch wohl eher **Ansprachen** zu besonderen Anlässen betrachten, die im Sprachgebrauch der Zyniker *Sonntagsreden* heißen. Sie werden allerdings auch in schriftlicher Form (über Medienmitteilungen) verbreitet. Dabei ist die Formel charakteristisch: *Es gilt das gesprochene Wort*. Die Großgruppe II adressiert das **Volk als Souverän**, das insbesondere bei Wahlen zu Wort kommt. Dafür muss die Verwaltung spezifische **Wahlunterlagen** bereitstellen. In der Schweiz gibt es außerdem regelmäßig, d. h. drei- bis viermal pro Jahr, Abstimmungen mit relativ ausführlichen Unterlagen (vgl. Abschnitt 5), wobei in der Regel mehrere Vorlagen zur

⁶ Auf diese Kategorie des „Outputs“ beschränkt sich Vogel (2010) bei ihrem Vergleich der Regierungskommunikation in Großbritannien, Deutschland und der Schweiz. Für die Schweiz stellt sie in ihrem Untersuchungszeitraum (zwischen 1990 und 2008) einen Rückgang von Medienmitteilungen fest. Sie berücksichtigt dabei jedoch nur die von der Bundeskanzlei, der Stabsstelle der Regierung, versendeten Mitteilungen. An solchen gab es in der 2. Hälfte der 1980er Jahre unter 20, den Höhepunkt mit fast 100 erreicht das Jahr 1998, ab 2002 liegt die Zahl unter 60, nimmt aber 2008 wieder auf 71 zu (vgl. ebd.:107f.). Auf Mitteilungen der Bundeskanzlei entfällt allerdings immer nur ein geringer Anteil der von der Bundesverwaltung verschickten Medienmitteilungen. Dies zeigt die Pilotstudie von Alessandra Alghisi, einer Mitarbeiterin unseres Forschungsprojekts, für den Zeitraum vom 01. – 20.11.2013: Von den insgesamt 185 Medienmitteilungen stammen nur 11 von der Bundeskanzlei, gar nur 2 vom Bundesrat (d. h. der Gesamtregierung, in Deutschland als *Kabinett* bezeichnet). Die meisten (87) kommen dagegen von einzelnen Dienststellen oder Ämtern, immerhin noch 31 von einzelnen Departementen (Ministerien). Die verbleibenden 54 haben mehrere Absender, also eine Kombination der genannten Instanzen.

Entscheidung stehen. Die Schweiz wird als eine Konkordanzdemokratie (im Gegensatz zur Konkurrenzdemokratie) bezeichnet. Dazu gehört, dass Gesetzesvorhaben in einem Dialog zwischen verschiedenen Akteuren, insbesondere Regierung, Verwaltung, Zivilgesellschaft und Wirtschaft, in sog. **Vernehmlassungsverfahren** vorbereitet werden (d). An solchen gibt es etwa 100 pro Jahr.⁷

Die dritte Gruppe (III) schließlich betrifft die **Wohnbevölkerung**, also nicht nur die Bürger des Staates. Diese Texte gehören am ehesten zum Alltag, sind nämlich für alle Zusammenhänge relevant, in denen ich als „Kundin“ **Dienstleistungen** des Staates in Anspruch nehme bzw. den staatlich auferlegten Pflichten nachkomme (Steuern, Meldepflicht, Autobahnvignette usw.). In der Übersicht von Pasquier (2013:419), der hier von „Kommunikation über die Leistungen“ spricht, bleiben diese ganz im Hintergrund, d. h. er konzentriert sich auf die „Bereitstellung klar verständlicher Informationen“ dazu. Traditionell handelt es sich hier um **Merkblätter**. Er geht aber nicht näher auf Texte ein, die an eine individuelle Person adressiert sind bzw. von Individuen zu vervollständigen sind, d. h. **Bescheide** bzw. **Formulare**. Diese bilden dagegen den Schwerpunkt der bisherigen linguistischen Untersuchungen zur Bürger-Verwaltungs-Kommunikation. Sie stellen auch zweifellos den für Durchschnittsmenschen wichtigsten Typ von Verwaltungstexten dar, und zwar, weil man diese im Gegensatz zu den anderen rezipieren und in geeigneter Weise darauf reagieren *muss*. Hier handelt es sich also um Zwangskommunikation.

Was die **Kommunikationsformen** und -kanäle betrifft, so sind die technischen Entwicklungen für die Kommunikation von Verwaltungen m. E. noch viel einschneidender als in anderen Bereichen. Zunächst ist festzuhalten, dass die Verwaltung im digitalen Zeitalter der Bevölkerung schon deswegen ungleich näher ist als früher, weil die meisten ihrer Informationsangebote jederzeit erreichbar sind, ohne dass man sich aufs Amt begeben müsste – nämlich über **Webauftritte** des Staates und seiner vielen Organe, aber natürlich auch in Form von PDF-Dateien verschiedenster Dokumente. Außerdem führen Links von dort auf die einschlägigen rechtsverbindlichen Texte, **Gesetze**, **Verordnungen** usw.⁸

⁷ Dies macht es vielleicht verständlich, dass sich in der Schweiz „die Governance-Diskussion weitgehend auf die Steuerungsprobleme von Unternehmen der Wirtschaft“ (Hablützel 2013:103) beschränkt, also kaum den politischen Sektor betrifft, denn die Vernehmlassungsverfahren entsprechen schon dem Konzept der Partizipation verschiedener Akteure.

⁸ Ab dem 01.01.2016 ist in der Schweiz sogar diese elektronische (und nicht mehr die gedruckte) Fassung amtlicher Veröffentlichungen rechtsverbindlich; vgl. www.admin.ch/gov/de/start/bundesrecht/suche-und-neuigkeiten/primatwechsel.html.

Wie wichtig diese neuen Bedingungen sind, zeigt sich am eindrücklichsten im Konzept des „Digital Government“ oder **E-Government**. Darüber informiert man sich am besten bei der OECD, die auch Empfehlungen dafür erarbeitet hat.⁹ Auch die Schweiz orientiert sich an diesen Empfehlungen. Sie charakterisiert ihr eigenes Konzept folgendermaßen:

„E-Government soll Transparenz schaffen und das Vertrauen in die Regierungs- und Verwaltungstätigkeit fördern. Deshalb will der Bund seine Dienstleistungen effizient, rund um die Uhr und in einwandfreier Qualität anbieten. [...] Damit soll die Verwaltung in der Schweiz auf allen Ebenen [...] mittels Informations- und Kommunikationstechnologie [sic!] IKT so bürgernah, effizient und wirtschaftlich wie möglich gestaltet werden“.¹⁰

In dieser Erläuterung finden sich Zielstellungen, die zu unterschiedlichen Konzepten des Verwaltungshandelns gehören. Das Prädikat *bürgernah* entspricht der bürokratischen Sichtweise und ist (auch in der Variante *bürgerfreundlich*) neben *Verständlichkeit* das zentrale Mirandum in der linguistischen Auseinandersetzung mit der Amtssprache. Die Werte *effizient* und *wirtschaftlich*, denen *dienstleistungsorientiert* an die Seite gestellt werden kann, gehören in das Management-Konzept. *Transparenz* und *Vertrauen* sind speziell mit dem Governance-Konzept verbunden. Das zeigt, „dass die Modelle sich mit der Zeit kumuliert haben. Sie haben einander nicht verdrängt, sondern ergänzt“ (Villeneuve 2013:393). Daraus folgt für Hablützel (2013:103):

„Verwaltungen müssen lernen, in welchen Handlungsfeldern und unter welchen Umständen bürokratisch-autoritär, ziel- und ressourcenorientiert oder kooperativ-kommunikativ geführt werden muss“.

