

## Ein **Leitfaden** für die Verwaltung der Stadt Zürich zur Erreichung von fremdsprachigen Zielgruppen

Herausgegeben von der  
Integrationsförderung der Stadt Zürich  
im Auftrag der Integrationsdelegation des Stadtrats




# Sollen schriftliche Informationen übersetzt werden?

Zahlreiche **schriftliche Informationen** der Zürcher Stadtverwaltung richten sich an die gesamte Bevölkerung. Angesichts der hohen sprachlichen Vielfalt der Bevölkerung in Zürich stellt die Bereitstellung der Informationen eine anspruchsvolle Aufgabe dar. Die Annahme, mit Übersetzungen die fremdsprachige Bevölkerung besser anzusprechen, ist naheliegend. Die Praxis zeigt aber, dass bereits ein **leicht verständliches Deutsch** viel bewirken kann und eine Grundvoraussetzung für allfällige **Übersetzungen** ist.

Dieser Leitfaden bietet eine Orientierungshilfe für die Planung und das Verfassen von schriftlichen Informationen, insbesondere um fremdsprachige Zielgruppen besser zu erreichen. Er beinhaltet Empfehlungen, wie man Informationen bereits von Anfang an leicht verständlich konzipiert. Davon profitiert sowohl das deutsch- als auch das fremdsprachige Zielpublikum.

Bei der Frage, ob Informationen übersetzt werden sollen und welche Überlegungen dabei notwendig sind, dient der Leitfaden als Entscheidungshilfe. Er gibt zudem Anregungen und praxisnahe Hilfestellungen für einen optimalen Ablauf der Übersetzung. Weil bei der Erreichung der fremdsprachigen Bevölkerung neben der Sprache noch andere Kriterien eine Rolle spielen, werden diese im Hinblick auf eine möglichst **diversitätssensible Öffentlichkeitsarbeit** ebenfalls angesprochen.

**Der Leitfaden wird ergänzt durch **Zusatzprodukte** mit Informationen, Checklisten, Literaturangaben oder weiterführenden Links. Sie sind mit dem Symbol  gekennzeichnet und im Intranet der Stadt Zürich sowie auf der Website der Integrationsförderung aufgeschaltet.**

## Schriftliches Informationsmaterial auf Deutsch

Zu viele schriftliche Informationen werden nicht oder nicht vollständig verstanden. Es empfiehlt sich daher, das beste-hende Informationsmaterial auf Verständlichkeit und Umfang zu überprüfen und entsprechend anzupassen. In manchen Fällen erübrigt sich damit auch eine Übersetzung, denn gut aufbereitete Informationen werden von Fremdsprachigen mit Grundkenntnissen in Deutsch verstanden. Gleichzeitig ist ein leicht verständlicher Text entscheidend für eine gelungene Übersetzung.



**Leicht verständliche Informationen zeichnen sich durch eine schlichte Sprache aus. Eine übersichtliche Gestaltung unterstützt zusätzlich das Verstehen.**

### Verständlichkeit als Grundvoraussetzung

Um die Verständlichkeit der Texte zu verbessern, gibt es Konzepte mit unterschiedlicher Tragweite. Die im Folgenden empfohlene leicht verständliche Sprache geht hinsichtlich der Komplexitätsreduktion nicht so weit wie die Konzepte der Einfachen Sprache und der Leichten Sprache. Sie basiert auf der Grundhaltung der Stadtverwaltung, den grösstmöglichen Teil der Anspruchsgruppen angemessen anzusprechen.

- Die Idee der leicht verständlichen Sprache
- Beispiele zu den Empfehlungen «Leicht verständlich schreiben»

### Empfehlungen zum Vokabular

- Vermeiden Sie wenig geläufige oder veraltete Wörter.
- Ersetzen Sie Fachwörter wenn möglich mit Begriffen der Alltagssprache.
- Wenn der Gebrauch der Fachwörter zwingend nötig ist (etwa wegen der Rechtssicherheit des Textes), dann erläutern Sie diese.

### Empfehlungen zum Schreibstil

- Formulieren Sie kurze Sätze.
- Verzichten Sie auf ausschmückende Details.
- Verwenden Sie aktive statt passive Formulierungen.
- Ersetzen Sie wenn möglich Konstruktionen mit Nomen durch Verben: «beraten» statt «Beratung anbieten».

### Empfehlungen zur Orthographie

- Schreiben Sie die Zahlen in Texten, die sich an fremdsprachige Zielgruppen richten, als Ziffern.
- Trennen Sie mehrfach zusammengesetzte Wörter durch Bindestriche.
- Vermeiden Sie Abkürzungen.

Vorgaben zur Orthografie finden Sie in den Dokumenten:

- Städtische Richtlinien zur Rechtschreibung
- Feste Begriffe/Ausdrücke («Hausorthografie»)

### Empfehlungen zur Textgestaltung

- Verwenden Sie die Schriftarten «Arial» oder «Helvetica».
- Benutzen Sie dunkle Schrift auf hellem Untergrund.
- Schreiben Sie Texte und Titel linksbündig (Office- und Print-Bereich) oder im Blocksatz (nur Print-Bereich).
- Heben Sie wesentliche Informationen hervor.
- Setzen Sie Überschriften.
- Benutzen Sie die Aufzählungsform.
- Stellen Sie bei längeren und komplexeren Schreiben das Wichtigste in Kurzform an den Anfang.
- Benutzen Sie erklärende Bilder oder Illustrationen.

