



öffentlich nicht öffentlich

Beschlussvorlage

Betrifft:

Konzept zur Internationalisierung www.duesseldorf.de

Fachbereich:

13 - Amt für Kommunikation

Dezernentin / Dezernent:

Oberbürgermeister Thomas Geisel

Beratungsfolge:

Gremium	Sitzungsdatum	Beratungsqualität
Rat	28.11.2019	Entscheidung
Personal- und Organisationsausschuss	16.01.2020	Vorberatung
Haupt- und Finanzausschuss	27.01.2020	Vorberatung
Rat	06.02.2020	Entscheidung

Beschlussdarstellung:

Der Rat der Stadt beschließt die Verwaltung mit der Umsetzung des Konzeptes zu beauftragen.

Sachdarstellung:

Der Rat der Stadt hatte mit der Vorlage 01/78/2019 „International Website – Welcome to Düsseldorf“ die Verwaltung beauftragt, ein Konzept zur Internationalisierung von www.duesseldorf.de vorzulegen und dabei auch die Leichte Sprache zu berücksichtigen.

Die folgende konzeptionelle Darstellung gliedert sich in:

Ein Konzept zum Ratsauftrag zur Internationalisierung des Internetauftritts der Landeshauptstadt Düsseldorf

A. Zur Internationalisierung des Internetauftritts duesseldorf.de:

Zusammenfassung: Handlungsempfehlung zur Internationalisierung

- Die Ausgangslage
- Bisherige Nutzung der Websites
- technische Voraussetzungen für die Internationalisierung
- Inhaltliche Voraussetzungen für die Internationalisierung

- Unterschiedliche Übersetzungsoptionen:
- Einsatzgebiete für der Übersetzungsverfahren
 1. Vollautomatische Übersetzung ("on the fly") für Informationsangebote
 2. Teilautomatisierte Verfahren (on demand) für Serviceangebote
- Fahrplan für die beiden Übersetzungsoptionen

B. Zur Übertragung des Internetauftritts duesseldorf.de in Leichte Sprache

Zusammenfassung: Handlungsempfehlung zur Übersetzung in leichte Sprache

- Warum ein Angebot in leichter Sprache?
- Die Ausgangslage
- Weitergehende Übertragung in Leichte Sprache
- Die Besonderheiten der Gebärdensprache im Internetauftritt
- Die nächsten Schritte

Ein Konzept zum Ratsauftrag zur Internationalisierung des Internetauftritts der Landeshauptstadt Düsseldorf

Der Rat hat die Verwaltung beauftragt, ein Konzept für die Internationalisierung des Internetauftritts www.duesseldorf.de und der dort angebotenen Service-Angebote zu erstellen (siehe Vorlage 01/78/2019). Ergänzend erging der Auftrag, das Angebot auch in leichter Sprache zugänglich zu machen. Konzeptionell und redaktionell werden beide Aufträge gesondert behandelt, bei der technischen Umsetzung ergeben sich gemeinsame Aufgabenstellungen.

Durch die unterschiedlichen Inhalte des Internetauftritts sowie die verschiedenen, im Einsatz befindlichen Systeme ist die Beschränkung auf ein einziges Übersetzungstool nicht möglich. Vielmehr ist eine nutzerfreundliche und effiziente Internationalisierung des Internetauftritts durch eine Kombination von unterschiedlichen IT-Tools und redaktionellen Vorgängen notwendig, welche in dem vorliegenden Konzept beschrieben werden.

Angestrebt wird ein verbessertes internationales Informations- und Serviceangebot für Düsseldorferinnen und Düsseldorfer ebenso wie für Touristen und sonstige Besucher auf www.duesseldorf.de. Empfohlen wird ein schnell verfügbares Übersetzungsverfahren. Die Leitlinien werden in diesem Konzept festgelegt.