Auch aus der Sicht der Bürger ist die Unterscheidung von Handlungsfeldern und Kommunikationsumständen zentral. Allerdings haben die bisherigen Ausführungen gezeigt, dass es dabei nicht um Abgrenzungen gehen kann, schon gar nicht um strenge. Vielmehr sind die diversen Kommunikationsbereiche, Textsorten und Kommunikationsformen miteinander vernetzt. Das war zwar schon immer so,¹¹ in Zeiten des Internets liegt aber diese **Vernetzung** in Gestalt der omnipräsenten Links sozusagen offen vor aller Augen. Dies macht es auch problematisch, die für den Alltag relevante Verwaltungskommunikation auf die Gruppe III zu beschränken, denn damit würden die Bürger auf ihre Rolle als Kunden oder Konsumenten reduziert. Ihre als selbstverständlich wünschbare Partizipation am Gemeinwesen (II) wäre ebenso von vornherein ausgeblendet wie ihr Interesse am eigenen Staat (I).

⁹ Vgl. www.oecd.org/gov/public-innovation/.

¹⁰ www.bk.admin.ch/themen/egov/index.html?lang=de&print_sty.

¹¹ Vgl. dazu weiter Adamzik (2016:Kap. 8.2).

Ebenso wenig wie die Kommunikationsbereiche und Textsorten lassen sich Kommunikationsformen und Medien strikt gegeneinander abgrenzen, genauer gesagt wird dies zunehmend schwieriger. Die meisten der an die breite Öffentlichkeit adressierten Texte arbeiten auch in Papierversionen mit Bildern, Grafiken usw. Das Internet bietet nun noch erweiterte Darstellungsmöglichkeiten, insbesondere Videos, aber auch barrierefrei gestaltete PDF-Dokumente, die z. B. Bildschirmleseprogramme akustisch ausgeben können, usw. Als Oberbegriff für die verschiedenen mono- oder multimedialen Zeichenkomplexe benutze ich den Ausdruck ***Kommunikat***.

Selbst wenn es naheliegt, aus der Sicht der Bürger bei Verwaltungstexten anzusetzen, mit denen sie direkt konfrontiert werden, also bei individuell adressierten Schreiben vom Amt, zeigt sich bei näherem Hinsehen, dass man an der Vernetztheit nicht vorbeikommt: Alle Angelegenheiten, die einzelne Bürger zu regeln haben, müssen ja vor dem Hintergrund und mit ständigem Bezug auf die rechtlichen Vorgaben bearbeitet und entschieden werden (vgl. Fluck 2008 mit sprechenden Beispielen). So gibt es z. B. auf kantonaler Ebene Formulare für die Wohnungskündigung; diese sind aber „nur gültig zusammen mit den Bestimmungen des Obligationenrechts“, dessen relevante Artikel (266n – o und 271 – 273) ebenso wie die zitierte Formel daher einen integralen Bestandteil der Formulare bilden. Da Gesetzestexte nun aber eben nicht für den Durchschnittsmenschen geschrieben sind und Merkblätter sowie Formulare auch nicht gerade in dem Ruf der Leichtverständlichkeit stehen, kommt es bei den Vorgängen teilweise zusätzlich zu einem direkten Austausch mit Verwaltungsangestellten, der auch Kontakte in Form von Face-to-Face-Begegnungen und Telefonaten umfassen kann.

Die Untersuchung von Behördentexten, die sich an Individuen richten, und daraus abgeleitete Anleitungen zu ihrer Optimierung bilden einen Schwerpunkt der bisherigen Forschung. Öffentlich sind Schreiben vom Amt nicht zugänglich. Da die meisten Anliegen auf der Ebene der kommunalen Verwaltung geregelt werden, setzt ihre Untersuchung die Zusammenarbeit mit Kommunalverwaltungen voraus (vgl. z. B. Ebert 2006; Malinkewitz 2010 und v. a. das Bochumer Projekt IDEMA¹²). Hier werden sie nicht mehr weiter berücksichtigt.

5. Zur Zugänglichkeit von Kommunikaten

¹² Für *Internet-Dienst für eine moderne Amtssprache*; vgl. www.moderne-verwaltungssprache.de/ und <http://verstaendliche-sprache.de/einfachverstaendlich/>.

Individuell adressierte Verwaltungstexte sind öffentlich nicht zugänglich. Das stellt für die wissenschaftliche Analyse eine Schwierigkeit dar. Für die betroffenen Personen liegt dagegen die Schwierigkeit natürlich gerade nicht hier. Sie bekommen ja die Schreiben persönlich zugestellt, physisch sind sie ihnen also zugänglich, d. h. sie können sie wahrnehmen. Die Schwierigkeiten liegen auf anderer Ebene. Bei der Zugänglichkeit sind also verschiedene Aspekte zu differenzieren.

Welche Sektoren von Standardwelten ich in meine Reichweite bringen kann, hängt nach Schütz/Luckmann (vgl. Abschnitt 2) von physischen und technischen Voraussetzungen ab. Das Internet – wenn ich denn über einen Zugang dazu verfüge – macht es mir nun in einem ungeahnten Ausmaß möglich, (nahezu) sämtliche Sektoren von Standardwelten (und auch von anderen) in meine **Wahrnehmungsreichweite** zu bringen, sie mir physisch zugänglich zu machen, indem ich sie auf meinen Bildschirm hole. Die ungeheure Masse verfügbarer Kommunikate und die Allgegenwart von Links senken allerdings für jedes einzelne Kommunikat die Wahrscheinlichkeit, dass ich es rezipiere. Diese hängt von individuellen Faktoren wie Zeitressourcen, Interesse, Vorwissen, technischen, intellektuellen, sprachlichen Kompetenzen usw. ab.

In der bisherigen Forschung stand die konkrete Gestalt von Verwaltungstexten im Vordergrund, nämlich ihre Schwerverständlichkeit. Sie liegen, so das Klischee, außerhalb der **Verstehensreichweite** des Durchschnittsmenschen. Dies ist allerdings ein Problem, das aus der Sicht der Rezipienten meist relativ spät anfällt: Bevor ich überhaupt die Aufgabe in Angriff nehmen kann, einzelne Texte zu verstehen, muss ich herausfinden, welche von den unüberschaubar vielen Texten, die vor mir liegen oder durch einen Mausklick in meine Wahrnehmungsreichweite gelangen können, relevant sind. Ich muss wissen, wer wofür zuständig ist, wo Kommunikate zu beziehen oder auch einzureichen sind usw. Anders gesagt: Die allererste Herausforderung besteht darin, dass ich mich im Dschungel der verfügbaren Kommunikate zurechtfinde und eine passende Auswahl treffen kann. Sagen wir: Ich muss sie in meine **Rezeptionsreichweite** bringen, für die zunächst einmal meine zeitlichen Ressourcen relevant sind. Diese Aufgabe wird nun durch Internetauftritte von Regierung und Verwaltung entschieden erleichtert.

