

Presseinformation

Neue Studie: Wie fit sind Städte und Behörden für das Barrierefreiheitsstärkungsgesetz?

Ulm, 06. August 2024: Die Ulmer H&H Communication Lab GmbH, Spezialistin für Corporate Language und die Software TextLab, hat die neue Studie „Wie verständlich kommunizieren deutsche Städte, Bundesbehörden und Ministerien?“ vorgestellt. Darin untersuchen die Sprachexpert*innen die Websites der Städte und Behörden. Der Hintergrund: Ab Mitte 2025 tritt das Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG) in Kraft – Bürger*innen sollen damit leichter Zugang zu wichtigen offiziellen Informationen erlangen. Wie ist es aktuell darum bestellt?

Das wichtigste Ergebnis gleich vorab: In Bezug auf Leichte Sprache hat sich sehr viel getan. Bereits 90 Prozent der Websites bieten Informationen in Leichter Sprache – und leisten damit einen wertvollen Beitrag für mehr Verständlichkeit und Inklusion. Aber betrachtet man die Texte der Websites, mangelt es oft an Verständlichkeit. Lange, komplexe Bandwurmsätze sowie komplexe Wörter und Fachsprache sind immer noch die häufigsten Barrieren für die Verständlichkeit.

Untersucht wurden die Websites der 18 größten deutschen Städte plus Ulm, außerdem die von Bundesministerien, Körperschaften und der aus Verbrauchersicht relevanten Behörden. Dabei wurden jeweils 5 aktuelle Texte ins Visier genommen. Diese analysierten die Expert*innen mit der Verständlichkeitssoftware TextLab anhand verschiedener Lesbarkeitsformeln sowie einer Vielzahl von Verständlichkeitsparametern: unter anderem Satzlängen, Wortlängen, Schachtelsätze und Anteil abstrakter Wörter. Anschließend wurden diese mit dem Hohenheimer Verständlichkeits-Index (HIX) ausgewertet. Dabei reicht das Ranking auf dem HIX von 0 bis 20, wobei 0 formal schwer verständlich und 20 formal leicht verständlich ist.

Städte liefern die besten Ergebnisse

Um verständlich über Websites zu kommunizieren, empfehlen die Expert*innen einen Zielwert von 16 Punkten auf dem HIX. Diesen Wert konnte keine untersuchte Einrichtung erreichen – vor allem Behörden (durchschnittlich 4,6), Ministerien (durchschnittlich 5,3) und Körperschaften des Bundes (durchschnittlich 5,7) wiesen sehr niedrige Verständlichkeitswerte auf. Zur Orientierung: Werte von knapp über 5 Punkten entsprechen dem sprachlichen Niveau von Dissertationen.

Lediglich die Internetauftritte von Städten erzielten mit durchschnittlich 9 Punkten eine deutlich höhere Punktzahl. Nur 6 der untersuchten Städte erreichten keine 8 Punkte, was als Minimum betrachtet wurde. Im Schnitt auf über 10 Punkte kamen hingegen 8 Städte.

Gendersensibel, in Leichter Sprache und mehrsprachig

Die Studie wirft zusätzlich einen Blick auf aktuelle Herausforderungen – dazu gehört auch die Verwendung von gendersensibler Sprache. Nur 2 Prozent der untersuchten Einrichtungen verzichteten komplett darauf, während beim Rest große Varianz herrscht. 55 Prozent nutzen Doppelnennungen (z. B. Leserinnen und Leser), bei 31 Prozent konnten jedoch auch Fehler und vor allem Inkonsistenzen bei der Verwendung einer gendersensiblen Sprache festgestellt werden.

Ein Angebot in Leichter Sprache ist bereits auf 90 Prozent der untersuchten Websites zu finden. Im Umkehrschluss gibt es allerdings bei 10 Prozent nach wie vor hohe Verständlichkeitsbarrieren für

zahlreiche Menschen. Zudem waren bei 14 Prozent die Informationen zur Leichten Sprache nur schwer zu finden. Hier ist in den letzten Jahren sehr viel passiert, jedoch steht gerade in Hinblick auf das Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG) noch viel Arbeit an.

Auch der Aspekt der Mehrsprachigkeit ist relevant, da die Websites häufig Menschen unterschiedlicher Herkunft informieren sollen. Bislang bieten die untersuchten Internetauftritte hauptsächlich Englisch zur Auswahl an. Einige Städte nutzen allerdings auch schon Systeme, mit denen in eine ganze Reihe von Sprachen übersetzt werden kann. Hier wird empfohlen, dass alle Internet-Auftritte moderne Technologien einsetzen, die eine Übersetzung in verschiedene Sprachen ermöglicht. Auch dies trägt essenziell zu einer besseren Verständlichkeit bei, gerade im Hinblick auf Menschen, die Deutsch nicht als Muttersprache sprechen.

„Generell beobachten wir, dass es oft die gleichen Hürden sind, die für unverständliche Texte sorgen. Diese können jedoch behoben werden, wenn man sowohl Satzaufbau und -länge als auch die Wortwahl genauer betrachtet“, so Dr. Anikar Haseloff, Geschäftsführer der H&H Communication Lab GmbH. Er betont: „Wir empfehlen Kommunen, Behörden und auch Unternehmen, auf die Zukunftstechnologie KI sowie KI-basierte Tools zu setzen. Damit kann die Kommunikation fit für das BFSG-gemacht werden – der Einsatz von KI sorgt zudem für eine hohe Wirtschaftlichkeit. Das ist ein wichtiger Aspekt bei dem Ziel, Informationen für alle Menschen zugänglicher zu machen.“

Die Studie ist kostenlos unter diesem [Download-Link](#) verfügbar.

Kontakt für Presseanfragen:

Dr. Anikar Haseloff

E-Mail: a.haseloff@comlab-ulm.de

Telefon: +49 731 932 84-12

H&H Communication Lab im Profil

Das Communication Lab entstand 2006 aus der universitären Forschung heraus. Von Anfang an standen dabei Verfahren zur Messung und Optimierung von Verständlichkeit und Corporate Language im Fokus. Heute unterstützt das Communication Lab Unternehmen und Behörden dabei, ihre schriftliche Kommunikation klar, markenkonform, modern und verständlich zu gestalten.

Ein wichtiger Baustein ist dabei die Software TextLab, entwickelt vom Communication Lab und der Universität Hohenheim. TextLab ist die führende deutschsprachige Plattform für Verständlichkeit und Corporate Tonality. Der Hohenheimer Verständlichkeits-Index hat sich deutschlandweit als Standard für die Messung von Verständlichkeit durchgesetzt. Mit dem Corporate-Language-Index hat man zudem eine Methode entwickelt, wie Unternehmen die Umsetzung der eigenen Sprachregeln in jedem Dokument auf Knopfdruck messen können. Zu den Kunden zählen DAX-Konzerne, Finanzkonzerne, Energieversorger, Krankenkassen und Verwaltungen, aber auch kleine und mittelständische Unternehmen.

Seit Anfang 2024 gehört das Communication Lab zur ACROSS Systems GmbH.