

Werden Sie richtig verstanden?

Neue Wege zu einer verständlicheren Unternehmenskommunikation

*Von Thorsten Staab, Manager Corporate Business Development,
CLS Communication GmbH*

Im Rahmen des kürzlich stattgefundenen fmp-Symposiums zum Thema Unternehmensberichte wurde von den Referenten immer wieder die gestiegene Bedeutung der Verständlichkeit betont. Diese Anforderung des Marktes betrifft besonders die Unternehmens- und Finanzkommunikation. Dass eine gute Verständlichkeit immer wichtiger wird, ist auf die zunehmende mediale Vernetzung, den soziodemografischen Wandel und die wirtschaftliche Globalisierung zurückzuführen. Durch diese Faktoren werden Zielgruppen immer diffuser und vielfältiger.

Daneben fordern rechtliche Vorgaben wie z. B. die MiFID (Richtlinie über Märkte für Finanzinstrumente) verständliche Kundenkommunikation. Artikel 19 der MiFID schreibt den betroffenen Akteuren des Finanzmarktes vor, dass Kunden in verständlicher Form angemessene Informationen zur Verfügung zu stellen sind. Verständliche Texte schützen folglich auch vor Schadensersatzklagen und stärken das Unternehmensimage. Eine leichte Lesbarkeit ist auch aufgrund der immer weiter steigenden Informationsdichte wichtig. Letztere ist dafür verantwortlich, dass die verfügbare Aufmerksamkeitsspanne auf mehr Informationen aufgeteilt werden muss. Oft reichen nur wenige missverständliche Formulierungen und einige zu lang geratene Sätze, um den Leser zu verlieren.

Verständlichkeit generiert Umsatz

Aktuell und hoch interessant ist die Erkenntnis, dass sich Verständlichkeit auch besser verkauft. Eine im Juli 2008 von der GfK erhobene repräsentative Umfrage bestätigt diese Tendenz auch im Finanz- und Investmentsektor. Für 92% der befragten Personen sind Verständlichkeit und Transparenz die wichtigsten Entscheidungskriterien für eine Kapitalanlage.

Ob es nun rechtliche Vorgaben oder umsatzgetriebene Überlegungen sind – die Bedeutung einer verständlichen Unternehmenskommunikation ist erheblich gestiegen. In der täglichen Praxis sind verständliche Fachtexte selten anzutreffen und scheinen eine hohe Hürde darzustellen. Je nachdem, wie der jeweilige



Thorsten Staab

Redakteur seinen persönlichen Stil einbringt und inwieweit er sich an die vorgegebene Terminologie hält, wird das Ergebnis mehr oder weniger verständlich ausfallen.

Daneben findet der Leser aber häufig auch unkommentierte Fachbegriffe, Bandwurmsätze und zu viele Anglizismen. Vollmundig klingen auch die immer kompatiblen Füllwörter „integriert, dynamisch, funktionell“, weshalb sie besonders beliebt sind. Diese Füllelemente lassen sich nahezu beliebig kombinieren, was aber

FLESCH READING EASE

Der Flesch Reading Ease gibt auf einer Skala zwischen 0 und 100 die Schwierigkeit eines Textes an, wobei Texte zwischen 0-40 als schwierig (z. B. wissenschaftliche Texte, juristische Dokumente etc.) und Texte zwischen 60-100 als einfach eingestuft werden. Für Leser mit themenspezifischen Vorkenntnissen können Werte zwischen 30 und 40 für ein gutes Verständnis ausreichend sein. Tab. 1 gibt die Bedeutung der einzelnen Flesch-Werte in Bezug auf den benötigten Bildungsgrad an.

weder zum Inhalt noch zur Verständlichkeit beiträgt. Leider führen sie oftmals zu logischen Fehlern oder schwer verständlichen Texten. Beispielsweise weiß der Leser beim Satz „der ostasiatische Markt entwickelt sich kontinuierlich“ nicht, was gemeint ist. „Kontinuierlich“ impliziert nicht unbedingt eine positive Entwicklung. Alles ist möglich.

Was ist Verständlichkeit und wie lässt sie sich messen?

Ganz einfach: Texte sind dann verständlich geschrieben, wenn die Inhalte vom Leser nach erstem Lesen in eigenen Worten wiedergegeben werden können. Um die Redakteure in den Unternehmen bei der Erreichung dieses Ziels zu unterstützen, gibt es zum Teil sehr umfangreiche Stil- und Terminologievorgaben.