Den besten Zugang zum Kommunikationsangebot der Schweizer Verwaltung bietet die Einstiegsseite der **Bundeskanzlei** (www.bk.admin.ch), denn in deren Verantwortung liegt die Koordination aller kommunikativen Aktivitäten von Regierung und Verwaltung. Diese Seite umfasst fünf Hauptpunkte, in denen sich

die Bundeskanzlei in verschiedenen Rollen präsentiert. Dafür steht jeweils ein sinnfälliges Bildchen, daneben ein Kurztext sowie weiterführende Links:

1. Stabsstelle des Bundesrates (Bild: Jemand in Amtsuniform legt in einem Raum mit historischem Flair – es handelt sich um das Sitzungszimmer des Bundesrats – Akten auf den Tisch)
2. Sprachrohr des Bundesrates (Link zu live verfolgbareren Medienkonferenzen sowie Videos der Medienkonferenzen ab Ende 2003)
3. Wächterin der politischen Rechte (Bild: Wegweiser mit der Aufschrift *Stimmlokal*)
4. Herausgeberin von Publikationen (Links zur Sammlung amtlicher Veröffentlichungen usw.)
5. Betreuerin von Online-Auftritten (Bild: Eingangsseite des Schweizer Portals ch.ch (s. u.); im Text: „Sie fördert E-Government“)

Am wenigsten klar ist wahrscheinlich der Punkt 1. Was genau macht eine Stabsstelle? Der Link heißt *Die Bundeskanzlei entdecken*. Dies führt auf eine Seite, die einen relativ knappen Fließtext enthält, v. a. aber eine *visuelle Geschäftsordnung*¹³ (frz. *règlement interactif*). Sie hat die Form eines Hauses mit fünf Etagen, auf denen jeweils verschiedene Unteraufgaben eingetragen sind. Alle sind mit einem ⓘ-Symbol versehen. Wenn man den Cursor darauf hält, erscheint eine Kurzbeschreibung, z. B. bei *Interne Information/PR*: „Die Sektion Kommunikationsunterstützung erarbeitet für die BK Kommunikationsprodukte“. Ein Klick führt auf die Hauptseite dieser Sektion, auf der man unmittelbar eine Auswahl der Publikationen sieht. Da **Geschäftsordnungen** zu den Texten gehören, die für Durchschnittsmenschen sowohl auf der Ebene des Inhalts als auch der sprachlichen Gestaltung normalerweise vollkommen unzugänglich sind, bietet diese *visuelle Geschäftsordnung* m. E. ein schönes Beispiel dafür, wie die Verwaltung Ressourcen elektronischer Medien nutzt, um komplizierte Sachverhalte verstehbar zu machen.

Neben diesem Geschäftsordnungs-Haus befindet sich ein Link zu einem Dokument, das den traditionellen Darstellungsmitteln näher, aber doch originell ist. Es trägt den Titel *Die Bundeskanzlei – Film ab! Eine Reportage über die Stabsstelle des Bundesrates*. Allerdings handelt es sich nicht um einen Film, sondern um eine **Broschüre**.¹⁴ Wir haben ein typisches Beispiel für einen

¹³ www.bk.admin.ch/org/index.html?lang=de.

¹⁴ Wie üblich, steht sie als PDF-Dokument bereit (jeweils in einer Sprache; deutsche Version aufzufinden unter www.bk.admin.ch/org/index.html?lang=de), ferner als E-Paper (dies umfasst fünf Sprachversionen), sie kann aber auch in Druckfassungen bezogen werden.

Cluster-Text vor uns (vgl. Adamzik 2016:280), allerdings im „Großformat“: Der Hauptteil (ohne Paratexte) umfasst nämlich mehr als 20 Seiten. Das zentrale Element stellt die ‚Reportage‘ dar, die eine Arbeitswoche in der Bundeskanzlei betrifft, z. B. für Dienstag:

„11:30 Vizekanzler und Bundesratssprecher André Simonazzi schaltet sich in die täglich stattfindende Telefonkonferenz zwischen den Informationsdiensten der sieben Departemente und der Bundeskanzlei ein“ (S. 5).

Der Reportage-Teil steht nur auf den ungeraden (rechten) Seiten (links jeweils ein großformatiges Bild und nur wenig Text) und nimmt auch dort nicht jeweils die ganze Seite ein. Rechts davon findet man weitere Informationen und Links mit Abbildungen, die die Position des besprochenen Elements in der Hypertextstruktur sehr klar verdeutlichen. Bei den Informationen zu den eigenen Publikationen heißt es:

„Vor jeder Abstimmung erhalten die 5,5 Millionen Stimmberechtigten in der Schweiz eine Broschüre zugestellt, in der die Vorlagen in leicht verständlicher Form präsentiert werden. [...] Vor den Nationalratswahlen bedient die Bundeskanzlei alle Wahlberechtigten mit einer Wahlanleitung. Zu einem Bestseller im Staatskunde-Unterricht hat sich in den letzten Jahren auch die Broschüre ‚Der Bund kurz erklärt‘ entwickelt“ (S. 17).

Dies ist die zentrale Informationsbroschüre, die jährlich in einer Auflage von fast 300.000 erscheint (und kostenlos zu beziehen ist!). Bei den Webauftritten liest man: „Die Flaggschiffe sind die Portale www.admin.ch und www.ch.ch“ (S. 15). In der elektronischen Broschüre kann man natürlich immer direkt auf die Links klicken. Das kann man in der Druckversion nicht. Dafür haben gedruckte Broschüren den unschätzbaren Vorteil, dass es sich um materiell begrenzte Einheiten handelt, in der Regel um relativ schmale Hefte. Dies erspart das Erlebnis, das sich beim Surfen unweigerlich einstellt, sich nämlich im Netz zu verstricken bzw. zu verirren und in kürzester Zeit gänzlich den Überblick zu verlieren. Die Broschüren machen also die überaus komplexe Welt der Verwaltung zunächst einmal durch eine **massive inhaltliche Reduktion** zugänglich. Durch die intertextuellen Verweise bleibt die Gesamtheit in Reichweite, aber man kann darauf setzen, in der Broschüre das Wesentlichste in Kurzform vor sich zu haben, gewissermaßen nur die oberste Schicht (*den Wald statt lauter Bäumen*). Ich halte es daher für sehr wahrscheinlich, dass es auch künftig Broschüren geben wird und ihre derzeitige Produktion nicht damit zusammenhängt, dass denn doch noch nicht für alle der Umgang mit dem Internet zum Alltag gehört. Außerdem haben diese Broschüren eine ganz andere Anmutungsqualität als ausgedruckte Versionen, sie sind nämlich recht aufwendig und ansprechend gestaltet.

