

Bereich Sprachwelt

Genauso wie die einheitliche Gestaltung den Auftritt der Stadtverwaltung präzisiert, beeinflusst auch die Sprache, wie wir wahrgenommen werden. Durch Sprache zeigen wir unsere Haltung.

Wir machen das Leitbild lebendig.

Erweiterung zum Corporate Design Handbuch

Sprachwelt

Weil die Sprache
etwas über uns aussagt

Im Vordergrund steht die verständliche Kommunikation – diese soll einfach und klar sein. Wir begegnen den Menschen in all ihrer Vielfalt wertschätzend, respektvoll, unterstützend und diskriminierungsfrei.

Wir kommunizieren auf Augenhöhe, suchen den Dialog und arbeiten partnerschaftlich zusammen.



Sprachwelt

Sprache als Dienstleisterin: Zahlen, Zeiten und andere Regeln

Telefonnummern

Wird die Ländervorwahl dargestellt, entfällt die anschließende (0), ansonsten wird sie dargestellt.

- Beispiel Festnetz mit Ländervorwahl:
+43 662 8072 2190 oder
Handynummer ohne Ländervorwahl:
0664 8072 1 9999

Datumsangaben

Für die Schreibweise des Datums gibt es generell zwei Varianten. Innerhalb eines Schriftstückes bleibt sie jedoch einheitlich.

- Muster 1: T, Monat JJJJ
4. Oktober 2018
- Muster 2: T.MM.JJJJ
4.10.2018

Bei der Bewerbung von Veranstaltungen wird auf Plakaten und Flyern meist das Jahr weggelassen.

Zeitangaben

Der Begriff Uhr wird ausgeschrieben. Die Trennung zwischen Stunden- und Minutenangaben erfolgt durch einen Punkt. Bei ganzen Stunden entfällt die Minutenanzeige.

- Muster: h.mm Uhr
8.30 Uhr und **0-24 Uhr**

Zahlen und Ziffern

Ausgeschrieben werden in Texten die Zahlen eins bis zwölf oder um einen bestimmten Wert zu betonen. Ziffern werden bei Anzahlen ab 13 und vor Maßen, Werten oder Währungsangaben verwendet.

- Muster: mit Zahlwörtern
**acht Parkplätze, fünf Fahrräder,
sein zwanzigstes Jubiläum,
mehr als hundert Wörter**
- Muster: mit Ziffern
**19 Kindergärten, 13 Bäume,
2 kg, 6 km, 17 Prozent, 10 €**

Gerechte Sprache

Wir verfassen alle Schriftstücke gegendert. Dafür verwenden wir nach Möglichkeit die geschlechtsneutrale Form. Ist diese nicht möglich, kommt der Gender-Star (*) zum Tragen.

Wenn es mehrere Schreibweisen gibt, verwenden wir innerhalb eines Dokuments immer dieselbe.

- Muster: geschlechtsneutral
Studierende, Teilnehmende
- Muster: Gender-Star
Mitarbeiter*innen, Bürger*innen

Bei direkten Anreden und Briefen werden alle Geschlechter angesprochen. Zurzeit gibt es dafür die weibliche und die männliche Form. Sobald es Lösungen für weitere Formulierungen gibt, sind diese zu ergänzen.

- Muster: direkte Ansprache
**Sehr geehrte Bürgerinnen,
Sehr geehrte Bürger,**

Sprachwelt

Sprache als Vermittlerin: Die richtige Wortwahl

Deutsche Bezeichnungen

Wir verwenden deutsche Bezeichnungen, wenn es möglich ist. Wir vermeiden Fremdwörter, Anglizismen oder Fachbegriffe.

- Muster: deutsche Begriffe, Fremdwörter vermeiden
Lebenslauf (statt Curriculum Vitae)
Anglizismen vermeiden
Treffen (statt Meeting)
- Muster: Fachbegriffe vermeiden
Verkehrsmittelwahl (statt Modal Split)

Klare Aussagen, Stolpersteine vermeiden

Wir achten auf kurze Begriffe und reihen keine sinngleichen Wörter aneinander.

- Muster: kurze Begriffe
Entscheidung (statt Entscheidungsfindung)
- Muster: Sinnverdoppelung vermeiden
Prozess (statt Entwicklungsprozess)

Wir vermeiden untrennbar lange Wörter, indem wir sie umschreiben.

- Muster: Umschreibungen
Prinzipien der Nachhaltigkeit (statt Nachhaltigkeitsprinzipien)

Zusammengesetzte Hauptwörter sind oft besser lesbar, wenn sie getrennt dargestellt werden. Sie müssen dann aber immer mit einem Trennstrich verbunden werden.

