



Nachrichten
der Industrie-
und Handelskammer
Mittleres Ruhrgebiet

Wirtschaft im Revier



Im Gespräch
beim IHK-Jahresempfang

(Ball-)Kontakt
mit Timo Boll

Ganz heiß auf
Innovationen

Bildungsabschlüsse
auf dem Prüfstand

DIE SPRACH-E

IDEMA

Internet-Dienst
für eine moderne
Amtssprache

Lichtbild

vom

Foto

„Foto“ statt „Lichtbild“, „Prozent“
statt „vom Hundert“ – doch Michaela
Blaha (l.) und Nurşen Şahin wissen:
Damit aus Behördendeutsch wirklich
verständliche Sprache wird, reicht es
nicht, allgemeinverständliche Wörter
einzusetzen.

ENTRÜMPLER



Foto: IHK Mittleres Ruhrgebiet

Als Michaela Blaha 1994 ihr Studium der Germanistik an der Ruhr-Universität begann, weckte Prof. Dr. Dr. h. c. Hans-Rüdiger Fluck ihr Interesse an der Kommunikation zwischen Experten und Laien.

Dass zum Beispiel die Kommunikation zwischen Firmen oder Behörden mit ihren Kunden häufig schlecht gelingt, weiß jeder, der schon einmal ein Schreiben von einer Versicherung, einer Bank oder einem Amt bekam, das mehr Fragen aufwarf als es beantwortete. Während die Absender oft nur darauf achten, dass ihre Schreiben formal korrekt sind, möchten die Empfänger vor allem die Inhalte verstehen.

Gemeinsam mit Michaela Blaha machte sich Professor Fluck ab dem Jahr 2000 daran, praktische Lösungen zu erarbeiten. „Von Anfang an war ich begeistert davon, dass man die Verständigung zwischen Menschen mit sprachwissenschaftlichem Wissen verbessern kann“, erklärt die Germanistin die Anfänge ihrer Geschäftsidee, die zehn Jahre später zur Gründung der IDEMA Gesellschaft für verständliche Sprache mbH führen sollte.

Verständliche und wasserdichte Texte

Nach dem Examen führte Blaha gemeinsam mit Professor Fluck ein erstes Praxisprojekt für die Stadt Bochum durch, die sich damit als eine der ersten Kommunen mit der Qualität und Wirkung ihres Schriftverkehrs beschäftigte. Zwei Jahre lang untersuchten Fluck und Blaha zahlreiche Briefe aus verschiedenen Fachbereichen. Dann schrieben sie neue, verständlichere und höflichere Fassungen, die von den Beschäftigten der Stadt auf ihre fachliche Richtigkeit geprüft wurden. Schreibwerkstätten sorgten zudem dafür, dass innerhalb der Verwaltung zusätzliche Kompetenz aufgebaut wurde: „Nur wenn die Mitarbeiter aktiv eingebunden sind, kann in Behörden und Unternehmen langfristig eine verständliche Sprache etabliert werden“, erläutert Blaha ihr Konzept.

Nach Ablauf des ersten Projekts mussten die Wissenschaftler feststellen, dass ihre Arbeit zwar geschätzt, aber nicht weiter finanziert wurde. „Auf die Schulter geklopft haben uns viele, aber etwas zahlen wollte niemand“, so

Blaha. Sie wechselte daher zunächst in einen Industriekonzern und kümmerte sich dort als Vorstandsreferentin für Unternehmenskommunikation um die Verständigung zwischen der Unternehmensspitze und der weltweiten Belegschaft. Währenddessen blieb der Kontakt zum Germanistischen Institut bestehen, in dem immer häufiger Bitten um Hilfestellung in Sachen „verständliche Sprache“ eingingen. Diese „Bitten“ lockten Michaela Blaha schließlich zurück ...

Ziel war es, gemeinsam mit Juristen eine öffentlich zugängliche Sprach-Datenbank aufzubauen, in der Erkenntnisse zum Thema verständliche Sprache dokumentiert und konkrete Hilfestellungen angeboten werden, zum Beispiel Schreibratgeber, Mustertexte und ein Wörterbuch „Fachchinesisch – Deutsch“. Blaha: „Damals glaubten wir, dass sich für eine derart wichtige Aufgabe sicher Fördergelder finden würden.“

Die ersten Schritte auf den Markt

Nachdem Bund und Länder „abgewunken“ hatten, wandten sich Fluck und Blaha im Jahr 2005 an die 700 größten Stadtverwaltungen in Deutschland. Viele bekundeten Interesse, doch lediglich zwölf Städte – darunter Bochum – boten einen Vertrauensvorschuss, indem sie sich bereit erklärten, zu den erwarteten Projektkosten von mehreren Hunderttausend Euro einmalig einen Beitrag von durchschnittlich 2.000 Euro zu leisten. Auch die Ruhr-Universität stellte 800 Euro sowie einen Raum und technische Infrastruktur zur Verfügung. Der große Rest des zweijährigen Folgeprojekts „IDEMA – Internet-Dienst für eine moderne Amtssprache“ wurde durch private Mittel und unentgeltliche Mitarbeit finanziert.