Denselben Weg der **gestuften Informationsreduktion** hat man auch bei konventionellen Publikationsformen beschritten. Dies lässt sich gut an den **Abstimmungsunterlagen** erläutern. Seit 1977 umfassen diese zusätzlich zu den eigentlichen Unterlagen (Stimmzettel, Umschlag usw.) Heftchen (in A5-Format) mit Erläuterungen. Zentrales Element ist der zur Abstimmung stehende Gesetzestext, diesen bekommen also alle Stimmberechtigten ins Haus geschickt. Damit ist er in ihrer Wahrnehmungs-, aber eben nicht unbedingt in ihrer Verstehensreichweite. Diese Broschüren haben sich im Laufe der Zeit sehr stark entwickelt, sie sind immer mehr strukturiert und standardisiert worden. Derzeit umfassen sie folgende Elemente: Der vordere Umschlag hat als Titel – *Volksabstimmung vom ... Erläuterungen des Bundesrates* und listet die zur Abstimmung stehenden Vorlagen auf. Auf Seite 2 (und evtl. folgenden) sind unter dem Titel *Darüber wird abgestimmt* die Vorlagen wieder aufgelistet und diesmal mit einer Kurzerläuterung (in der Regel nicht mehr als 6 Zeilen) versehen. Jede einzelne Vorlage enthält dann eine Art Deckblatt, auf dem die genaue Abstimmungsfrage, die Empfehlung der Regierung und die Voten aus den Parlamentskammern erscheinen. Es folgen die Teile *Das Wichtigste in Kürze, Die Vorlage im Detail, Abstimmungstext*. Der hintere Umschlag enthält nochmals die einzelnen Vorlagen, und zwar zusammen mit den Abstimmungsempfehlungen. Außerdem wird auf zusätzliche Informationen unter www.admin.ch, www.parlament.ch und www.ch.ch verwiesen. Falls es sich nun um eine umstrittene Vorlage handelt, folgen dem Abstimmungstext jeweils noch die Teile *Die Argumente des Initiativ-/Referendumskomitees* (prototypische Akteure der Zivilgesellschaft, die heute oft auch eine Internetadresse für weitere Informationen anführen) und als Antwort darauf *Die Argumente des Bundesrats*. Dieser hat also immer das letzte Wort und schließt mit der Formel *Aus all diesen Gründen empfehlen Bundesrat und Parlament, ... abzulehnen/anzunehmen*. Die Unterlagen sind also so gestaltet, dass man auf unterschiedlichem Vertiefungsniveau in die Materie einsteigen kann. Wer nur wissen will, worum es geht und welche Position die Regierung vertritt, braucht die Broschüre nicht einmal aufzuschlagen.

Bei Broschüren tritt die Verwaltung als Initiator einer (potenziellen) Kommunikation auf: Sie unterbreitet ein Angebot, das die Adressaten in ihre Rezeptionsreichweite bringen (d. h. zumindest selektiv lesen) oder auch nicht. Umgekehrt ist die Konstellation, wenn Akteure als „Kunden“ einen Kommunikationsbedarf haben. Dafür gibt es das **Portal ch.ch**. Es veröffentlicht jährlich einen Geschäftsbericht. Der für das Jahr 2014 hat auf dem Titelblatt die Abbildung einer Medienmitteilung, die einen Besucherrekord vermeldet:

„Im vergangenen Jahr haben fast 6 Millionen Personen aus dem In- und Ausland die Website ch.ch für Auskünfte über Behördengänge, Abstimmungen und Wahlen genutzt. Damit zählt ch.ch zu den bestgenutzten Informationsangeboten der Schweizer Behörden“.

Der Webauftritt ch.ch. ist ein zentrales Element der **E-Government-Strategie**, die die Schweiz erstmals 2007 vorgelegt hat.¹⁵ Im November 2015 erschien die *Abschlusspublikation E-Government Schweiz 2008 – 2015* zu dieser ersten Phase.¹⁶ Sie präsentiert auf knapp 50 Seiten ca. 60 realisierte oder in Umsetzung befindliche Projekte. Das Ziel besteht darin, dass möglichst viele Geschäfte online abgewickelt werden können. Darin liegt nicht zuletzt ein enormes Sparpotenzial. Im Abschnitt zum Portal ch.ch (S. 17) erfährt man dazu, dass eine Antwort auf diesem Kanal etwa 14 Rappen kostet, eine Antwort per E-Mail, Telefon oder am Schalter dagegen einen durchschnittlichen Kostenaufwand von 88 Franken verursacht.

Die Projekte betreffen drei Adressatengruppen, nämlich die Bevölkerung (z. B. Steuererklärung, Wahlen/Abstimmungen, Meldung von Fahrraddiebstählen, schweizweites Fundbüro, Umzugsmeldung), die Wirtschaft (z. B. Lohndatenübermittlung an Behörden und Versicherungen, Mehrwertsteuerabrechnung) und schließlich die Verwaltung selbst, auf die die Hälfte der Projekte entfällt. Für die Verwaltung geht es darum, auf möglichst allen Ebenen elektronisch zu kommunizieren, Daten nach einheitlichen Standards¹⁷ zu erstellen und auszutauschen sowie wiederverwendbare IKT-Lösungen zu entwickeln entsprechend der Vision *Einmal entwickeln, mehrfach anwenden*.¹⁸

Auch wenn es in den 26 Schweizer Kantonen nur 2324 Gemeinden (Stand 2015) und auf Bundesebene nur 7 Eidgenössische Departemente gibt (sie entsprechen deutschen Bundesministerien), so versteht es sich doch von selbst, dass deren Vernetzung und Harmonisierung bereits auf der technischen und Dokumentformat-Ebene einer außerordentlichen Herausforderung gleichkommt. Die entsprechenden Aufgaben absorbieren derzeit und wohl auch noch in der (näheren) Zukunft einen erheblichen Teil der Ressourcen.¹⁹ Auch die neue E-

¹⁵ Dies erklärt auch, dass Vogel (2010:158) für die Schweiz im Vergleich zu den anderen beiden Ländern in „Bezug auf die Diversifizierung der Kommunikationskanäle bzw. die Nutzung neuer Kommunikationstechnologien [...] wenige Neuerungen“ feststellt. Diese sind erst ab 2008 wirksam geworden.

¹⁶ Aufzufinden unter www.egovernment.ch/index.html?lang=de.

¹⁷ Aufzufinden unter www.ech.ch/vechweb/page?f=default&p=index.

¹⁸ Vgl. dazu <http://www.news.admin.ch/NSBSubscriber/message/attachments/31215.pdf>.

¹⁹ Ich danke der Sektion Kommunikation der Bundeskanzlei für nähere Auskünfte hierzu (E-Mail vom 16.12.2015).

