



Mehrsprachiges Zürich

Arbeitsmaterialien 2

Leicht verständliche Sprache

Verfasserin

Cristiana Baldauf, Projektleiterin IF

Zürich, Dezember 2023

Inhalt

1	Einleitung	3
2	Warum leicht verständliche Sprache?	4
2.1	Ein Gewinn für alle	4
2.2	Was bedeutet leicht verständlich?	5
2.3	Grundlagen für Übersetzungen und Übersetzungstools	6
2.4	Verminderung von Wissens- und Machtgefälle	6
2.5	Anpassung an digitale Nutzende	6
3	Merkmale und Empfehlungen zur leicht verständlichen Sprache	8
3.1	Empfehlungen zum Vokabular	8
3.2	Empfehlungen zum Schreibstil	8
3.3	Empfehlungen zur Orthografie	9
3.4	Empfehlungen zur Textgestaltung	10
3.5	Zu beachten	10
3.6	Wie prüfe ich meinen Text?	11

1 Einleitung

Zürich ist eine lebendige und dynamische kleine Metropole. In der grössten Schweizer Stadt leben über 440 000 Zürcher*innen. Etwas mehr als 30 Prozent der Bevölkerung hat einen anderen als den Schweizer Pass. Die Stadt Zürich versteht sich als weltoffene Stadt und ist sich der kulturellen und wirtschaftlichen Vorteile einer pluralistisch zusammengesetzten Bevölkerung bewusst.

Die gesellschaftliche Teilhabe der gesamten Bevölkerung ist ein Grundanliegen der Stadt. Alle Bewohner*innen sollen gleichermassen von den Angeboten und Dienstleistungen der Stadt profitieren können. Deshalb verpflichtet sich die Stadt Zürich gemäss ihren integrationspolitischen Zielen, ihre Angebote so zu gestalten, dass diese die ganze Bevölkerung erreichen, eine anspruchsvolle Aufgabe, nicht nur angesichts der hohen sprachlichen Vielfalt.

2016 hat die Integrationsförderung zu diesem Zweck im Auftrag der Integrationsdelegation des Stadtrats einen Leitfaden herausgegeben. Der Leitfaden (*Müssen schriftliche Informationen übersetzt werden?*) diente sowohl als Orientierungshilfe für die Planung und das Verfassen von schriftlichen Informationen wie auch als Entscheidungshilfe bei der Frage, ob und wann es Sinn macht, schriftliche Informationen zu übersetzen.

Die Inhalte des Leitfadens und der dazugehörigen Zusatzprodukte wurden aktualisiert und bilden neu die fünf Arbeitsmaterialien zur Rubrik Mehrsprachiges Zürich:

- 1 Hauptsprachen in Zürich
- **2 Leicht verständliche Sprache**
- 3 Gezielt und erfolgreich übersetzen
- 4 Übersetzungssapps in Beratungsgesprächen
- 5 Diversitätssensible Öffentlichkeitsarbeit

2 Warum leicht verständliche Sprache?

Die meisten schriftlichen Informationen der Zürcher Stadtverwaltung richten sich an die gesamte Bevölkerung, andere hingegen betreffen ein eingegrenztes Feld von Nutzenden. In allen Fällen gilt, dass sachlich, verständlich und wahrheitsgetreu kommuniziert wird und dass die Nachvollziehbarkeit staatlichen Handelns gewahrt bleibt. Dieser Grundsatz ist auch in den städtischen Kommunikationsleitlinien festgehalten. Die Informationen für die Bevölkerung sollen verständlich und so umfassend wie nötig sein. Die verwendeten Kanäle und die Sprache richten sich nach den Bedürfnissen der jeweiligen Anspruchsgruppe.

Damit dies gelingt, muss geprüft werden, in welcher Form die Informationen zur Verfügung gestellt werden.

Verständliche und unkomplizierte Texte sind aus verschiedenen Gründen eine Grundvoraussetzung, damit die Lesenden finden, was sie benötigen. Sie sollen verstehen, was sie lesen und die Inhalte auch nutzen können.

2.1 Ein Gewinn für alle

Knapp und deutlich: Wer in leicht verständlicher Sprache kommuniziert, erhöht nachweislich das Vertrauen der Leserschaft. Sind die Aussagen in einem Text verständlich und klar kommuniziert, entfallen gleichzeitig viele zusätzliche Nachfragen.