- Muster: getrennte Schreibweise
Problemstoff-Sammlung (statt Problemstoffsammlung)

Füllwörter und Floskeln

Wir verwenden Füllwörter und Floskeln nur, wenn sie für die Sinngebung notwendig sind. Formulierungen wie „an sich“ sollen generell vermieden werden, sperrige altertümliche Begriffe vereinfachen und modernisieren wir.

- Muster: Floskeln vermeiden
hier (statt im Folgenden), **wir freuen uns** (statt wir würden uns freuen)
- Muster: vereinfachen, modernisieren
beschließen (statt den Beschluss fassen), **jetzt** (statt nunmehr)

Abkürzungen

Wir vermeiden Abkürzungen oder schreiben sie aus, wenn sie unüblich geworden sind. Veraltete Formen lassen wir ganz weg. Abkürzungen, die allgemein bekannt sind, verwenden wir auch weiterhin.

- Muster: Abkürzungen ausschreiben
unter anderem (statt u.a.)
betreffend (statt betr.)
unter Umständen (statt u.U.)
- Muster: Abkürzungen weiter verwenden
z.B., etc., ca.
- Muster: Abkürzungen weglassen
Gef., lt. (nicht mehr verwenden)

Wiederkehrende Fachausdrücke schreiben wir das erste Mal im Text aus und geben dazu in Klammern die Abkürzung an. Danach verwenden wir nur noch die Abkürzung.

- Muster: Abgekürzte Fachausdrücke
Das Abfallservice (AS) stellt Papierbehälter gratis zur Verfügung. Die Entleerung durch das AS erfolgt wöchentlich.

Sprachwelt

Der Stil zeigt Haltung

Einfacher Textaufbau

Wir vermeiden komplizierte Sätze. Schachtelsätze sind schwer zu verstehen. Leichter geht es, wenn wir sie in kurze Einheiten zerlegen.

- Die perfekte Satzlänge folgt drei einfachen Regeln:
 - **zwanzig Wörter sind genug**
 - **pro Satz nur ein Satzteil**
 - **maximal zwei Informationseinheiten**

Aktiv statt Passiv

Wir kommunizieren aktiv mit den Bürger*innen. Wo möglich, ersetzen wir sperrige Formulierungen durch eine persönliche Sprache. Das heißt, das Wort „Wir“ und die direkte Anrede haben Vorrang. Unnötige Ergänzungen lassen wir weg.

- Muster: persönliche Formulierung
Wir teilen Ihnen mit (statt ... es darf mitgeteilt werden)
Wir zeigen (statt ... gezeigt wird)

- Muster: direkte Anrede
Bringen Sie den Nachweis (statt ... es ist der Nachweis zu erbringen)
Lesen Sie in der Heftmitte (statt ... in der Heftmitte ist zu finden)

- Muster: Unnötiges streichen
Auf Ihr Konto (statt ... auf das von Ihnen angegebene Konto)

Modalverben vermeiden

Auch Modalverben machen einen Text kompliziert. Zu dieser Wortgattung gehören wollen, sollen, müssen, dürfen, mögen und können. Solche Wörter lassen wir nach Möglichkeit weg.

- Muster: Modalverb vermeiden
Ich bitte Sie (statt ... darf ich Sie bitten)

Der Einsatz des Konjunktivs hat eine ähnlich negative Wirkung. Durch ihn wird der Ausdruck unklar. Deshalb vermeiden wir den Konjunktiv, wenn das den Sinn nicht verändert.

- Muster: Konjunktiv vermeiden
Es ist notwendig (statt ... es wäre notwendig)
Ist es möglich (statt ... wäre es möglich)

Nominalstil vermeiden

Hauptwörter, die aus einem Verb mit einer Nachsilbe wie -ung, -heit, -bar usw. gebildet werden, werden nominalisierte Verben genannt. Aus dem aktiven Klang des Verbs entsteht dadurch ein passiver. Solche Formulierungen wirken sachlich und distanziert. Besser ist es, den Text mit aktiven Verben zu gestalten.