*Government-Strategie Schweiz ab 2016*²⁰ hebt hervor, dass man nur Schwerpunkte setzen kann:

„Es werden diejenigen Behördenleistungen elektronisch umgesetzt, die Bevölkerung, Wirtschaft und Behörden am meisten Nutzen bringen. Der Bedarf wird bei den genannten Anspruchsgruppen ermittelt“ (S. 5).

6. Sprachliche Anpassung

Die Anpassung von Verwaltungskommunikaten an die Sprache verschiedener Bevölkerungsgruppen stellt eine eigene Aufgabe dar, die auch sehr arbeits-, zeit- und kostenaufwendig ist. In Bezug auf die Sprachen der EU ist die finanzielle Belastung ein Dauerthema. Die Schweiz hat demgegenüber „nur“ vier Landessprachen. Es ist allerdings auch ein recht kleines Land mit einer Wohnbevölkerung von gut acht Millionen. Auch dieses gerät an die Grenzen der Finanzierbarkeit von Übersetzungen. Dabei denkt man zunächst an Einzelsprachen: Wie sich auf den Internetportalen leicht feststellen lässt, fehlen viele Angebote für die kleinste Sprachgruppe, nämlich die Rätoromanen (ca. 0,5 % der Wohnbevölkerung), und auch ins Italienische (gut 8 %) sind nicht alle Dokumente übersetzt. Die oben zitierte Meldung über den Besucherrekord auf ch.ch erscheint z. B. auch in der französischen und italienischen Version des Geschäftsberichts auf Deutsch. Auch die Anhänge, die etwa die Hälfte des Dokuments ausmachen, sind nicht übersetzt. Auf Rätoromanisch und Englisch steht der Geschäftsbericht überhaupt nicht zur Verfügung.

Mitunter dominiert allerdings das Englische sogar die Amtssprachen. Tatsächlich wird immer wieder die Befürchtung artikuliert, Englisch würde zur Lingua franca zwischen den Sprachgruppen der Schweiz (vgl. v. a. Watts/Murray 2001), insbesondere in der Wirtschaft (vgl. Werlen et al. 2011:Kap. 1.9). Dass sich sogar in der Verwaltung ein Beispiel dafür findet, erstaunt allerdings tatsächlich. Die Rede ist vom „Handbuch zur Optimierung des Zugangs zu Leistungen“, das Leistungen betrifft, die über Behördenportale abgewickelt werden. Es existiert in vollständiger Fassung (91 Seiten) allein in englischer Sprache, nur eine Kurzversion (17 Seiten) davon liegt in Deutsch und Französisch vor.²¹ Dieses Handbuch wendet sich an Experten, und dabei speziell an solche aus dem Management, die mit der Effizienz- und Qualitätskontrolle der Behördenportale befasst sind. Die Kurzfassungen gehen den üblichen Weg

²⁰ Erreichbar unter www.egovernment.ch/umsetzung/00881/01066/.

²¹ Zugang über www.ch.ch/de/kantone/.

der Informationsreduktion und verzichten auf „Details wie Algorithmen und Statistik“, bieten aber doch das Wesentliche.

Abgesehen von den Sprachgruppen erheben aber noch andere den Anspruch, mit für sie verarbeitbaren Kommunikaten versorgt zu werden. Das zentrale Stichwort lautet hier **barrierefreie Kommunikation**,²² zu der sich auch die *E-Government-Strategie Schweiz ab 2016* bekennt, die „einen barrierefreien Zugang auch für ältere Menschen und Menschen mit Behinderungen“ garantieren möchte. Dabei ist in erster Linie an Seh- und Hörbehinderungen gedacht, für die es, wie schon oben angedeutet, teilweise technische Lösungen gibt. Das Portal ch.ch bietet auch einige Kommunikate in Gebärdensprache an, z. B. in deutscher, französischer und italienischer Version zu den Eidgenössischen Wahlen vom Oktober 2015, die im Wahljahr einen Schwerpunkt des Auftritts von ch.ch bildeten.

Hörbehinderte sind aber nicht die Hauptadressaten von ch.ch-**Filmen**,²³ denn diese Kommunikationsform ist natürlich auch für den Durchschnittsmenschen leichter zugänglich. Da man bei den Wahlen in der Schweiz nicht einfach nur ein Kreuz machen muss, sondern seine eigene Kandidatenliste zusammenstellen oder vorliegende Listen verändern kann, ist der Umgang mit den Unterlagen weniger trivial als anderswo. In Filmen sieht und hört man daher Personen, die mit Schrifttexten hantieren sowie erklären und vorführen, wie man mit ihnen umgeht. Auch für andere „Alltags“-Situationen wie Umzug, Heirat, Scheidung oder Leben und Arbeiten in der Schweiz (dieses Angebot wird besonders oft abgerufen) sind Erläuterungen filmisch realisiert. Wir befinden uns hier allerdings offenbar noch in einer Experimentierphase, denn die konkrete Umsetzung ist sehr unterschiedlich, teilweise mit Zeichentrickfiguren, gelegentlich auch auf der Grenze zu fiktionalen Welten, wenn etwa Protagonisten auftreten, die „ihre Geschichte erzählen“.

Am weitesten geht die Forderung nach Barrierefreiheit, wenn auch **Texte in Leichter Sprache**²⁴ angemahnt werden, die auf die Bedürfnisse von geistig Behinderten zugeschnitten sind. Dabei beruft man sich auf die UN-Behindertenrechtskonvention, die 2008 in Kraft trat und 2014 von der Schweiz ratifiziert wurde. In der generellen Debatte über die Schwerverständlichkeit von Rechts- und Verwaltungssprache wurde die Verrechtlichung des Verwaltungshandelns als ein wesentliches Problem identifiziert. Sie kommt ja

²² Vgl. dazu z. B. www.zhaw.ch/de/linguistik/forschung/kompetenzzentrum-barrierefreie-kommunikation/.

²³ Zugänglich über www.youtube.com/user/chchportal.

²⁴ Vgl. www.leichtesprache.org/.

auch einer paradoxen Zielstellung gleich. Denn einerseits dient sie der Verhinderung von Willkür im staatlichen Handeln, ist also eine direkte Folge der Sicherung demokratischer Legitimation, andererseits wird das Bedingungsgefüge dabei notwendigerweise immer komplexer und liegt jenseits der Verstehensreichweite von Laien. Unter diesen Bedingungen rufen nun manche *Verständlichkeit als Bürgerrecht* (vgl. Eichhoff-Cyrus/Antos 2008) aus und fordern, auch Gesetzestexte müssten für den Durchschnittsmenschen verständlich sein. Die Behindertenvertreter gehen darüber noch hinaus, indem sie Zugänglichkeit auch für Menschen mit (weit) unterdurchschnittlichen kognitiven Kapazitäten einklagen. Dabei verschiebt sich die Semantik von *Recht*, nämlich von ‚rechtsstaatlich geregelt sein‘, zu ‚einen Anspruch auf etwas haben‘. Dass die Befriedigung dieses Anspruchs rechtsstaatlich garantiert ist, wird vorausgesetzt, wie das aber umzusetzen ist, erscheint allein als Problem der Verwaltung – die (behinderten) Bürger reduzieren sich selbst auf Konsumenten, die auf ihre Ansprüche pochen – wie realistisch sie auch immer seien.