A. Zur Internationalisierung des Internetauftritts:

Zusammenfassung: Handlungsempfehlung zur Internationalisierung

Empfohlen wird ein möglichst weitgehend automatisiertes und schnell verfügbares Übersetzungsverfahren zur Internationalisierung der Internetangebote. Die Leitlinien werden in diesem Konzept festgelegt, das Amt 13 federführend in Zusammenarbeit mit Amt 10 und dem Digitalisierungsbeauftragten dem Rat zur Abstimmung vorlegt. Eine Arbeitsgruppe der Verwaltung wird den Ratsauftrag nach Abstimmung der Leitlinien daraus ein Handlungskonzept für die Umsetzung entwickeln. Der Arbeitsgruppe sollen Amt13 sowie Amt10 (ggf. mit ITK) und der CDO angehören. Die Umsetzung in Bezug auf die einzelnen Internetseiten übernehmen die jeweils fachlich zuständigen Ämter (inkl. Pflege des Übersetzungssystems). Amt 10 übernimmt mit der ITK die Umsetzung der technischen Maßnahmen.

Generell ist ein automatisiertes Verfahren aus finanziellen und Aktualitätsgründen fast immer einer rein manuellen Übersetzung vorzuziehen.

Die im Ratsauftrag angestrebte Internationalisierung kann jedoch nicht durch eine

einheitliche Vorgehensweise erreicht werden. Verantwortlich dafür sind unterschiedliche technische Voraussetzungen in den Bereichen Information und Service, aber auch die verschiedenartige Anforderungen an die Exaktheit der Übersetzung. Daraus ergeben sich unterschiedliche Umsetzungsszenarien für einen möglichen Launch der fremdsprachlichen Übersetzungen.

- Das Informationsangebot des Internetauftritts – gänzlich im Content Management Software „Typo3“ realisiert - soll eine automatisierte Übersetzung „on the fly“ erhalten. Das Angebot ist grundsätzlich nicht auf eine oder mehrere Sprachen beschränkt. Das Angebot ist in der auch von anderen Kommunen genutzten Basisvariante kostenlos.
- Angebote von teils interaktiven Verwaltungsdienstleistungen und den diesen direkt zugeordneten Informationen sollen teil-automatisiert übersetzt werden: die Übersetzung der Texte wird jeweils von einem Bearbeiter angestoßen und kann geprüft bzw. geändert werden. Danach werden sie gespeichert und stehen im Netz zur Verfügung.
- Bei den externen IT-Anwendungen wird die Verwaltung auf die Anbieter zugehen müssen, um eine entsprechendes Übersetzungsverfahren zu erreichen. Ein möglicher Launch der englischen und anderen fremdsprachlichen Versionen ist hier für jeden Einzelfall zu prüfen

Kosten entstehen bei der Umsetzung des Konzepts in unterschiedlichem Umfang. Eine detaillierte Kostenplanung ist erst im Laufe der Konkretisierung des Konzepts möglich. Bisher können Hinweise auf Kosten erst durch Verweis auf einzelne Bestandteile und durch Einzelangaben von Anbietern anderer Internetauftritte aufgezeigt werden.

Dabei ist Amt 10 für die Implementierung von IT-Lösungen im voll- und teil-automatischen Verfahren zuständig und sollte diese auch finanzieren. Das gleiche gilt auch für die Übersetzung der Serviceangebote. Alle ämtereigenen manuellen Übersetzungen sind durch diese zu tragen.

Die Ausgangslage

Deutsche Städte sorgen mit verschiedenen Methoden für eine mehrsprachige Bereitstellung ihrer Internetauftritte. Einige Großstädte wie Hannover oder Münster verfügen über zweisprachige Angebote und verweisen für weitere Sprachangebote auf ihre Tourismus-Seiten. Die Stadt New York oder deutsche Kommunen wie Bochum verfügen über eine automatisierte Übersetzungsfunktion wie "Google Translate" auf ihrem kompletten Internetauftritt und decken damit beinahe alle gängigen Fremdsprachen ab.

Der Internetauftritt www.duesseldorf.de umfasst rund 8000 Seiten, auf denen Nutzer ein umfassendes Informations- und Serviceangebot nicht nur der Stadtverwaltung mit ihren Ämtern finden, sondern auch von angegliederten Institutionen und ihren zusätzlichen Services.

Bisherige Nutzung der Website (Zugriffsort und Nutzersprache)

Die folgende Auswertung basiert auf erhobenen Daten aller Webangebote unter www.duesseldorf.de (Serviceportal & Informationsseiten) für den Zeitraum 01.01.2019 – 26.10.2019.