- Muster: aktiver Form den Vorzug geben
Führen Sie Ihren Namen an (statt ... unter Anführung Ihres Namens)
Wir ersuchen, folgenden Beschluss im Stadtsenat zu fassen (statt ... um Herbeiführung eines Stadtsenatsbeschlusses folgenden Inhalts wird gebeten)
Wir bitten Sie, dieses Anliegen zu prüfen (statt ... mit der Bitte um Überprüfung)

Sprachwelt

Schriftliche Ansprache: Brief und E-Mail

Die Anrede

Die Begrüßungsformel zu Beginn des Briefes wird mit einem Komma abgeschlossen. Der anschließende Text setzt klein begonnen weiter fort. Eine Wiederholung der Anrede im Brief vermeiden wir. Je nach Position der anzusprechenden Person sind verschiedene Formen möglich. Bei akademischen Titeln führen wir den höchsten an.

➤ Beispiele

Sehr geehrte Frau Titel Nachname,
weiter im Brieftext

Liebe Kollegin,
weiter im Brieftext

Sehr geehrte Damen und Herren,
weiter im Brieftext

**Sehr geehrte Frau Nachname,
sehr geehrter Herr Nachname,**
weiter im Brieftext

Die Abschlussformel

Wir verwenden eine höfliche einfache Abschlussformel, die ohne Satzzeichen geschrieben wird.

➤ Muster: Abschluss
Freundliche Grüße oder
Beste Grüße

Besonderheiten bei E-Mails

E-Mails ersetzen Briefe nicht. Sie eignen sich aber sehr gut für die kurze und rasche Kommunikation. Die klare Informationsübermittlung ist hier besonders wichtig.

➤ **Der Betreff** weist klar auf den Inhalt hin. Er gibt das Stichwort, worum es bei dem E-Mail geht. Vorsicht ist bei automatisch eingespielten Betreff-Texten geboten!

➤ **Die Anrede** formulieren wir bei persönlichen E-Mails wie beim Brief. Bei allgemeinen E-Mails verkürzen wir die Anrede. Extern verwenden wir dann zum Beispiel Bürger*innen, Bewohner*innen etc., intern Kolleg*innen.

Bei internen E-Mails beachten wir, ob es weitergeleitet wird und wie unser Verhältnis zur Empfänger*in ist.

Die Grußformel am Ende des E-Mails ist wie beim Brief kurz gehalten.

➤ **Die Signatur** spielt beim E-Mail eine große Rolle. Sie ist unsere digitale Visitenkarte. Hier finden Empfänger*innen alle wichtigen Kontaktdaten auf einen Blick. Die Gestaltung der Signatur ist für die Stadtverwaltung einheitlich. Sie gilt für interne und externe E-Mails gleichermaßen.

Die E-Mail Signatur für alle Stadt-Accounts ist vorinstalliert.



➤ E-Mail Signatur

Titel Vorname Nachname
STADT: SALZBURG, Funktion
Standort
Postadresse
(Leerzeile)
E-Mail: vorname.nachname@stadt-salzburg.at
Web: www.stadt-salzburg.at
(Leerzeile)
Rechtstext

Sprachwelt

Am Telefon

Leitfaden

Mit jedem Telefonat werden wir zu Botschafter*innen für die Stadt Salzburg. Dass wir unserem Gegenüber positiv begegnen, kommt hier besonders zum Tragen. Das gesprochene Wort hat eine sehr starke Wirkung, denn es vermittelt mehr als das Gesagte. Klang, Stimme und Tonfall reden mit.

Folgende Ratschläge helfen, das Telefonat positiv und erfolgreich zu gestalten.

- **Wenn das Telefon läutet**
Nicht länger als zwei bis drei Mal läuten lassen.
- **Begrüßung**
Wir melden uns mit:
„Guten Tag bei der Stadt Salzburg
(optional: Dienststelle). **Mein Name ist** Vorname Nachname – **wie kann ich Ihnen helfen?“**
- **Aufmerksamkeit**
Wir konzentrieren uns auf das Gespräch und vermeiden Tätigkeiten nebenbei.
- **Richtige Umgebung**
Hintergrundgeräusche wirken sich negativ auf das Gesprächsklima aus. Wir halten die Umgebung möglichst ruhig.
- **Augenhöhe**
Wir passen das Niveau den Gesprächspartner*innen an und vermeiden Fachjargon oder Fremdwörter.
- **Gesprächsklima**
Wir lassen unsere Telefonpartner*innen ausreden und hören zu.
- **Zusammenfassung**
Vor dem Gesprächsende fassen wir das Ergebnis des Telefonats kurz zusammen. Wir wiederholen, was vereinbart wurde und wir erklären, wie es weitergeht.
- **Grundsätzlich: Wir gehen offen auf die Menschen zu.**
Und lächeln, lächeln, lächeln!
Das Lächeln ist auch am Telefon „hörbar“ – Stimme und Stimmung werden freundlich.