Dem hält Lerch (2008) den alten Rechtsgrundsatz entgegen: *Ultra posse nemo obligatur* (vgl. auch Lerch 2004). In sprechakttheoretischer Redeweise: Man kann jemanden (sinnvoll) nur zu etwas auffordern, was er auch tun kann. Eine der Voraussetzungen (*Einleitungsregeln*) in unserem Kontext betrifft die Finanzierbarkeit: Übersetzungen müssen auch bezahlt werden können. Praktisch kann man von diesem Aspekt nicht absehen. Theoretisch kann man das schon. Dann geht es um die These, man könne alles in beliebig einfacher Weise ausdrücken. Leichter nachweisbar ist das Gegenteil: Man kann alles beliebig verkomplizieren.

Jenseits von solchen inhärent polemischen Übertreibungen – die für die diskursive Behandlung unseres Gegenstandes ja nicht untypisch sind – geht es um die alte Frage der (sprachlichen) **Angemessenheit** von Kommunikaten. Diese kann man bekanntlich nur relativ beurteilen, in Bezug einerseits auf die Sache bzw. den Inhalt, andererseits auf die Adressatengruppe. In beiden Fällen handelt es sich nicht um fixe Größen. Dass man sich den Inhalt jeweils als eine ganze Ansammlung von Matrjoschkas, russischen Puppen, vorstellen kann, hat Abschnitt 5 gezeigt. Was die Adressaten angeht, so ist der Durchschnittsmensch ein mehr oder weniger sinnvolles Konstrukt. Der Durchschnittsmensch mit geistiger Behinderung dürfte auf jeden Fall ein noch weniger sinnvolles Konstrukt sein, da es nicht nur sehr verschiedenartige Behinderungen gibt, sondern auch ganz unterschiedliche Behinderungsgrade. Außerdem haben diese Menschen ebenso wie alle anderen ein je eigenes Lebensumfeld, unterschiedliche Erfahrungen, Interessen usw., aber auch Lernkapazitäten.

Trotzdem setzen viele noch immer auf eine gewissermaßen ‚bürokratische‘ Lösung: Die Schwierigkeit (!), Texte in Leichte Sprache zu übersetzen, soll nämlich v. a. durch Regelwerke angegangen werden (vgl. besonders Maaß 2015). In diesen spielen Bilder und das Layout eine besondere Rolle. Ansonsten, d. h. in der Dimension „Sprachliche Einfachheit“ begegnen die alten Bekannten aus Stilratgebern und der Verständlichkeitsforschung wieder: Kurze, einfache, geläufige Wörter, keine Fremd-, Fachwörter, Abkürzungen, Aktiv statt Passiv usw. Dabei kommt es zu Negativkatalogen, auf die auch Phänomene wie Negation, Fragesätze, Genitiv, Konjunktiv, Präteritum, Metaphern usw. geraten. Besonders radikale Vorschläge verbieten überhaupt jeden Nebensatz und sogar die Verwendung von Pronomina der 3. Person (vgl. ebd.:109ff. bzw. 133ff.).²⁵ Wie Bettina Bock in ihrem soeben erschienenen Aufsatz überzeugend darlegt, führt das auf dieselben Probleme wie kontextunabhängig formulierte Regeln in anderen Zusammenhängen: Es wird eine „Universallösung für alle Verständlichkeitsprobleme“ (Bock 2015:121) formuliert, bei der die Frage, welchen Lesern solche Texte in welchen Zusammenhängen eigentlich Nutzen bringen, aus dem Blick gerät (vgl. ebd.:132).

„Gerade im Kommunikationsbereich Politik haben etliche Texte in Leichter Sprache eher eine ‚Aushängeschildfunktion‘, als dass sie das Ziel erkennen lassen, den Lesern komplexe Inhalte so zu vermitteln, dass sie selbstbestimmt handeln können“ (ebd.:122).

7. Schlussbemerkung: Sprachliche Sensibilitäten

Abgesehen von unterschiedlichen Wissensvoraussetzungen, Interessen, Kompetenzen usw. haben Menschen auch unterschiedliche Vorstellungen von sprachlicher Angemessenheit. Auf vieles reagieren manche sogar allergisch. Leichte Sprache als Aushängeschild soll Gruppen bedienen, vielleicht befrieden, die sensibel für politische Korrektheit im Behindertenbereich sind. Leider ruft das bei anderen gegenteilige Reaktionen bis hin zur Empörung hervor (vgl. Bock 2015:118). Das Gleiche gilt für andere Schibboleths: *Idiot* kann niemand verwenden, der auf öffentliche Anerkennung zielt. Umso eher eignen sich solche Ausdrücke für Stammtischgespräche. Dass (manche) *Behinderte* auch diesen Ausdruck als herabsetzend empfinden, wissen vielleicht gar nicht alle. Entsprechend dem Leitspruch *People first / Mensch zuerst* möchten sie lieber als *Menschen mit Behinderung* bezeichnet werden. Von *geistiger Behinderung* zu sprechen, kann man auch als unfreundlich betrachten, die propagierte

²⁵ Dies nähert die Regelwerke an solche zu kontrollierten Sprachen aus der Technischen Dokumentation an; vgl. z. B. www.dog-gmbh.de/index.php?id=278 von der D.O.G. Dokumentation ohne Grenzen GmbH.

Selbstbezeichnung ist *Menschen mit Lernschwierigkeiten*, leider ein etwas umständlicher, langer und wenig präziser Ausdruck.

Heftigen Widerwillen können, wie allgemein bekannt, auch Anglizismen auslösen, ferner politisch korrekte Ausdrücke im Geschlechterdiskurs. Das bedeutet nun, dass man gar keine allgemeine Aussage darüber machen kann, was bürgernahe oder -freundliche Sprache eigentlich ist. Bei der einen Gruppe gewinnt, bei anderen verliert man mit entsprechenden Schibboleths an Ansehen, Vertrauen, Respekt. Eine nähere Auswertung des hier herangezogenen Materials unter diesem Aspekt kann nicht Gegenstand dieses Beitrags sein. Feststellen lässt sich immerhin, dass man in Bezug auf beide Phänomene im Französischen anscheinend eher mit Empfindlichkeiten rechnet.

Dass im Deutschen Anglizismen stärker verbreitet sind, zeigt sich schon im Namen des Projekts *E-Government*, das in den anderen Sprachen so heißt: *Cyberadministration* (in französischer Aussprache!), *Governo elettronico* und *Administraziun electronica*. Das Projekt der elektronischen Stimmabgabe firmiert offiziell unter dem französischen Titel *Vote électronique*. Auf der Eingangsseite der Bundeskanzlei erscheint in Klammern dahinter als Variante in der deutschen Version nur *E-Voting*, während im Englischen allein *eVoting* verwendet wird. Selbstverständlich gibt es dafür aber auch einen deutschen Ausdruck. Bemerkenswert ist die unterschiedliche Trefferquote, die man mit den Varianten auf der deutschen Version von ch.ch erzielt: *elektronische Stimmabgabe*: 20, *e-voting*: 10 und *vote électronique*: 4.