Statistik: Ursprung der Besuche auf der Website

Anzahl der Besuche (total)	8,27 Mio.
davon aus Deutschland	7,78 Mio. (entspricht 94% aller Besuche)
davon aus Düsseldorf (Besuche)	2,40 Mio. (entspricht 31% der deutschen Besuche)

Statistik: Genutzte Browsersprachen der User auf der Website bei Klicks aus Deutschland und separat aus Düsseldorf (Top 5)

Sprache	Deutschland (Total)	Düsseldorf (Filter)
Deutsch	7,11 Mio. (99%)	2,15 Mio.
Englisch	411.280	140.000
Russisch	38.163	16.665
Chinesisch	31.898	12.822
Japanisch	27.045	10.713

Der Internetauftritt bietet unter dem Menüpunkt „International“ bisher schon ein eingeschränktes Angebot mit touristischen Informationen in englischer und französischer Sprache sowie Wirtschafts-Seiten, in denen sich der Standort Düsseldorf und das Amt für Wirtschaftsförderung in zahlreichen Sprachen vorstellt. Damit sind rund 100 von schätzungsweise 8.000 Seiten übersetzt.

Technische Voraussetzungen

Ein kurzer Überblick über die derzeitige Struktur der unter www.duesseldorf.de zusammengefassten Angebote verdeutlicht, dass das Projekt „Internationalisierung“ komplexer ist als die Benutzeroberfläche erkennen lässt.

Unter der Benutzeroberfläche gliedert sich das Angebot in drei Komplexe bestehend aus Information, Service und ein Bereich mit externen Anwendungen:

- Unter dem Content-Management-System (CMS) Typo3 sind vorrangig die informativen Angebote gebündelt. Dabei handelt es sich oft um zusammenhängende Texte, die durch Bilder, Grafiken etc. aufgelockert sind.
- Die eigentlichen Dienstleistungen sind im Serviceportal konzentriert. Dieses nutzt das CMS Liferay statt Typo3 zur Darstellung der Seiten, die Nutzer sehen jedoch eine einheitliche Oberfläche.
- Zusätzlich sind 47 externe Anwendungen, die zum großen Teil bei Fremdanbietern laufen, unter Nutzung verschiedener Technologien an das Angebot von duesseldorf.de angedockt. Neben den rund 8.000 Internetseiten sind zusätzlich schätzungsweise eine gleich hohe Anzahl von PDF-Dokumenten vorhanden, die ebenfalls nicht unter Typo3 laufen.

Von den eingesetzten 47 externen Verfahren wird bei 3 Verfahren bereits heute schon eine Mehrsprachigkeit angeboten, bei 33 Verfahren ist eine Mehrsprachigkeit zumindest bereits in Planung oder kann implementiert werden. In der Regel bedeutet

dieses allerdings, dass die Inhalte zunächst noch manuell übersetzt werden müssen, lediglich 3 davon sind erfolgreich auf den Google Übersetzer getestet. Bei 4 Verfahren, darunter der Kita-Navigator und der neue Ratsinformationsdienst Session, ist eine Mehrsprachigkeit nicht geplant. Ein weiteres Verfahren befindet sich in Ablösung, bei 6 Verfahren erfolgte seitens der Anbieter bisher keine Rückmeldung.

Inhaltliche Voraussetzungen

Darüber hinaus wird nicht für jede Seite eine automatisierte Übersetzung angestrebt: Vor allem rechtsverbindliche Informationen bedürfen an einigen Stellen einer traditionellen Übersetzung, die Ungenauigkeiten und Fehler ausschließt. Eine Umfrage unter allen Ämtern ergab, dass neben dem umfangreichen Stadtrecht vereinzelt normative Inhalte wie z.B. Bekanntgaben, Ausschreibungen, Planfeststellungen und Allgemeinverfügungen betroffen sind. Daneben gibt es noch Bereiche mit Spezialvokabular wie Planung und kulturelle Einrichtungen. Einige Seiten, die sich wie die Seiten der Wirtschaftsförderung an besondere Zielgruppen richten, sind dagegen bereits übersetzt. Es ist im weiteren Verfahren zu prüfen, ob Angebote von dieser automatisierten Übersetzung ausgeschlossen werden sollten.