Richtlinien zur Textgestaltung finden Sie im Dokument:

- Erscheinungsbild der Stadt Zürich

### Wege zur Überprüfung der Verständlichkeit

Eine bewährte Methode zur Überprüfung der Verständlichkeit Ihres Informationsmaterials ist das Gegenlesen durch Mitarbeitende oder durch Personen aus dem Zielpublikum. Längerfristig können Sie sich selber darauf trainieren, leichter verständlich und zielgruppengerechter zu schreiben. Das Bildungsportal der Stadt Zürich bietet regelmässig entsprechende Kurse an. Ebenso kann eine externe Fachperson Sie oder Ihr Team sprachlich unterstützen.

### Zu beachten

Bei der Bearbeitung von Texten besteht die Gefahr, dass sich der ursprüngliche Sinn verändert. Lassen Sie die Herausgeberinnen und Herausgeber der Originaltexte die Endversion begutachten.

Das Ziel einer leicht verständlichen Sprache ist es, den Inhalt der Texte in klaren Worten und kurzen Sätzen auszudrücken. Verharmlosen Sie dabei die komplexen Sachverhalte nicht.

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



**Leicht verständliche Informationen bringen Gewinn für alle.**

### Weitere Vorteile von leicht verständlichen Informationen

Von leicht verständlichen Informationen profitiert auch die deutschsprachige Bevölkerung. Es entfallen viele Nachfragen sowie Reklamationen. Eine auf das Zielpublikum ausgerichtete Kommunikation kann ein allfällig empfundenes Wissens- und Machtgefälle mildern. Leicht verständliche Texte sind auch für die Lektüre im Internet wichtig. Für die Nutzerinnen und Nutzer ergeben sie zudem bei automatischer, computerbasierter Übersetzung bessere Resultate.

- Literaturhinweise und Ratgeber für leicht verständliches Schreiben

## Gezielt und erfolgreich übersetzen

Grundsätzlich gilt, möglichst viele Personen mit leicht verständlichen Informationen auf Deutsch zu erreichen. Darüber hinaus lohnt sich aber auch, eine allfällige Übersetzung zu prüfen. Wie viel und was übersetzt werden soll, kann je nach Ausgangslage anders entschieden werden. Denn die einzelnen Stellen der Stadtverwaltung haben unterschiedliche Kontakte mit der Bevölkerung, unterschiedliche Informationsaufträge und unterschiedliche Produkte. Eine sorgfältige Abwägung der Vor- und Nachteile von Übersetzungen hilft bei der Entscheidungsfindung.



**Die Entscheidung für oder gegen eine Übersetzung von schriftlichen Informationen ist nicht reglementiert. Sie erfolgt von Fall zu Fall.**

### Vorteile einer Übersetzung

- Alle haben Anspruch auf verständliche Informationen.
- Die Verwaltung wiederum hat im Hinblick auf eine reibungslose Kommunikation ein Interesse daran, dass die gesamte Bevölkerung ihre Informationen versteht.
- Es gibt Informationen, die nicht warten können, bis alle Zielgruppen ausreichend Deutsch verstehen.
- Durch die Bereitstellung von Informationen in der Muttersprache erfährt die fremdsprachige Bevölkerung Anerkennung seitens der Verwaltung.
- Städtische Informationen zu verstehen, verbessert den Zugang aller Bürgerinnen und Bürger zu städtischen Angeboten im Sinne der Chancengerechtigkeit.

### Nachteile einer Übersetzung

- Jede Übersetzung geht mit inhaltlichen Verlusten einher.
- Gewisse Ausdrücke können in übersetzter Form zu Missverständnissen oder Problemen führen.
- Übersetzungen abzuwickeln ist aufwändig und teuer. Einmal übersetzte Texte müssen bei Aktualisierungen angepasst werden.
- Möglicherweise antworten Personen aus dem Zielpublikum in ihrer Muttersprache, weil sie meinen, dass diese von den Empfängerinnen und Empfängern verstanden wird.
- Übersetzungen können zu Diskussionen führen, ob beim fremdsprachigen Zielpublikum dadurch die Motivation zum Deutschlernen gehemmt wird.

### Auswahl der Zielsprachen

Die Wahl der Zielsprachen kann nach verschiedenen Kriterien erfolgen. Man entscheidet sich beispielsweise für die fünf, zehn oder zwölf meistgesprochenen Sprachen. Die Entscheidung gemäss Häufigkeit der in Zürich gesprochenen Sprachen ist objektiv begründbar und kommt daher oft zum Zug. Ein Teil der Bevölkerung ist mehrsprachig und versteht oft eine der meistgesprochenen Sprachen.