Gerade wenn es um Informationen über Pflichten oder Rechte geht, ist es wichtig, dass die Betroffenen die Inhalte verstehen und auch wissen, zu welchem Handeln sie verpflichtet sind oder welche Wahlmöglichkeiten sie haben.

Erkenntnisse aus der Verständlichkeitsforschung zeigen, dass nicht nur die fremdsprachige Bevölkerung davon profitiert, sondern die gesamte Bevölkerung, auch eilige Online-Lesende oder insbesondere Personen, die mit dem Lesen und Verstehen von schriftlichen Informationen Mühe haben (*geringe Literalität*).

Gemäss einer Erhebung (2003/All-Erhebung) betrifft dies in der Schweiz rund 800 000 Erwachsene. Im Kanton Zürich sind es gemäss einer von der All-Erhebung abgeleiteten Studie (BASS/2007) 10% der Bevölkerung bzw. rund 140 000 Personen. *Illetrismus* bezeichnet die Tatsache, dass Erwachsene die Grundkompetenzen Lesen und Schreiben nur sehr schlecht beherrschen, obwohl sie die Sprache ihrer Region sprechen und die obligatorische Schulzeit absolviert haben.

Auch in Deutschland zeigte eine ähnliche Studie (Uni Hamburg, LEO/2018), dass rund 6.2 Millionen Menschen eine geringe Literalität haben. Interessant sind die in dieser Studie weiter aufgeschlüsselten Daten betreffend Geschlecht, Jahrganggruppen, Herkunftssprache, Schulabschluss, Erwerbssituation und Familienstand. Es überrascht vielleicht, dass etwas mehr als die Hälfte der gering literalisierten Erwachsenen in der

Kindheit Deutsch als erste Sprache erlernt haben oder dass nur 22.3% davon die Schule ohne Abschluss verlassen haben und der grösste Anteil gemäss Studie zwischen 1973 und 1982 geboren ist.

In den letzten Jahren haben deshalb viele Verwaltungen und Behörden dieses Thema aufgenommen und setzen sich zunehmend für eine barrierefreie Kommunikation ein.

Die International Plain Language Federation hat sogar Richtlinien erarbeitet, die die ISO-Norm 24495 bilden und noch 2023 verabschiedet werden sollen. In den USA gilt bereits seit 2010 der «Plain Writing Act». Diese Verordnung fordert Bundesbehörden zu einer klaren und präzisen Sprache auf.

In der Schweiz sind zwar in den meisten Verwaltungen der grösseren Städten Richtlinien oder Leitfaden zu diesem Thema zu finden. Die Empfehlungen müssen aber im Rahmen der vorhandenen personellen und organisatorischen Möglichkeiten der einzelnen Dienstabteilungen umgesetzt werden. Dies ist nicht immer einfach, zumal in diesem Fachbereich auch unterschiedliche Begriffe verwendet werden.

2.2 Was bedeutet leicht verständlich?

Um die Verständlichkeit der Texte zu verbessern, gibt es Konzepte mit unterschiedlicher Tragweite.

Die **Leichte Sprache**, die stärkste Form der sprachlichen Vereinfachung, ist im deutschsprachigen Raum reglementiert. Das Regelwerk wird seit 2006 vom bestehenden Netzwerk Leichte Sprache herausgegeben. Es gibt mittlerweile zahlreiche professionelle Übersetzungsbüros für *Leichte Sprache*, die Texte entsprechend übersetzen oder prüfen. Die *Leichte Sprache* besteht aus kurzen Sätzen mit Wörtern aus dem Grundwortschatz. Geschrieben wird nur ein Satz pro Zeile in grosser Schriftgrösse und mit grossem Zeilenabstand. Die *Leichte Sprache* richtet sich vor allem an Menschen mit kognitiver Beeinträchtigung und grundsätzlich an alle, für die die *Einfache Sprache* noch zu komplex ist.