Unterschiedliche Übersetzungsoptionen

Die Multi-IT-Struktur erfordert ein differenziertes Vorgehen, das unterschiedlichen Anforderungen in den beiden Bereichen Information und Service Rechnung trägt.

Grundsätzlich existierten drei Arten der Übersetzung:

- **Manuelle Übersetzung und Einbindung**
Vor allem rechtsverbindliche Informationen bedürfen an einigen Stellen einer traditionellen Übersetzung, die Ungenauigkeiten und Fehler ausschließt. Dieses Verfahren wird auch für die Übersetzung in Leichte Sprache verwendet.
- **Teil-automatisierte Übersetzung**
Hierbei handelt es sich um eine on-Demand-Übersetzung (z.B. durch DeepL Extension). Dabei muss ein Redakteur die automatisierte Übersetzung eines Textes durch Aktivieren dieser Funktion im redaktionellen Backend anstoßen. Bei diesem Verfahren werden die mehrsprachigen Inhalte grundsätzlich auf den städtischen Servern gespeichert und können auch angepasst werden, wenn z.B. bei Spezialvokabular eine manuelle Korrektur der Übersetzung notwendig ist. Ein teil-automatisiertes Verfahren steht neuerdings auch für die Übersetzung in Gebärdensprache durch einen Avatar zur Verfügung (siehe „Die Besonderheiten der Gebärdensprache im Internetauftritt“).
- **Automatisierte Übersetzung**
Eine vollständig automatisierte Übersetzung, die ‚on the fly‘ (z.B. durch Google Translate) funktioniert, ist unkompliziert und kostengünstig. In diesem Fall wählt der Besucher eine Sprache seiner Wahl aus und kann das Angebot direkt nutzen. Ein redaktioneller Eingriff in die Übersetzung ist bisher in diesem Verfahren nicht vorgesehen, somit werden auch Seiten mit Spezialvokabular übersetzt. Die Nutzer sollten im Disclaimer einen Hinweis erhalten, dass sie in einigen Fällen zusätzliche manuelle Übersetzungsangebote auf den einzelnen Seiten finden können.

Vorzuziehen wäre hier eine technische Abgrenzung von den Informationsangeboten, die vollautomatisch in andere Sprachen übersetzt werden, damit diese Seiten erst gar nicht in der „on-the-fly“-Variante angeboten werden oder zumindest ein automatisch eingeblendeter Hinweis, dass diese Information auch in einer manuellen Übersetzung vorliegt.

Einsatzgebiete für die Übersetzungsverfahren

1. Vollautomatische Übersetzung ("on the fly") für Informationsangebote

In das weit verbreitete CMS Typo3 lassen sich grundsätzlich zwar nahezu alle Arten von Übersetzungstools unabhängig von ihrer Arbeitsweise implementieren:

Übersetzungen "on the fly" ebenso wie Programmiererweiterungen (Extensions), deren Übersetzungsarbeit redaktionell jeweils im Vorfeld angestoßen werden muss mit der Möglichkeit des nachträglichen Editierens.

Angesichts der Masse und Aktualität der Texte des Internetauftritts www.duesseldorf.de sind solche Verfahren angezeigt, die spontan oder „on the fly“ Text-Übersetzungen anzeigen. Fast alle Anbieter von mehrsprachigen Internetauftritten wählen diese gängigen Verfahren. Sie sind kostengünstig, relativ schnell umsetzbar und erfordern bei Aktualisierung der Texte keine Anpassungsarbeiten.

Ein weiterer Vorteil besteht darin, dass sie im Prinzip fast jede Sprache übersetzen können, also keineswegs auf europäische oder gar nur englische Übersetzungen beschränkt sind.