Die Wahl kann aber auch nach der Sprache von ausgewählten Zielgruppen erfolgen. Dieses Vorgehen eignet sich, wenn sich schriftliche Informationen nur an Personen aus bestimmten Sprachgruppen richten.

Schliesslich können Wahl und Anzahl der Zielsprachen auch nach symbolischen Motiven erfolgen. Eine Übersetzung in viele verschiedene Sprachen drückt mitunter auch die Willkommenskultur der Stadt aus und zeigt die Offenheit der Dienstabteilung gegenüber allen Stadtbewohnerinnen und Stadtbewohnern.

Bei einigen Sprachen gibt es Besonderheiten, die zu berücksichtigen sind. Informieren Sie sich daher im Vorfeld einer Übersetzung über die Zielsprachen.

### Ablauf von Übersetzungen

Wenn Sie Übersetzungen in Auftrag geben, bietet Ihnen die **Checkliste zum Ablauf von Übersetzungsaufträgen** eine Orientierung: Details zu den einzelnen Schritten, Informationen darüber, wie Sie geeignete Übersetzungspersonen finden, wie sich die Übersetzungskosten berechnen, wie Sie die Korrektheit der Übersetzung überprüfen lassen oder welche Schritte nach erfolgter Übersetzung anfallen.



**Die «Checkliste zum Ablauf von Übersetzungsaufträgen» führt Sie Schritt für Schritt durch den Übersetzungsprozess.**

### Nach der Übersetzung

Händigen Sie übersetzte Texte immer zusammen mit der deutschen Fassung aus. Idealerweise enthält ein und dasselbe Dokument beide Sprachen.

■ **Gut zu wissen**

■ **Sprachen in Zürich**

■ **Übersetzungsbüros und Übersetzungspreise**

## Fremdsprachige Zielgruppen optimal erreichen

Die Erfahrung zeigt, dass leicht verständliche Informationen auf Deutsch und eine allfällige Übersetzung allein keine Garantie sind, um alle Zielgruppen zu erreichen. Einige Bevölkerungsgruppen nehmen die Dienstleistungen und Angebote trotzdem verhältnismässig wenig in Anspruch. In diesen Fällen sind weitere Überlegungen sinnvoll.

Der Grundsatz «wir behandeln alle gleich» führt nicht immer zum gewünschten Ziel. Für einen erleichterten Zugang müssen oft ergänzende Wege und Mittel gesucht werden. Die Information der jeweiligen Zielgruppe gelingt besser, wenn diese weiss, wofür eine Verwaltungsabteilung steht, wie sie arbeitet und wem ihre Dienstleistungen und Angebote nützen. Umgekehrt ist es für die Stadtverwaltung hilfreich, die Zielgruppen und ihre Informationsbedürfnisse zu kennen. Dadurch können die Informationen wirkungsvoller aufbereitet werden. Der Kontakt zur jeweiligen Zielgruppe kann über verschiedene Kanäle erfolgen.

[Die Integrationsförderung kann Sie diesbezüglich unterstützen.](#)

Darüber hinaus geht es auch darum, die Bewohnerinnen und Bewohner unserer Stadt als vielfältige Persönlichkeiten wahrzunehmen, entsprechend sichtbar zu machen und eine Ausgrenzung zu verhindern. Eine Benachteiligung kann entstehen, wenn Klischees bedient oder bestimmte Menschen oder Bevölkerungsgruppen in Sprache oder Bildern systematisch nicht dargestellt werden.

### Erläuterungen zu diversitätssensibler Öffentlichkeitsarbeit

#### **Fremdsprachige Informationen im Internet**

Wenn Informationen in diversen Sprachen auf die städtische Internetseite aufgeschaltet werden, ist es wichtig, dass diese von den fremdsprachigen Nutzerinnen und Nutzern gefunden werden.

Auf der Website der Integrationsförderung sind zahlreiche nützliche Informationen über das Leben in Zürich in 15 Sprachen aufgeschaltet. Hier werden auch Links zu übersetzten Informationen und Dienstleistungen zusammengestellt. Aus diesem Grund gelangen viele Fremdsprachige über diese Seite zu weiterführenden Informationen. Diese Möglichkeit steht allen Departementen und Dienstabteilungen zur Verfügung. Gerne verlinkt die Integrationsförderung Ihre Informationen im jeweiligen Sprachfenster.

**Herausgeberin:** Stadt Zürich, Stadtentwicklung Zürich, Integrationsförderung  
Postfach, 8022 Zürich, Telefon 044 412 37 37, [www.stadt-zuerich.ch/integration](http://www.stadt-zuerich.ch/integration)

**Erscheinungsdatum:** Juni 2016

**Projektleitung:** Cristiana Baldauf-Hornig, Danijela Erden  
In Zusammenarbeit mit der Kommunikation PRD  
und Vertretungen verschiedener Departemente

**Gestaltung:** Sascha Török – Wirksame Gestaltung, Zürich

Der Leitfaden ist auf der Website der Integrationsförderung und im Intranet der Stadt Zürich online abrufbar.