

FALLSTUDIE: TEXTLAB

Klartext-Initiative Universität Hohenheim

HINTERGRUND

- Eine klare Sprache – das hat sich die Universität Hohenheim im Themenjahr „Stark durch Kommunikation“ als Ziel gesetzt. Dabei sollen insbesondere die Studierenden und die Öffentlichkeit von verständlicher Kommunikation profitieren.
- Um dieses Ziel zu erreichen, wurde bei der Universität Hohenheim die Klartext-Initiative ins Leben gerufen.
- Die Klartext-Initiative basiert auf 5 Säulen. Hierzu gehört beispielsweise ein Beirat, der die strategische und inhaltliche Ebene entwickelt. Auch ein Siegel für Texte, die verbessert wurden, oder eine Sammelstelle für „kritische“ Texte sind Bestandteil des Projekts.
- Ein wichtiger Bestandteil der Klartext-Initiative ist die Software TextLab, die aktiv dazu beiträgt die Texte verständlicher zu verfassen.

FRAGESTELLUNG

- Wie kann das erklärte Ziel der Universität Hohenheim, verständlich mit ihren Zielgruppen zu kommunizieren, erreicht werden?
- Welche Grundlagen müssen geschaffen werden und welche Schritte sind notwendig, um konsistent und dauerhaft verständlich zu kommunizieren?
- Wie können Regeln, Standards und Vorgaben in einer so großen Organisation wie einer Universität effizient umgesetzt werden?

PROJEKT-ZIELE

- Initiierung der Klartext-Initiative.
- Einführung der Software TextLab.
- Entwicklung einer Corporate Language.
- Langfristiges Sprach-Monitoring.



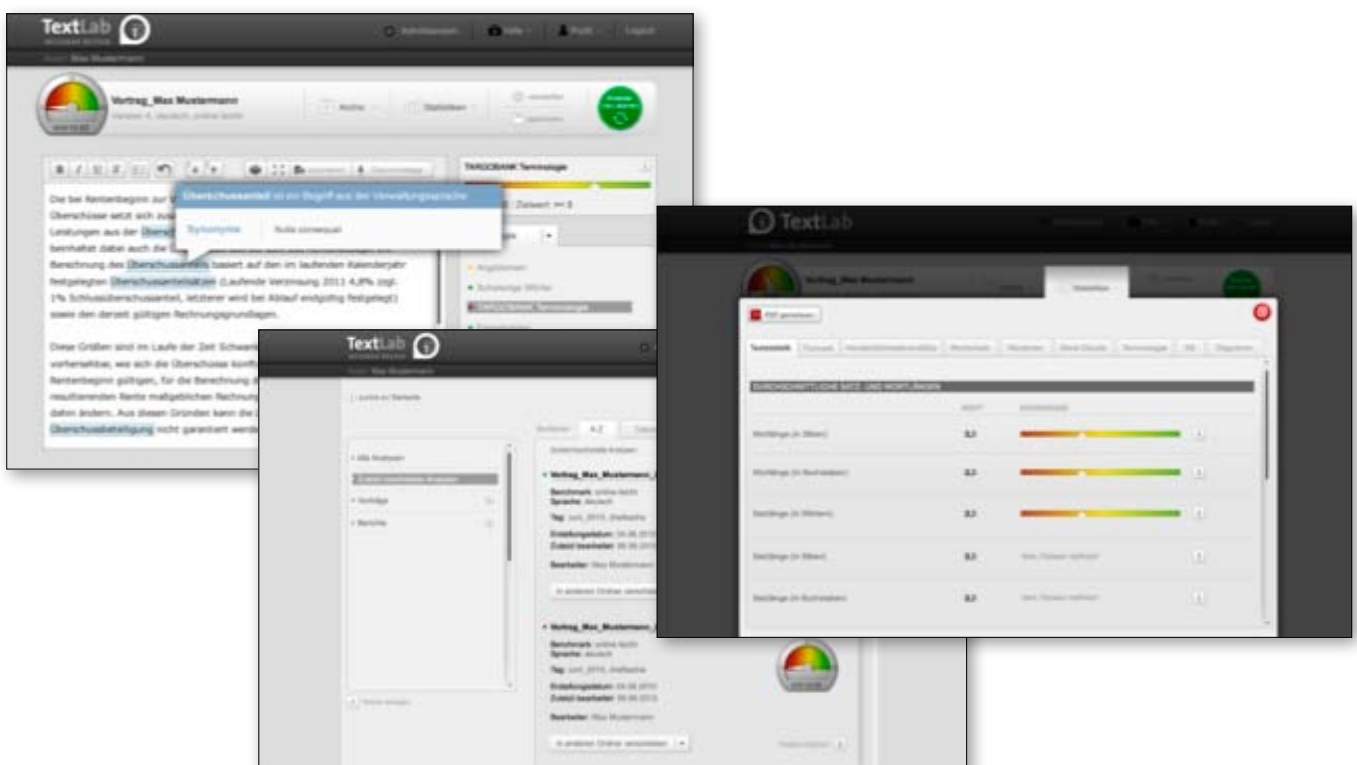
LÖSUNGSWEG

Die Universität hat verschiedene Maßnahmen eingeleitet, um die Klartext-Initiative umzusetzen. Das Konzept basiert auf fünf Bausteinen:

- **Klartext-Beirat:** Der Klartext-Beirat ist das zentrale Lenkungs- und Beratungsorgan der Initiative.
- **Klartext-Siegel:** Sämtliche geprüfte und optimierte Seiten erhalten anschließend ein Klartext-Siegel.
- **Klartext-Beratung:** Mitarbeiter der Universität können sich bei der Umsetzung der Klartext-Ziele durch den zentralen Klartext-Beauftragten beraten lassen.
- **Klartext-Sammelstelle:** Klartext-Verstöße können an die Klartext-Sammelstelle weitergeleitet werden. Verbesserungsvorschläge sind gerne gesehen.
- **Klartext-Software:** Bei der Umsetzung der Klartext-Ziele können die Klartexter auf die Textanalyse-Software „TextLab“ zurückgreifen.

TEXTLAB

- Eine der 5 Bausteine der Klartext-Initiative ist die Software TextLab.
- TextLab ist eine Sprach-Software, die Texte auf über 80 relevante Kriterien und Kennzahlen analysiert.
- Mit TextLab können Sie Texte auf Verständlichkeit, Sprachstil, Einhaltung von Sprach-Regeln und auf Terminologie prüfen und bewerten.
- Des Weiteren bietet TextLab etliche Funktionen, um Autoren bei der Optimierung von Texten zu unterstützen.
- TextLab wird genau auf die Anforderungen des Unternehmens eingestellt.



PROZESS

Wie wird TextLab eingesetzt?

1) Identifizieren von Schwachstellen

In erster Linie dient TextLab dazu, die Autoren bei der Identifizierung von schwer verständlichen Dokumenten zu unterstützen. Schwer verständliche Passagen im Text werden zielsicher gefunden und dem Redakteur angezeigt.

2) Verbessern der Texte

Bei etlichen Verstößen liefert TextLab auch leicht verständliche Erklärungen oder Synonyme. Immer wiederkehrende Schwachstellen und entsprechende Verbesserungen können hierbei hinterlegt werden und stehen den Nutzern zukünftig per Knopfdruck zur Verfügung.

3) Anlegen eigener Terminologien

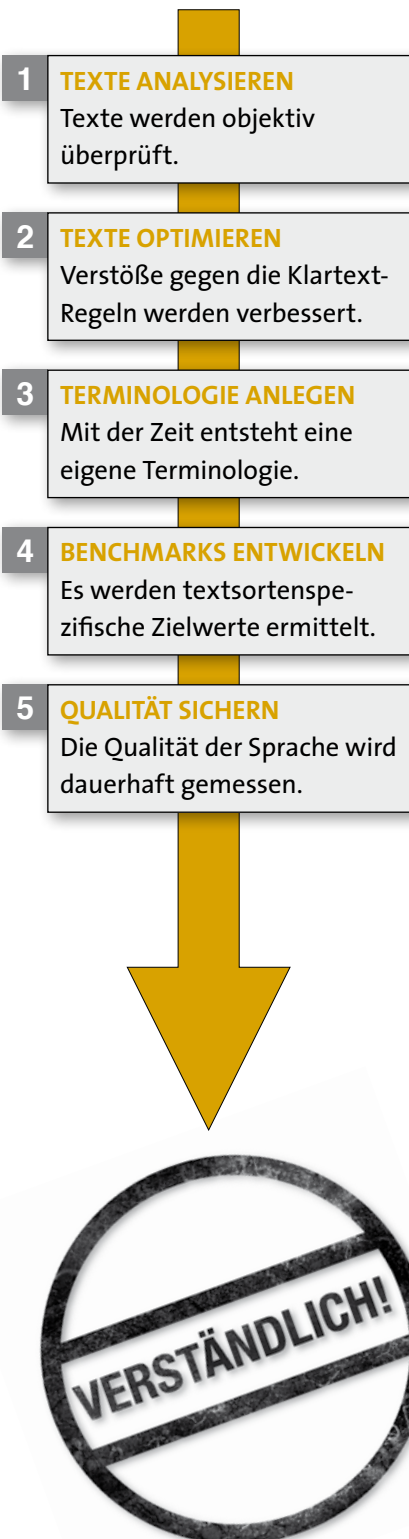
In der Kommunikation einer Universität treten immer wieder die gleichen Floskeln, Fachwörter und komplexen Phrasen auf. Ziel der Klartext-Initiative ist es, jede Optimierung nur einmal durchzuführen und diese Optimierung dann in TextLab zu hinterlegen. Somit kann bei später stattfindenden Prüfungen eine bereits in der Vergangenheit durchgeführte Optimierung sofort wiederverwendet werden.