Bedauerlicherweise ist eine effiziente Erfolgskontrolle zur Messung der Verständlichkeit und zur Beurteilung der korrekten Verwendung von Fach- und Firmenterminologie in der Praxis selten anzutreffen. Es scheitert oft an Kosten- und Zeitgründen. Daher gilt bei der „Messbarkeit“ von Information und Kommunikation häufig noch in verschiedensten Bereichen der Texterstellung das Credo „aus Erfahrung gut“. Dieses Verfahren ist aber subjektiv und verhindert das kontinuierliche Ausschöpfen von Verbesserungspotenzialen.

Unternehmen können aber auch nicht jeden Text an ausgewählte Probanden schicken und auf Verständlichkeit überprüfen lassen. Folglich setzen sich zunehmend softwaregestützte Verfahren zur Lesbarkeitsmessung durch, welche sich in verschiedensten Studien und bei Tausenden von Testkandidaten bewährt haben. Die herangezogenen Messkriterien unterscheiden sich je nach System. Zu den gängigsten Messkriterien zählen Satzlänge, Silbenzahl, Wortlängen usw.

Zusätzlich kommen ausgewählte Lesbarkeitsformeln zum Einsatz. Die wohl bekannteste Lesbarkeitsformel ist der Flesch Reading Ease (FRE). Der FRE ist ein statistisches Verfahren, das Aufschluss über die Verständlichkeit eines Textes gibt.

Neben den statistischen Lesbarkeitsformeln wird der Text anhand einer intelligenten Checkliste und unter Berücksichtigung von Fach- und Firmenterminologie geprüft und bewertet. Der Sprach- bzw. Kommunikationswissenschaftler interpretiert anschließend die Ergebnisse. Der Text kann dann objektiv auf Sprach- und Textstandards untersucht werden.

Hierzu zählen unter anderem:

- Satzbau
- Textlogik
- Navigation
- Aufbau/Gliederung
- Zielgruppenansprache
- Verwendung von Fachsprache
- Verwendung komplexer Wortkomposita

Dieses Verfahren, genannt Readability-Test, wird beispielsweise in der pharmazeutischen Industrie mit

TAB. 1: FLESCH-WERTE UND BILDUNG

READING EASE SCORE*	VERSTÄNDLICHKEIT	NOTWENDIGER BILDUNGSGRAD
0-20	SEHR SCHWIERIG	UNIVERSITÄT
21-30	SCHWIERIG	ABITUR
31-40	MITTELMÄSSIG SCHWIERIG	REALSCHULE (10.-12. KLASSE)
41-50	STANDARD	BERUFSSCHULE
51-70	EINFACH	ABSCHLUSSKLASSE 9. KLASSE
71-90	SEHR EINFACH	7.-8. KLASSE
91-100	EXTREM EINFACH	5. KLASSE

*) Der Flesch Reading Ease Score ist die international am weitesten verbreitete Lesbarkeitsformel. So werden bei einigen US-amerikanischen Behörden Texte nur dann veröffentlicht, wenn sie einen auf die Zielgruppe angepassten Flesch Reading Ease Score (FRES) erreichen. So ist es möglich, die Verständlichkeit und Lesbarkeit von Texten zu standardisieren und nach objektiven Kriterien zu messen und zu optimieren.

Erfolg für Patienteninformationen eingesetzt. Für einen intelligenten und softwarebasierten Readability-Test spricht, dass

- a) es eine günstige und schnelle Möglichkeit zur Überprüfung von Verständlichkeit ist;
- b) er das Haftungsrisiko reduziert, da das Verfahren auf wissenschaftlichen Erkenntnissen beruht;
- c) es sich um ein objektives Verfahren handelt;
- d) er zeitgleich unterschiedlichste Dokumente prüfen kann;
- e) er einen kontinuierlichen Vorher-Nachher-Vergleich bietet.

Fazit

Durch den regelmäßigen Einsatz von Readability-Tests lassen sich die Verständlichkeit und Lesbarkeit der internen und externen Unternehmenskommunikation wesentlich verbessern. Wichtig bleibt auch weiterhin das Know-how des Kommunikationswissenschaftlers, der die softwaregestützte Analyse begleitet und die Software an die jeweilige Aufgabe anpasst. Dabei stehen besonders das Kommunikationsziel, die Zielgruppe und terminologische Vorgaben im Mittelpunkt des Interesses. Nach Einbeziehung dieser Vorgaben fallen die Ergebnisse plausibel und sehr beeindruckend aus.