Die Nutzung automatisierter Übersetzung "on the fly " (z.B. Google translate) wird von den Datenschützern nicht mehr grundsätzlich ausgeschlossen. Um auf mögliche Risiken aus Speicherung, Hosting und Vervielfältigung sowie Unzulänglichkeiten einer computergenerierten Übersetzung hinzuweisen, ist eine Information in den allgemeinen Datenschutzerklärungen und eine Aktivierung des Dienstes bei Nutzung erforderlich. Zudem wird empfohlen darauf hinzuweisen, dass es sich um computergenerierte Übersetzungen handelt.

Erste Machbarkeitstests der Verwaltung ergaben, dass vollautomatisierte Übersetzungsverfahren unter www.duesseldorf.de im Informationsbereich prinzipiell möglich und einfach zu implementieren sind. Sie erfordern allerdings einige Anpassungen der zusätzlichen Angebote in der Seitenleiste (Toolbar) und Linkkacheln.

2. Teilautomatisierte Verfahren (on demand) für Serviceangebote

Teil-automatisierte Verfahren erfordern, dass eine Übersetzung bei jedem Text gesondert von der Redaktion angestoßen werden muss. Hier ist vor der Speicherung bzw. Veröffentlichung eine Überprüfung des übersetzten Textes direkt im Content-Management-System möglich. Durch dieses inhouse-Hosting genügen diese Verfahren höheren Ansprüchen an die Datensicherheit. Diese ist vor allem bei interaktiven Vorgängen und Online-Formularen mit persönlichen Angaben der Bürgerinnen und Bürger zu gewährleisten. Gängige Verfahren wie „DEEPL“ von einem deutschen Unternehmen bieten derzeit allerdings nur europäische Sprachen an.

Für Services, bei denen eine Eingabe von Daten erforderlich ist oder eine verlässliche Übersetzung benötigt wird (z.B. Ortsrecht, Teilnahmebedingungen, rechtliche Verweise) scheidet eine Übersetzung "on the fly" in der Regel aus. Dieses betrifft vor allem das Service-Portal mit seinen (externen) Dienstleistungen und höheren Anforderungen an die Datensicherheit. Für sie steht daher eine automatisierte, redaktionell angestoßene Übersetzung oder aber eine manuelle Übersetzung zur Wahl.

Die im Service-Portal zusammengefassten Angebote sind daher für teil-automatisierte Übersetzungen eher geeignet als vollautomatische Verfahren. Da sie auch in einem anderen Content-Management-System zusammengefasst sind, lässt sich die unterschiedliche Behandlung von Informations- und Serviceangeboten auch technisch leicht umsetzen.

Die teil-automatisierten Übersetzungsprogramme sind ebenfalls nutzbar, um die Vielzahl der unter www.duesseldorf.de abgelegten pdf-Dokumente zu übersetzen. Denn neben den rund 8.000 Internetseiten sind zusätzlich schätzungsweise eine gleich hohe Anzahl von PDF-Dokumenten vorhanden. Dabei nicht mitgezählt sind PDF-Dateien, die automatisiert als Austauschformat generiert werden (zum Beispiel Pressemitteilungen im Medienportal).

Fahrplan für die beiden Übersetzungsverfahren zur Internationalisierung

Mit dem Typo3-Update von Version 6.2 auf 8.7 am 25. September 2019 besteht nun die Möglichkeit mehrere Sprachversionen parallel zu pflegen und notwendige Erweiterungen zur teilautomatisierten Übersetzung zu nutzen. Entsprechende Tests hierzu wurden im August 2019 von 10/4 und 13 durchgeführt.

Anders ist die Situation bei dem aktuellen Serviceportal. Der Betreiber regio iT Aachen erwägt die Bereitstellung der Funktionserweiterung für die Pflege Ende 2021.

Bei externen Online-Diensten wird die Verwaltung auf die bisherigen Anbieter zugehen, um ein entsprechendes Übersetzungsverfahren zu erreichen. Ein möglicher Launch der englischen und anderen fremdsprachlichen Versionen ist hier für jeden Einzelfall zu prüfen.

Für zukünftige Ausschreibungen bei Webanwendungen ist die Möglichkeit eine Option zur Implementierung zusätzlicher Sprachversionen als Voraussetzung in den Anforderungskatalogen zu berücksichtigen. Die in diesem Zusammenhang relevante nächste große Ausschreibung ist die neue Terminvereinbarungssoftware, die frühestens zu Q2 2020 im Einsatz sein kann.