4) Ermitteln von Benchmarks

Durch die Text-Prüfungen und daraus resultierende Verbesserungen lassen sich langfristig sehr exakte Benchmarks ableiten. Dies bedeutet, dass für verschiedene Textsorten „eigene“ Zielwerte ermittelt werden können. Durch das Benchmarking hat die Universität speziell auf die eigene Kommunikation abgestimmte Vorgaben. Die Einhaltung der Vorgaben kann per Knopfdruck überprüft werden.

5) Nachweis und Messung über die Zeit

TextLab ermöglicht es der Universität, die Klartext-Initiative statistisch zu begleiten. Durch die Erhebung von Kennzahlen vor und nach der Überarbeitung von Texten kann der Erfolg der Initiative auch in Zahlen ausgedrückt und dargestellt werden. So wird die Klartext-Initiative auf ein objektives Fundament gestellt.





VORGEHEN

- Es wurden 5 Basis-Regeln für verständliche Texte definiert. Die Mitarbeiter wurden entsprechend geschult.
- Alle Mitarbeiter sind angehalten, diese Regeln in allen Unterlagen an Studierende und die Öffentlichkeit zu jeder Zeit einzuhalten.
- Neben etlichen anderen Kriterien lassen sich natürlich auch viele dieser Regeln mit TextLab leicht prüfen und schnell verbessern.
- Es wurden in der ersten Phase nur minimale Anpassungen am TextLab-System vorgenommen. TextLab wird in den ersten 6 Projektmonaten mit den vorhandenen Standard-Funktionen und -Einstellung verwendet.
- Die Mitarbeiter wurden im Umgang mit TextLab geschult. Zusätzlich erhielten alle Nutzer ein Nutzer-Handbuch.
- Nach 6 Monaten Laufzeit werden die bis dahin gesammelten Kennzahlen und Daten gesichtet. Daraus werden verbindliche Benchmarks für verschiedene Textsorten (z. B. Briefe, Pressemeldungen oder Internet-Texte) ermittelt.
- Zusätzlich werden Terminologien, Floskeln und immer wiederkehrende Formulierungen gesammelt. Diese können jederzeit in TextLab hinterlegt werden. So können bestimmte Begriffe in Black-Listen eingefügt werden. Geprüfte Standard-Formulierungen können als Vorschläge für Redakteure zur Verfügung gestellt werden. Und die eigene Terminologie kann aufgebaut und laufend erweitert werden.

KLARTEXT-REGELN

- **Keine langen Sätze**
- **Keine unnötig schwierigen Wörter**
- **Kein Passiv und Nominalstil**
- **Keine unnötiger „Text-Ballast“**
- **Klare Struktur der Inhalte**

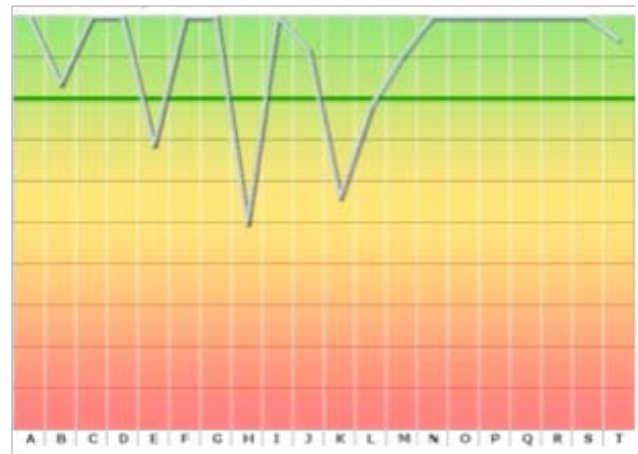
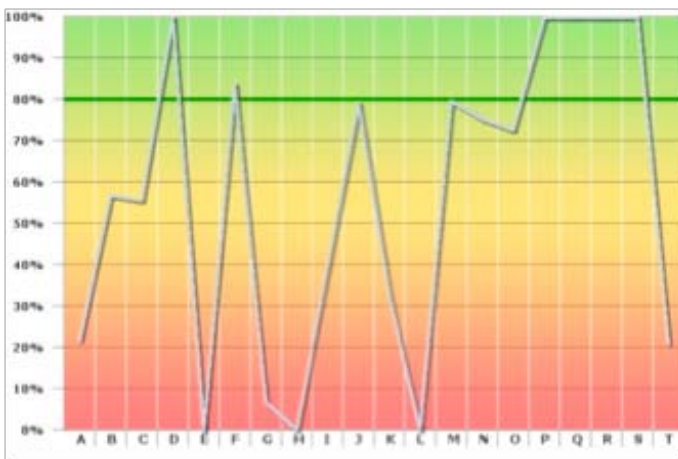
TEXTLAB-FUNKTIONEN