Die Auswertung des Folgeprojekts ergab, dass die beteiligten Behörden auch künftig von den Bochumern unterstützt werden wollten. „Nun kam es darauf an, eine wirtschaftlich tragfähige Lösung zu finden.“ Für alle Forschungsaufträge gründeten die Bochumer am Germanistischen Institut die Forschungsstelle „Verständliche Sprache“. Sämtliche Dienstleistungsaufträge hingegen wurden ab dem Jahr 2008 über die NOVATEC GmbH durch-

geführt, einen Business-Inkubator der Ruhr-Universität. Zwei Jahre lang war die Gründerin Angestellte der NOVATEC GmbH und verpflichtet, auf eigenes Risiko zu wirtschaften. „Wir konnten die vorhandene Infrastruktur nutzen, wurden betriebswirtschaftlich beraten und erhielten Tipps zu geschäftlichen Abläufen. Das war außerordentlich hilfreich, und die erfolgreiche Umsetzung bestärkte mich darin, so bald wie möglich eine eigene Firma zu gründen“, erinnert sich Blaha.

Die im Oktober 2010 gegründete IDEMA GmbH setzt auf einen interdisziplinären Ansatz: Kommunikationsexperten und Juristen arbeiten Hand in Hand, um zu gewährleisten, dass Texte verständlich und zugleich korrekt sind. Oft geht es darum, auf überflüssigen Sprach-Ballast zu verzichten und die Kernaussage klar zu formulieren – manche Texte können um die Hälfte oder mehr gekürzt werden, ohne auf inhaltlich bedeutsame Aussagen zu verzichten. Beschäftigte sind aber häufig unsicher, was gekürzt werden kann und was man beibehalten muss. Außerdem haben sie im Arbeitsalltag kaum Zeit, als Redakteure tätig zu werden. „Standardbriefe werden einmal geschrieben und dann auf Knopfdruck immer wieder reproduziert“, beschreibt Blaha die Herausforderung für ihre Kunden, die im Schnitt über mehrere Tausend Briefvorlagen verfügen und diese über Jahre verschicken.

Auszeichnungen und Senior-Experten halfen

Für ihre Unternehmensidee wurde Blaha mehrfach ausgezeichnet: Sie errang den Sonderpreis des Transferpreises der Ruhr-Universität, gewann beim Ideen- und anschließenden Businessplanwettbewerb ruhr@venture des GründerCampus Ruhr sowie beim Wettbewerb „Senkrechtstarter“ der Wirtschaftsförderung Bochum und erhielt die Auszeichnung „Ort im Land der Ideen“ der Bundesregierung. Auf diese Weise knüpfte Blaha exzellente Kontakte, die bis heute helfen.

Das gilt auch für die Beratung durch die IHK-Senior-Experten Herbert Warmer und Dieter Steinau. „Die Betreuung einer Firma von Beginn an ist eine sehr befriedigende Tätigkeit, insbesondere, wenn man nicht nur auf seinen

Fachbereich beschränkt bleibt, sondern dazu beitragen kann, aus vielen Mosaiksteinen eine homogene und funktionierende Einheit zu formen“, so Warmer. Die Experten halfen nicht nur beim Zahlenteil des Businessplans, sondern nahmen sich immer wieder die Zeit, das gesamte Geschäftskonzept gemeinsam mit der Gründerin kritisch zu hinterfragen. Selbst bei ganz praktischen Fragen (Wie entdecke ich „Zeitfresser“? Wie verfolge ich Aufträge per Knopfdruck? Wie wähle ich die besten Mitarbeiter aus?) war auf ihre Unterstützung Verlass.

„Der besondere Vorteil der Senior-Experten ist ihre Neutralität. Ihr ausschließliches Ziel ist es, Gründern nach bestem Wissen und Gewissen zu helfen. Ohne die Senior-Experten wäre die Ausgründung um ein Vielfaches schwieriger gewesen“, betont Blaha. Und Prokuristin Nurşen Şahin ergänzt: „Für Jungunternehmer sind die Erfahrungen der Senior-Experten ungeheuer wertvoll.“ Genutzt haben die beiden das Angebot in der Gründungsphase alle 14 Tage, und auch heute erhalten sie noch regelmäßig Besuch von ihren Beratern. „Ich freue mich, dass ich Frau Blaha die eine oder andere Anregung geben konnte, die ihr den Weg in die Selbstständigkeit vielleicht etwas erleichtert hat“, bedankt sich Steinau für das Lob.

Vom Ehrenamt zum professionellen Dienstleister

Inzwischen hat die IDEMA GmbH ein 170-Quadratmeter-Büro mitten am Bochumer Westring und beschäftigt dort acht Mitarbeiter. „Eine goldene Nase verdienen wir uns bis heute nicht, doch wenigstens sind wir nicht mehr auf ehrenamtliche Mitarbeit angewiesen. Mit unserer Arbeit bewegen wir etwas. Das motiviert uns weiterzumachen“, so Blaha. In Zukunft möchte sie vor allem diejenigen Behörden und Unternehmen unterstützen, die ihre Kommunikation systematisch verbessern möchten: „Schnellschüsse kosten zwar nicht viel, bewirken aber auch wenig. Nur wer ein fundiertes, langfristiges Konzept hat und dieses auch bei Widerständen verfolgt, wird etwas verändern.“

Blaha ist davon überzeugt, dass die Bedeutung einer guten Kommunikation künftig noch wachsen wird: „Behörden und Unternehmen erkennen zunehmend, dass eine verständliche und respektvolle Kommunikation nicht nur im Außenverhältnis wichtig ist. Auch intern muss effizient kommuniziert werden, sonst kommt es zu Zeitverlusten und Fehlern. Wer diese vermeidet, spart nicht zuletzt bares Geld.“

Weitere Informationen unter www.verstaendliche-sprache.com

Christian Kolb, Campus-STARTERCENTER/
IHK Mittleres Ruhrgebiet