B. Übersetzung in Leichte Sprache

Zusammenfassung: Handlungsempfehlung zur Übersetzung in leichte Sprache

Zur Umsetzung des Ratsauftrags, Internetinhalte in Leichter Sprache anzubieten, schlägt die Verwaltung ein schrittweises Vorgehen vor: Zunächst sollte ein Grundgerüst an Einstiegsinformationen in Leichter Sprache zur Verfügung stehen. Dazu gehören standardmäßig zentrale Texten der Homepage, die Startseiten der Ämter bzw. von übergeordneten Themen (Aktuelles, Rathaus Online...). Zusätzlich sollte den Nutzerinnen und Nutzern eine Übersicht über das Gesamtangebot mit klickbaren Seiten sowie eine Einführung in die Nutzung von Standardseiten zur Verfügung stehen. Auch wenn der Ratsauftrag nicht ausdrücklich die Option einer Übersetzung in Gebärdensprache einbezieht, gehört dies zum gesetzlich geforderten Standard dazu und sollte parallel zur Leichten Sprache angeboten werden. Der

Landschaftsverband Westfalen-Lippe hat gute Erfahrungen mit dem Einsatz eines Gebärdens-Avatars gemacht, der sich auch für duesseldorf.de eignen würde.

Zusätzlich ermittelt jedes Amt für seine Zielgruppen, welche Serviceangebote, Online-Informationen und in Broschüren wahrscheinlich genutzt werden. Sie sollen ebenfalls in Leichte Sprache - und je nach Zielgruppe auch in Gebärdensprache - übersetzt werden.

Alle Angebote in Leichter Sprache müssen von speziell ausgebildeten Fachkräften betreut werden. Dabei ist die Fremdvergabe an Agenturen einer Schulung und Bereitstellung von Kapazitäten in den Reihen der Stadtverwaltung vorzuziehen.

Die Ergebnisse werden im Redaktionssystem markiert, die Verwaltung (das Amt 10) sorgt mit der ITK für eine Integration des zusätzlichen Angebots im Internetauftritt der Landeshauptstadt.

Die Implementierung des Grundgerüsts und der Kosten übernimmt Amt 10, die Ämter sind zuständig für die zusätzlichen eigenen Angebote und tragen dafür die Kosten.

Warum ein Angebot in leichter Sprache?

Seit September 2019 müssen neue Internetauftritte barrierefrei sein. Bis September 2020 gilt eine Übergangsfrist, dann gilt der Anspruch auch für bestehende Internetauftritte. Sie sollen im Sinne der UN-Behindertenrechtskonvention u.a. Menschen mit Behinderungen, Leseschwächen und geringen Deutschkenntnissen einen selbstbestimmten Zugang zu Information und Kommunikation ermöglichen. Betroffen sind je nach Abgrenzung des Kreises der Betroffenen bis zu zehn Prozent der Bevölkerung. In dem Zeitraum vom 01.01.2019 bis 26.10.2019 entfielen 14.686 Klicks auf die Startseite in Leichter Sprache.

Unter Barrierefreiheit wird ein ganzes Bündel von Maßnahmen verstanden, die einen besseren Zugang der Leserinnen und Leser zu Informationen eröffnen. Sie reicht von gut leserlicher Schrift und hohen Kontrasten bis zu beschrifteten Bebilderungen und Gebärdensprache-Videos zur Erläuterung der Information.

In diesem Zusammenhang ist Leichte Sprache ein sehr junges Sprachkonzept, das erst seit kurzem professionelle Formen annimmt. Die „Leichte Sprache“ ist abgeleitet vom Standard-Hochdeutsch und wird charakterisiert durch die Verwendung nur sehr einfacher Worte und kurzen Aktivsätzen aus Subjekt+Prädikat+Objekt, die nur eine Aussage enthalten, oft ergänzt durch kleine Zeichnungen zur Erhöhung des Textverständnisses.