- **TextLab zeigt an, wo zu lange Sätze im Text vorhanden sind.**
- **TextLab weist auf die Verwendung von Passivsätzen hin.**
- **TextLab erkennt komplexe Wörter und bietet leichter verständliche Synonyme.**
- **TextLab zählt die Häufigkeit von Fach- und Fremdwörtern.**
- **TextLab bietet für Anglizismen deutsche Synonyme.**
- **TextLab schlägt leicht verständliche Erklärungen für schwierige Wörter vor.**
- **TextLab zeigt, wo ein Text Füllwörter und Floskeln verwendet.**

BEISPIEL

- Mit TextLab steht der Universität ein Werkzeug zur Verfügung, mit dem Texte leicht und umfassend auf Verständlichkeit optimiert werden können.
- Nach der Überprüfung mit TextLab und der darauffolgenden Optimierung können die Dokumente erneut gemessen werden. Dadurch wird erkannt, ob und wie stark sich die Dokumente verbessert haben.
- Die nachfolgende Grafik zeigt sehr schön, wie mit TextLab die Verbesserung eines Dokuments statistisch dargestellt werden kann.
- Jeder Punkt auf der Skala entspricht einem Verständlichkeitsparameter. Dies sind die einzelnen Kriterien, die mit TextLab gemessen werden können.
- Es handelt sich um einen Vorher-Nachher-Vergleich eines Briefes.

GRAFIK: VERSTÄNDLICHKEITSDIAGRAMM VOR UND NACH DER OPTIMIERUNG



- Die grüne Linie (80%) stellt den Benchmark (Zielwert) dar. Die graue Linie entspricht den Ergebnissen, die der Text erzielt.
- Die Auswertung des Ausgangstextes sehen Sie links, die Werte des optimierten Textes finden Sie rechts.
- Das Ergebnis des Vorher-Nachher-Vergleichs zeigt, dass der Text bei allen Kriterien deutliche Verbesserungen erzielt hat. Viele der Werte erreichen die bei diesem Benchmark hinterlegten Zielwerte.

- A: Wiener Sachtext Formel
- B: Amstad Formel
- C: Lix Index
- D: Durchschnittliche Wortlänge (Buchstaben)
- E: Durchschnittliche Satzlänge (Wörter)
- F: Wörter mit mehr als 12 Buchstaben
- G: G-SMOG (deutsch)
- H: Sätze mit mehr als 20 Wörtern
- I: Sätze mit mehr als 2 Satzteilen
- J: Anteil abstrakter Substantive
- K: durchschnittliche Satzteilänge (Wörter)
- L: Anteil der Sätze im Passiv
- M: Anteil der Füllwörter
- N: Sätze mit mehr als 2 Informationseinheiten
- O: Länge des längsten Satzes (in Wörtern)
- P: Anteil an Anglizismen
- Q: Anteil an schwierigen Wörtern
- R: Anteil an Finanzbegriffen
- S: Anteil an Fremdwörtern
- T: Anteil medizinischer Fachbegriffe



ERFOLGE

- Mit TextLab hat die Klartext-Initiative ein hilfreiches Werkzeug, um die Ziele des Projekts erfolgreich zu realisieren.
- Mitarbeiter können ihre Text-Kommunikation selbstständig und nach objektiven Kriterien in Echtzeit zu prüfen und bei Bedarf zu verbessern.
- Eine dauerhafte Messung der Sprache hilft, die Prozesse der Kommunikation zu steuern und die Qualität auf hohem Niveau zu sichern.
- Es entsteht langfristig eine eigene Corporate Language. Durch die dauerhafte Nutzung von TextLab und das Hinterlegen von Terminologien und Formulierungen setzt sich ein verständlicher und einheitlicher Sprachstil durch.

ANBIETER

Als Institut für Verständlichkeit befasst sich das Communication Lab mit der Analyse, Messung und Optimierung von Unternehmenskommunikation.

H&H Communication Lab GmbH
Institut für Verständlichkeit
Hindenburgring 31
D-89077 Ulm

Telefon: +49(0)731/93 284 - 20
Telefax: +49(0)731/93 284 - 21
E-Mail: info@comlab-ulm.de
Internet: www.comlab-ulm.de