Am klarsten – nicht unerwartet – zeigt sich die stärkere Anglizismen-Akzeptanz in der Kurzfassung des „Handbuchs zur Optimierung des Zugangs zu Leistungen“. Es handelt sich wohlgerne um eine Übersetzung aus dem Englischen, die nicht für das breite Publikum gedacht ist. Dennoch ist es frappierend, wie sehr die deutsche Fassung die englischen Ausdrücke einfach übernimmt, wo die französische übersetzt (z. B. *Stakeholder* vs. frz. *parties prenantes*). Das betrifft insbesondere die diversen *Key Performance Indikatoren (KPI)*, eine Hybridbildung, der als geläufige deutsche Varianten *Leistungskennzahlen* und *Schlüsselindikatoren* gegenüberstehen; denkbar wären z. B. auch *Schlüssel-Performanz-Indikatoren (SPI)* oder *Zentrale Leistungs-Indikatoren (ZLI)*. Im Deutschen ist die Hauptvariante der einzelnen Indikatoren jeweils die englische Form, deren Abkürzung auch in den Abbildungen verwendet wird. Eine deutsche Variante erscheint im Fließtext nur in Klammern.

Im Französischen finden wir die englische Form dagegen überhaupt nicht,²⁶ alle *Indicateurs-clé de performance (ICP)* sind in die Zielsprache übersetzt.

Was die geschlechtergerechten Formulierungen betrifft, so ist bekannt, dass in amtlichen Texten der Schweiz für das Deutsche und das Französische entgegengesetzte Regeln gelten: Im Deutschen ist das sog. generische Maskulinum in amtlichen Texten mit dem höchsten Verbindlichkeitsgrad (insbesondere Gesetze) verboten, im Französischen stellt es die Standardvariante dar und Doppelformen sind nicht zugelassen (vgl. Adamzik/Alghisi 2015). Für Broschüren, die besonders bürgernah sein sollten, gelten solche Restriktionen nicht. Die oben behandelte zur Bundeskanzlei (*Film ab ...*) enthält denn auch in beiden Sprachen Doppelformen (im Französischen insgesamt 11x) neben dem generischen Maskulinum und anderen Formen.²⁷ Bei individuell adressierten Texten gehört die direkte Anrede ohnehin zum Standardrepertoire. Aber auch in Broschüren sowie Anweisungstexten (merkblattähnlichen Texten) und Formularen lässt sie sich einsetzen. Ferner nimmt hier der Gebrauch der *Ich*-Form zu.

In den nicht oder weniger stark kontrollierten Internet-Texten, die hier behandelt wurden, führt dies nun zu einer deutlich größeren Varianz der Personenbezeichnungen im Deutschen: Politisch korrekte Doppel- oder neutralisierte Formen (v.a. Partizipien) erscheinen neben strukturell einfacheren Formen im generischen Maskulinum. Auch hier sind die Befunde aus dem „Handbuch“ besonders interessant: Die *Benutzer* (28x), *User* (5x) bzw. *Besucher* (2x) erscheinen grundsätzlich in maskuliner Form. Bei den Menschen, die in den Behörden mitarbeiten, ist diese Form (*Mitarbeiter*) dagegen anscheinend blockiert. Sie werden als *Mitarbeitende* (5x) bezeichnet, die allerdings 3x auch im Singular (*ein Mitarbeitender, der Mitarbeitende*) erscheinen. Man kommt nicht umhin, auch dies als Aushängeschild wahrzunehmen, bei dem der Bezug zum eigentlichen Anliegen in den Hintergrund gerät oder auch ganz verloren gehen kann.

Die unterschiedlichen Sensibilitäten lassen sich vielleicht am besten so formulieren: Im Deutschen besteht ein viel größerer Zwang, Signale zu setzen, dass man auf Geschlechtergerechtigkeit achtet. Dies macht die Formulierungen länger, umständlicher und führt teilweise auch zu Ausdrücken, die in der Alltagssprache nicht verankert sind. Dies ist dann Wasser auf die Mühlen derer,

²⁶ Das erleichtert es natürlich nicht, Kurz- und Vollfassung nebeneinander zu benutzen.

²⁷ Im Französischen gibt es mehr Formen, die geschlechtsneutral sind (z. B. *journalistes, spécialistes, terminologues*), während man im Deutschen ungewöhnlichere Partizipien wählen muss wie z. B. *Medienschaffende* (2x gegenüber 4x *Medienvertreter*).

die auf politische Korrektheit überhaupt allergisch reagieren, jedenfalls aber dann, wenn sie sehr aufdringlich wirkt. So kommt es im Sinne eines Zugeständnisses an diesen Widerwillen dazu, dass neben Doppelformen und neutralisierten Ausdrücken mehr oder weniger häufig denn doch auch nur maskuline Formen Verwendung finden.

Das allerdings widerspricht nicht nur den Regeln aus Leitfäden zum geschlechtergerechten Sprachgebrauch, sondern auch denen für einfache, leichte und kontrollierte Sprache, wonach Gleiches immer gleich benannt werden soll, um Interpretationsunsicherheiten zu vermeiden. Verbindet sich damit dann auch noch der Verdacht, typischen Amtston vor sich zu haben, so kumulieren sich sprachbezogene Ekelgefühle. Solche dürften sich z. B. bei der Lektüre der Seite 15 der „Abschlusspublikation E-Government Schweiz 2008-2015“ einstellen, die Projekte im Straßenverkehr behandelt: Wo es um den Bezug von Parkkarten geht, wendet man sich an *Autofahrerinnen und Autofahrer*.²⁸ Elektronische Schalter der Strassenverkehrsämter sprechen dagegen *Fahrzeuglenkende* an. Neulinge hierin sind *Neulenkende*, professionell Tätige offenbar immer Männer: „Flächendeckend über die ganze Schweiz nutzen jährlich rund 70'000 Neulenkende, gegen 90'000 Chauffeure und rund 3'300 Fahrlehrer sowie alle Kursveranstalter die Applikation“.

Solchen Beispielen halten die Befürworter geschlechtergerechter Sprache immer entgegen, man könne auch geschlechtergerecht formulieren, ohne dass die Texte dadurch schwerfällig, stilistisch unschön, unpersönlich und dergleichen würden. Das ist sicher nicht falsch. Allerdings bringt dies – wie jede Arbeit am Stil – sehr viel Aufwand mit sich, der nicht immer, vielleicht nicht einmal oft getrieben werden kann. Einem überzogenen Anspruch käme es daher gleich, immer und überall optimierte Lösungen zu erwarten, zumal wenn Texte unter starkem Zeitdruck entstehen. Es ist aber nicht zu verkennen, dass die Grundoption im Deutschen Probleme mit sich bringt, die sich im Französischen nicht stellen.²⁹

Als Fazit sei eine Redensart zitiert, die auf die Fabel „Der Müller, sein Sohn und der Esel“ von Jean de la Fontaine zurückgeht: *On ne peut contenter tout le*

²⁸ Diese werden später im Text im generischen Femininum (*Einwohnerinnen*) wiederaufgenommen. Das ist eine sehr seltene Ausnahme und vielleicht sogar ein Versehen.