Die Ausgangslage

Der Internetauftritt der Landeshauptstadt Düsseldorf bietet bereits die Option einer Übersetzung der Texte in Leichter Sprache. Die Option ist im Ausgangsmenü auf der Startseite präsent. Allerdings beschränkt sie sich auf eine Inhaltsangabe, bei der neben der Startseite auch die wichtigsten Themenbereiche mit einer Kurzbeschreibung hinterlegt sind. Außerdem wird eine Bedienungsanleitung zum Internetauftritt in Leichter Sprache angeboten.

Weitergehende Übertragung in leichte Sprache

Im Gegensatz zur fremdsprachlichen Übersetzung steht bei der Übertragung der Texte in Leichte Sprache kein automatisiertes Verfahren zur Verfügung. Allenfalls

kann ein Glossar hinterlegt werden, das bei erklärungsbedürftigen Begriffen durch Anklicken eine leicht verständliche Formulierung liefert.

Texte werden stattdessen in der Regel von Agenturen bzw. freiberuflich arbeitenden Fachkräften bearbeitet, die speziell für die Anwendung von Leichter Sprache ausgebildet sind. Diese Texte werden danach noch von einem Fachgremium von Behinderten auf Verständlichkeit geprüft und bewertet.

Bei der Erstellung von Texten und erklärenden Zeichnungen in leichter Sprache orientieren sich die Übersetzenden an einschlägigen Regelwerken. Recht verbreitet ist das Handbuch des Netzwerks Leichte Sprache e.V., dessen Regeln gemeinsam von Menschen mit und ohne Lernschwierigkeiten erarbeitet wurden. Seit 2016 liegt mit dem im Duden-Verlag erschienenen Ratgeber Leichte Sprache das bislang umfassendste, wissenschaftlich fundierte Regelwerk vor. Aber auch andere öffentliche Organisationen wie der Landschaftsverband Westfalen-Lippe (LWL), die Evangelische Bildungsstelle oder Kommunen wie die Stadt Bochum engagieren sich über ihren eigenen Bedarf hinaus für das Thema.

Die weitaus meisten Anleitungen zielen auf gedruckte Texte wie Broschüren etc. Hauptanliegen des Ratsauftrags ist allerdings die Leichte Sprache als Option des Internetauftritts der Landeshauptstadt Düsseldorf. Nicht alle 8.000 Seiten des Internetauftritts bedürfen einer Übersetzung. Hier wird besonders stark auf die Zielgruppenorientierung abzustellen sein. Der LWL hat sich speziell den Anforderungen an Internetauftritte gestellt und in einem Pilotprojekt das Freilichtmuseum Hagen in Leichter Sprache vorgestellt: www.lwl-freilichtmuseum-hagen.de. Er steht auch mit anderen Kommunen wie der Stadt Münster in kooperativem Austausch und hat auch der Stadtverwaltung Düsseldorf Unterstützung angeboten.

Nach Einschätzung von Experten erfordert die Übersetzung einer kompletten Druckseite (DINA4) einen Arbeitsaufwand von etwa 2 Stunden. Die Zertifizierung durch eine Prüfgruppe von Behinderten wird meist von den Agenturen organisiert und ist in der Regel kostenlos. Analog beziffert das LWL eine Internetseite mit 1600 Zeichen aus 120 Euro. In dem Betrag ist die Bestätigung der Prüfgruppe bereits enthalten. Für eine komplette Übersetzung der 8.000 Seiten des Internetauftritts der Stadt Düsseldorf wären demnach Kosten von rund einer Million Euro zu kalkulieren. Bei der vorgeschlagenen Konzentration auf zentrale und auf zielgruppenspezifische Angebote würde sich der Kostenaufwand deutlich verringern. Diese Vorgehensweise ist auch auf allen bekannten öffentlichen Internetauftritten in Leichter Sprache zu finden.