Als Brücke zwischen dieser reglementierten *Leichten Sprache* und der Standardsprache stehen alle anderen Bezeichnungen für eine komplexitätsreduzierte Sprache (*Einfache Sprache*, *Leicht verständliche Sprache*, *Klare Sprache*, *Bürgernahe Sprache* (in D)). In der Vergangenheit gab es bereits verschiedene Initiativen mit dem Ziel, nebst der *Leichten Sprache* auch für diese Sprachadaptionen Standards zu entwickeln. Sie sind aber nach wie vor im Deutschen nicht kodifiziert oder reglementiert. Beim Versuch, die Begriffe zu unterscheiden, orientiert man sich entweder an einem bestimmten Sprachniveau des gemeinsamen europäischen Referenzrahmen für Sprachen [GER])

oder mehr an den Bedürfnissen der vielfältigen Zielgruppen (z. B. Menschen mit geringer Lesefähigkeit oder Menschen mit anderer Hauptsprache).

Die hier empfohlene **Leicht verständliche Sprache** basiert auf der Grundhaltung der Stadtverwaltung, den grösstmöglichen Teil der Anspruchsgruppen angemessen anzusprechen. Texte können mit wenig Aufwand in einer leicht verständlichen Sprache verfasst werden, ohne einem reglementierten Werk folgen zu müssen. Das ist Vor- und Nachteil zugleich. Denn es sind zwar keine klaren Regeln oder Standards vorhanden, dafür kann die Komplexität je nach Zielgruppe oder Information angepasst werden. Dies schliesst aber nicht aus, dass der Einsatz von *Leichter Sprache* in Einzelfällen zweckmässig und auch angezeigt ist. Die [Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde der Stadt Zürich](#) verwendet z. B. zusätzlich die **Leichte Sprache**, um Ihre Angebote für alle verständlich zu erklären.

Um den Rahmen dieser Publikation nicht zu sprengen, wird bewusst darauf verzichtet, im Detail auf die aktuelle Forschungsarbeit zur Textverständlichkeit, Lesbarkeit oder Differenzierung der unterschiedlichen Konzepte einzugehen oder abschliessend Empfehlungen und Beispiele aufzuzeigen. Es werden nur punktuell wichtige Erkenntnisse zusammengefasst, die gerade für die schriftliche Information in der Verwaltung von Bedeutung sein können und einige klärende Beispiele aufgeführt.

2.3 Grundlagen für Übersetzungen und Übersetzungstools

Ein leicht verständlicher Text ist die beste Grundlage für eine gelungene Übersetzung. Zudem werden bei automatischer und computerbasierter Übersetzung viel bessere Resultate erzielt (vgl. Arbeitsmaterialien Übersetzungstools).

2.4 Verminderung von Wissens- und Machtgefälle

Eine auf die Zielgruppe angepasste Kommunikation mildert ein allfällig empfundenes Wissens- und Machtgefälle, indem sie den Zugang zu Ämtern und Behörden vereinfacht. Das bedingt, dass bürokratische und elitäre Töne vermieden werden.

Bei der Textverfassung steht die Zielgruppe und die entsprechende Botschaft im Zentrum. Wir schreiben nicht für uns oder für unsere Vorgesetzten.

2.5 Anpassung an digitale Nutzende

Gerade bei Texten im Web ist eine maximale Textverständlichkeit von besonderer Bedeutung. Im Web werden die Texte von den Nutzenden anders gelesen als bei gedruckten Texten. Es handelt sich hier vielmehr um ein Scannen bzw. um ein

Überfliegen einer Seite. Dabei bleibt das Auge bei so genannten Ankerpunkten hängen. Ankerpunkte sind z. B. Überschriften, Grafiken, Bilder, Einrückungen, Punktelisten und farbige oder fett gedruckte Hervorhebungen. Die Nutzenden erfassen schnell, ob sie der entsprechenden Seite die Informationen finden oder nicht. Über das Bleiben oder Verlassen der Webseite entscheiden oft nur wenige Augenblicke. Es geht den meisten so: durch die grenzenlosen Informationsmöglichkeiten, die das Internet bietet, verweilen Nutzende nicht lange auf einer Seite. Damit möglichst viele der Zielgruppe angesprochen werden und die aufgeschalteten Informationen zur Kenntnis nehmen, ist es wichtig, sich bereits beim Verfassen von Onlinetexten Gedanken darüber zu machen, wie man diese aufbauen muss. Es gilt z. B. zu berücksichtigen, dass:

- ...wir am Bildschirm 25 Prozent langsamer lesen als in einem Printtext.
- ...die Leserschaft den Weg der Informationsaufnahme vorgibt. Das ist ein fundamentaler Unterschied zu gedruckten Texten.
- ... wir auch im Internet von links nach rechts schauen, von oben nach unten. Deshalb finden wir in der linken oberen Ecke oft die größten Bilder oder das Firmenlogo. Gleichzeitig gilt: Was in den Scroll-Bereich einer Seite gerät, hat bis zu 90 Prozent weniger Kontaktwahrscheinlichkeit.
- ...wir in ungewohnter Haltung lesen.
- ...Websites von 70–80 Prozent der Nutzenden nicht gelesen werden, sondern nur eilig überflogen bzw. «gescannt» werden. Vieles einfach weggelassen wird, besonders wenn die Nutzenden gezielt nach bestimmten Informationen suchen.
- ...in der Regel nur hervorstechende Infos wie Überschriften, Fettgedrucktes, Listen und Fotos beachtet werden. Der «echte» Lesetext beginnt immer auf der zweiten Ebene (beim zweiten Klick).
- ...die Anzahl der Blickbewegungen im Vergleich zum traditionellen Lesen um 60 Prozent reduziert ist.

3 Merkmale und Empfehlungen zur leicht verständlichen Sprache

3.1 Empfehlungen zum Vokabular

Wir vermeiden wenig geläufige oder veraltete Wörter.

- ⊗ «Benötigen Sie eine Sehhilfe?»
- ☺ «Tragen Sie eine Brille oder Kontaktlinsen?»

Wir ersetzen Fachwörter wenn möglich mit Begriffen der Alltagssprache.

- ⊗ «Die Finanzbranche generiert rund ein Drittel der Wertschöpfung in der Stadt.
- ☺ «Die Finanzbranche erzeugt rund ein Drittel des wirtschaftlichen Gewinns in der Stadt.»

Wenn der Gebrauch der Fachwörter zwingend nötig ist (etwa wegen der Rechtssicherheit des Textes), dann erläutern wir diese.

- ⊗ «Rechtskraftsdatum»
- ☺ «Rechtskraftsdatum (Anfangsdatum der Gültigkeit)»

3.2 Empfehlungen zum Schreibstil

Wir formulieren kurze Sätze mit einfacher Struktur. Schachtelsätze werden aufgeteilt und vereinfacht.

- ⊗ «Um Ihnen den Start und das Einleben in Ihrer neuen Umgebung leichter zu machen, sind wir für Sie da mit einer breiten Palette von Informationen, Kursangeboten, und mit persönlicher Beratung.»
- ☺ «Wir möchten Ihnen den Start in Ihrer neuen Umgebung leichter machen. Deshalb bieten wir verschiedene Informationen und Kurse an. Wir beraten Sie auch persönlich.»

Wir verzichten auf ausschmückende Details oder auf Adjektive und Floskeln, die den Text unnötig aufblähen.

- ⊗ «Die Reiseleiterinnen zeigen Ihnen professionell und mit viel Freude einige Sehenswürdigkeiten der Stadt.»
- ☺ «Die Reiseleiterinnen zeigen Ihnen einige Sehenswürdigkeiten der Stadt.»

Wir verwenden aktive statt passiver Formulierungen.

- ⊗ «Sie werden gebeten, rechtzeitig zum Termin zu erscheinen.»
- ☺ «Bitte kommen Sie rechtzeitig zum Termin.»

Wir formulieren möglichst positiv.

- ☹ «Wenn Sie beim nächsten Mal die Dokumente nicht mitbringen, kann ich Ihnen leider nicht helfen»
- ☺ «Bitte bringen Sie beim nächsten Mal die Dokumente mit. Dann kann ich Ihnen weiterhelfen»

Wenn möglich, ersetzen wir Konstruktionen mit Nomen durch Verben.

- ☹ «Wir bieten Ihnen kostenlose Beratung an.»
- ☺ «Wir beraten Sie kostenlos.»

- ☹ «Die ausländische Person unterliegt der Anmeldepflicht.»
- ☺ «Die ausländische Person muss sich anmelden.»

3.3 Empfehlungen zur Orthografie

Der Stadt Zürich ist ein anerkennender und respektvoller Umgang mit gesellschaftlicher Vielfalt ein Anliegen. Dabei spielt die Sprache eine wichtige Rolle. Das Reglement über die **sprachliche Gleichstellung** legt fest, welche grundsätzlichen Vorgaben beim Verfassen von behördlichen Texten zu beachten sind. Dieses [Online-Manual](#) hilft bei der Anwendung des Reglements.