²⁹ Die Fairness gebietet, darauf hinzuweisen, dass die Ausgangsversion schweizerischer Verwaltungstexte meist deutsch ist und ins Französische mehr übersetzt wird. Beim Übersetzen kommt aber eine zusätzliche Bearbeitungsinstanz hinzu, wobei Stolpersteine auffallen und beseitigt werden. Zur Bedeutung von Produzenten-Instanzen vgl. Adamzik (2016:Kap. 4.3.3).

monde et son père: Wie man sich (in sprachlich sensiblen Bereichen) auch immer verhält, irgendjemand wird sich bestimmt empören.

Literatur

Adamzik, Kirsten: Textlinguistik. Grundlagen, Kontroversen, Perspektiven. 2., völlig neu bearb., akt. u. erw. Neuaufl. Berlin, Boston: de Gruyter, 2016.

Adamzik, Kirsten; Alghisi, Alessandra: Normen für den behördlichen Sprachgebrauch in der Schweiz. In: Bulletin suisse de linguistique appliquée No spécial (2015) 3:119 – 135.

Berger, Peter L.; Luckmann, Thomas: The social construction of reality. A treatise in the sociology of knowledge. Garden City, NY: Doubleday, 1966. Dt. Übers. u. d. T. Die gesellschaftliche Konstruktion der Wirklichkeit. Eine Theorie der Wissenssoziologie. Frankfurt/M.: Fischer, 1980.

Bock, Bettina: Barrierefreie Kommunikation als Voraussetzung und Mittel für die Partizipation benachteiligter Gruppen – Ein (polito-)linguistischer Blick auf Probleme und Potenziale von „Leichter“ und „einfacher Sprache“. In: Linguistik online 73 (2015) 4:115 – 137.

Bröckling, Ulrich; Krasmann, Susanne; Lemke, Thomas (Hrsg.): Glossar der Gegenwart. Frankfurt/M.: Suhrkamp, 2004.

Ebert, Helmut: Handbuch Bürgerkommunikation. Moderne Schreibkultur in der Verwaltung – Der Arnberger Weg. Münster: Lit, 2006.

Eichhoff-Cyrus, Karin M.; Antos, Gerd (Hrsg.): Verständlichkeit als Bürgerrecht? Die Rechts- und Verwaltungssprache in der öffentlichen Diskussion. Mannheim: Dudenverlag, 2008.

Fluck, Hans-R.: Verwaltungssprache unter dem Einfluss der Gesetzessprache. In: Eichhoff-Cyrus, Karin M.; Antos, Gerd (Hrsg.): Verständlichkeit als Bürgerrecht? Die Rechts- und Verwaltungssprache in der öffentlichen Diskussion. Mannheim: Dudenverlag, 2008:117 – 153.

Hablützel, Peter: Bürokratie – Management – Governance: Schweizer Verwaltung und Verwaltungsführung im Wandel. In: Ladner, Andreas; Chappelet, Jean-Loup; Emery, Yves; Knoepfel, Peter; Mader, Luzius; Soguel, Nils; Varone, Frederic (Hrsg.): Handbuch der öffentlichen Verwaltung in der Schweiz. Zürich: Neue Zürcher Zeitung, 2013:93 – 106.

Heinemann, Margot: Textsorten des Alltags. In: Brinker, Klaus; Antos, Gerd; Heinemann, Wolfgang; Sager, Sven F. (Hrsg.): Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. Berlin, New York: de Gruyter, 2000:604 – 614.

erschienen in: Inge Pohl/Horst Ehrhardt (Hg.): *Schrifttexte im Kommunikationsbereich Alltag*. Frankfurt a.M. 2016, 225-251.

Ladner, Andreas; Chappelet, Jean-Loup; Emery, Yves; Knoepfel, Peter; Mader, Luzius; Soguel, Nils; Varone, Frederic (Hrsg.): *Handbuch der öffentlichen Verwaltung in der Schweiz*. Zürich: Neue Zürcher Zeitung, 2013.

Lerch, Kent D.: *Ultra posse nemo obligatur*. Verständlichkeit und ihre Grenzen. In: Eichhoff-Cyrus, Karin M.; Antos, Gerd (Hrsg.): *Verständlichkeit als Bürgerrecht? Die Rechts- und Verwaltungssprache in der öffentlichen Diskussion*. Mannheim: Dudenverlag, 2008:54 – 78.

Lerch, Kent D. (Hrsg.): *Recht verstehen. Verständlichkeit, Missverständlichkeit und Unverständlichkeit von Recht*. Berlin, New York: de Gruyter, 2004.

Maaß, Christiane: *Leichte Sprache – Das Regelbuch*. Berlin: Lit, 2015.

Malinkewitz, Detlef: *Bürger-Verwaltungs-Kommunikation. Eine empirische Analyse der Service Center-Kommunikation kommunaler Verwaltungen*. Diss. Aachen 2010. Online-Dokument: <http://publications.rwth-aachen.de/record/63202/files/3373.pdf>.

Pasquier, Martial: *Die Kommunikation der Verwaltung und der öffentlichen Organisationen*. In: Ladner, Andreas; Chappelet, Jean-Loup; Emery, Yves; Knoepfel, Peter; Mader, Luzius; Soguel, Nils; Varone, Frederic (Hrsg.): *Handbuch der öffentlichen Verwaltung in der Schweiz*. Zürich: Neue Zürcher Zeitung, 2013:399 – 421.

Schütz, Alfred; Luckmann, Thomas: *Strukturen der Lebenswelt*. Bd. 1. Frankfurt/M.: Suhrkamp, 1979.

Villeneuve, Jean-Patrick: *Bürger und Public Manager: die Veränderung der Rollen*. In: Ladner, Andreas; Chappelet, Jean-Loup; Emery, Yves; Knoepfel, Peter; Mader, Luzius; Soguel, Nils; Varone, Frederic (Hrsg.): *Handbuch der öffentlichen Verwaltung in der Schweiz*. Zürich: Neue Zürcher Zeitung, 2013:385-398.

Vogel, Martina: *Regierungskommunikation im 21. Jahrhundert. Ein Vergleich zwischen Großbritannien, Deutschland und der Schweiz*. Baden-Baden: Nomos, 2010.

Voswinkel, Stephan: *Kundenorientierung*. In: Bröckling, Ulrich; Krasmann, Susanne; Lemke, Thomas (Hrsg.): *Glossar der Gegenwart*. Frankfurt/M.: Suhrkamp, 2004:145 – 151.

Watts Richard J.; Murray, Heather (Hrsg.): *Die fünfte Landessprache? Englisch in der Schweiz*. Zürich: vdf Hochschulverlag, 2001.

Werlen, Iwar; Rosenberger, Lukas; Baumgartner, Jachin: *Sprachkompetenzen der erwachsenen Bevölkerung in der Schweiz*. Zürich: Seismo, 2011.