Seiten mit einem heterogenen Aufbau aus gegliederten Texten, Tabellen und unterschiedlichen Seitenlängen (etwa die Dienstleistung "Personalausweis", circa 610 Wörter mit 5000 Zeichen entsprechend ca. 2,8 Normseiten à 1.800 Zeichen, nicht zeitkritisch) kosten je nach Anbieter zwischen 250 und 500 Euro

Auch zeitlichen Anforderungen führen dazu, dass sich die Anwendung von Leichter Sprache vorwiegend auf Texte konzentriert, die geringen Aktualisierungsbedarf haben: zum Beispiel Broschüren, Formulare und Startseiten von Homepages. Seiten mit kurzfristiger Information und hohem Aktualisierungsbedarf wie etwa Pressemitteilungen bleiben in der Regel unberücksichtigt, weil die Information nach Durchlaufen des Übersetzungsprozesses bereits veraltet wäre. Diesem Anspruch entsprechen auch die Empfehlungen unter anderem der Agentur „Barrierefrei NRW“: Richten sich Informationen explizit an eine (Fach)Öffentlichkeit (z.B. Fachleute, Presse, Teilnehmende einer Fachveranstaltung), die eine Fachsprache beherrscht und diese zum Diskurs benötigt, brauchen sie in der Regel keine Leichte Sprache. Öffentliche Informationen, die sich speziell und ausschließlich an Menschen aus dem primären Adressatenkreis Leichter Sprache richten, sollten dagegen stets mittels Leichter Sprache strukturell zugänglich gemacht

werden (z.B. Werbeflyer für eine Museumsführung in Leichter Sprache).

Die Besonderheiten der Gebärdensprache im Internetauftritt

Über das Grundgerüst hinaus sollte sich der Gebrauch von Gebärdensprache konsequent an dem Bedarf der Zielgruppe ausrichten und selektiv eingesetzt werden. So sollten zum Beispiel Angebote für Gehörlose wie etwa spezielle Museumsführungen in Gebärdensprache angeboten werden.

Die Experten des LWL empfehlen einen Einsatz von neuerdings angebotenen Gebärdensprache-Avatars "SiMax" des österreichische Unternehmens Sign Time - auch für hochdeutsche Übertragungen. Es handelt sich um ein halbautomatisches Verfahren, bei dem Texte automatisch vom Avatar in Gebärdensprache übersetzt werden. Diese werden von einer Agentur nochmals überprüft und gegebenenfalls geändert. Der Vorteil liegt in den langfristig niedrigeren Kosten als auch in erleichterter Aktualisierung: Für eine Video-Minute sind zwar nach LWL-Angaben etwa 300 Euro zu kalkulieren, bei einem neuen Sachstand wird aber die Anpassung im Text vom Avatar automatisch übernommen. Bei einer persönlichen Übersetzung müsste das Video neu hergestellt werden. Das LWL hat nach eigenen Angaben gute Erfahrungen mit dem Gebärdensprache-Avatar gemacht. Mehr Informationen unter: <https://www.fronta11y.org/simax-der-gebaerdensprach-avater/>

Der endgültige Umfang eines Avatar-Einsatzes ist derzeit noch nicht konkreter zu benennen, daher ist auch eine seriöse Kostenschätzung noch nicht vornehmbar.

Die nächsten Schritte

Dem Votum des Rats zum Konzept sollte eine Arbeitsgruppe aus den bisher Beteiligten folgen, die konkrete Umsetzungsschritte im Detail festlegen. Sie sollte auch Detailfragen zur Abgrenzung der Bereiche Information und Service definieren und im Bereich Leichte Sprache auch den Beirat für die Belange der Behinderten zu Rate ziehen. Erst dann werden realistische Kostenschätzungen möglich sein.

Für den Informations-Bereich werden Ergebnisse im Laufe des Jahres 2020 zu erwarten sein.

Für das Serviceportal und die dort angehängten Bereiche mit Fremdangeboten und PDF-Dokumenten kann erst nach dem Jahr 2021 eine Implementierung über eine interkommunale IT-Lösung angegangen werden. Bei extern produzierten Services wird sich in einigen Fällen recht zügig, in manchen Fällen aber erst nach einer fälligen Ausschreibung eine Mehrsprachigkeit implementieren lassen. Die Bereiche, die wegen besonderer Ansprüche an Rechtssicherheit oder Fachsprachlichkeit manuelle Übersetzung erfordern, sind zum Teil bereits in englische Sprache oder auch in andere Sprachen übersetzt. Diese Angebote können sukzessive ergänzt werden.