Die städtischen [Richtlinien zur Rechtschreibung](#) sowie [Feste Begriffe / Ausdrücke](#) («Hausorthografie») gelten ebenfalls als verbindlich.

Folgende zusätzliche Empfehlungen erhöhen die Leserfreundlichkeit bei **fremdsprachigen Zielgruppen**:

Wir schreiben Zahlen als Ziffern.

- ☹ «zehn Wochen»
- ☺ «10 Wochen»

Wir trennen mehrfach zusammengesetzte Wörter durch Bindestriche.

- ☹ «Stadtratsmitglieder»
- ☺ «Stadtrats-Mitglieder» oder «Mitglieder des Stadtrats»

Wir vermeiden Abkürzungen.

- ☹ «ggf.»
- ☺ «gegebenenfalls»

3.4 Empfehlungen zur Textgestaltung

Zur Verständlichkeit der Texte trägt nicht nur die Ausdrucksweise bei, sondern auch die Gestaltung der Texte. Richtlinien zur Textgestaltung für die städtische Verwaltung finden wir im CD-Manual.

Folgende Hilfestellungen haben sich bewährt:

- Dunkle Schrift auf hellem Untergrund. Dies sorgt für gute Lesbarkeit und für gute Kopiererergebnisse
- Wir schreiben linksbündig oder im Blocksatz.
- Wir benützen Überschriften.
- Zur Verbesserung der Übersicht verwenden wir Aufzählungszeichen
- Bei längeren und komplexeren Schreiben stellen wir das Wichtigste in Kurzform an den Anfang.
- Wir ergänzen mit erklärenden Piktogrammen, Bildern oder Illustrationen. Wir wählen diese sorgfältig aus, um Stereotypisierung und Ausschluss zu verhindern. Hilfreiche Informationen zur Bildsprache finden wir in den Arbeitsmaterialien *Diversitätssensible Öffentlichkeitsarbeit* (verlinken).

3.5 Zu beachten

Bei der Vorbereitung eines Textes in leicht verständlicher Sprache ist zuerst die Festlegung der Zielgruppe wichtig (Perspektive der Leserschaft).

Danach sind folgende Leitfragen hilfreich:

- Welche Informationen sind unbedingt wichtig?
- Welche Informationen können in diesem Kontext weggelassen werden?
- Welche Informationen müssen besonders erklärt werden?

Gerade weil man den Inhalt in klare Worte und kurze Sätze ausdrücken möchte, besteht auch die Gefahr, dass komplexe Sachverhalte verharmlost werden.

Rechtsmittelbelehrungen sind rechtlich verbindlich und haben einen formulierten Wortlaut. Er darf nicht abgeändert werden. Zugunsten der Lesefreundlichkeit können wir aber den Inhalt in einer leicht verständlichen Sprache zusätzlich erläutern.

3.6 Wie prüfe ich meinen Text?

Verfasst man einen Text in leicht verständlicher Sprache, gibt es kein «richtig» oder «falsch». Wir haben in der Regel mehrere Möglichkeiten, einen Text einfacher zu gestalten. Eine bewährte Methode zur Überprüfung der Verständlichkeit des Informationsmaterials ist das Gegenlesen durch Mitarbeitende oder durch Personen aus der Zielgruppe. Längerfristig können wir uns selbst darauf trainieren, leichter verständlich zu schreiben.

Das Bildungsportal der Stadt Zürich bietet ebenfalls immer wieder Kurse an, die sich diesem Thema widmen ([aktuelle Kurse](#)).

Es gibt im Netz verschiedene Tools zur Prüfung von Verständlichkeit und Lesbarkeit oder Tools zur Prüfung von Texten in *Leichter Sprache*. Die Tools können zwar nützliche Helfer sein, sagen aber insgesamt wenig über die Gesamtqualität eines Textes aus.

Beispiele zum kostenlosen Testen:

- Lesbarkeitsindex (LIX): [Psychometrica](#)
- Verständlichkeit: [Wortliga](#)
- Prüfung Leichte Sprache: [Language Tool](#)

Stadt Zürich
Stadtentwicklung
Integrationsförderung
Postfach
8022 Zürich
T+ 41 44 412 37 37
integrationsfoerderung@zuerich.ch
stadt-zuerich.ch/integration.ch

Publiziert Dezember 2023