



CORPORATE WORDING BEIM TVSW

Wie schafft der Touristikverband Siegen-Wittgenstein e. V. es zukünftig, geschlechtergerecht alle Menschen anzusprechen?

Wie spricht der Touristikverband Siegen-Wittgenstein e. V. zukünftig seine Gäst:innen, Leistungspartner:innen und Kolleg:innen an?

Im Rahmen der Qualitätsentwicklung von ServiceQualität Deutschland hat sich der Touristikverband Siegen-Wittgenstein e. V. unter anderem auch um das Thema Corporate Wording Gedanken gemacht. Bei dieser Maßnahme wurde der Fokus auf die Themenfelder geschlechtergerechte Sprache und die Ansprache „Du“ und „Sie“ gelegt.

1. Geschlechtergerechte Sprache

Aus Sicht des Touristikverbandes Siegen-Wittgenstein e. V. war es an der Zeit, sich mit diesen wichtigen Themen auseinanderzusetzen und hier für eine zeitgemäße, faire und geschlechterneutrale bzw. -gerechte Ansprache Sorge zu tragen.

Politische Vorgaben

In diesem Bereich gibt es viele Komponenten zu bedenken: Zum einen müssen die Vorgaben des Kreises Siegen-Wittgenstein bedacht werden und zum anderen muss auch eine Orientierung an den Partnern Sauerland-Tourismus e. V. und Tourismus NRW e. V. stattfinden. Der Gebrauch von geschlechtergerechter Sprache in diesen drei Organisationen wurde verglichen und geprüft und in die Überlegungen miteinbezogen.

Beim Kreis Siegen-Wittgenstein wird der Gebrauch geschlechtergerechter Sprache ausdrücklich gefordert.

Vorlieben und Wünsche unserer Zielgruppe

Wichtig ist natürlich auch, dass die Vorlieben und Wünsche der Zielgruppe, der Adaptiv-Pragmatischen Mitte, bedacht werden. Diese ist generell offen für Neues und orientiert sich an Trends. Sie mag einen modernen Lifestyle und wendet sich von Altbakkenem ab. Gegenüber den Neuerungen im Bereich der Sprache und der geschlechtergerechten Sprache ist die Adaptiv-Pragmatische Mitte sehr aufgeschlossen. Die Zielgruppe des Touristikverbandes Siegen-Wittgenstein e. V. bewertet es positiv, wenn dieser auch in diesem Themenbereich mit der Zeit geht.

Fazit

Der Touristikverband Siegen-Wittgenstein e. V. will künftig auf eine gerechte und faire Sprache achten.

Aus diesem Grund wird der Touristikverband Siegen-Wittgenstein e. V. zukünftig den Gender-Doppelpunkt verwenden, wenn keine neutralen Begriffe oder Umschreibungen möglich sind.

Der Doppelpunkt hat den Vorteil, dass er alle Menschen, alle Geschlechter und auch non-binäre Personen, einschließt und niemanden ausnimmt.

Gleichzeitig ist er auch im Bereich der Barrierefreiheit von Vorteil, da dieser von den gängigen Vorlese-Softwarelösungen ohne Probleme gelesen werden kann. Gängige Screenreader ignorieren den Doppelpunkt, d. h. sie lesen ihn also nicht vor, sodass eine gute Verständlichkeit des Textes gegeben ist.

Wichtig ist, trotzdem immer auch auf die grammatikalische Richtigkeit der Sprache zu achten. Wenn ein Begriff mit dem Doppelpunkt nicht grammatikalisch richtig gegendert werden kann, wird der Plural verwendet oder das Wort umschrieben. Wir versuchen neutrale Wörter, z. B. „wandernde Person“ zu vermeiden.

Festgelegte Beispiele:

- | | |
|----------------------|--------------------------------|
| ○ der Gast | = die Gäst:innen |
| ○ der Gastgeber | = die Gastgeber:innen |
| ○ der Hotelier | = die Hotelbesitzer:innen |
| ○ Dänen | = Einwohner:innen Dänemarks |
| ○ Gästekommunikation | = Kommunikation mit Gäst:innen |

Ausnahmen, z. B.:

- | | |
|----------------|------------------|
| ○ der Wanderer | = die Wandernden |
|----------------|------------------|

Mit dem Jahresbeginn 2023 wurde begonnen die Anschreiben und die Homepage entsprechend anzupassen. Alle Printprodukte, die ab 2023 erscheinen, werden, wo es notwendig ist, gegendert.

2. Ansprache mit „Du“ oder „Sie“

Ein weiteres Themenfeld ist die Ansprache mit Du oder Sie. Hier stellten sich ebenfalls viele Fragen: Wie wird bei telefonischer Kontaktaufnahme damit umgegangen? Wie wird mit den Leistungsanbieter:innen und Kooperationspartner:innen umgegangen?

Politische Vorgaben

Auch hier wurde geprüft, wie die beiden Partner Tourismus NRW e. V. und Sauerland-Tourismus e. V. die Ansprache praktisch umsetzen. Im Tourismus ist das „Du“ schon lange üblich, meistens unter den Kooperationspartner:innen, seit einigen Jahren auch gegenüber den Gäst:innen.

Tourismus NRW e. V. duzt in der online Kommunikation mit den Gäst:innen überall, bei Social Media, auf der B2C-Website, in Magazinen und Anschreiben. Gäst:innen werden ausschließlich bei Kontaktaufnahme per E-Mail oder Telefon gesiezt, wenn dies von den Gäst:innen ausging.

Der Gebrauch von „Du“ und „Sie“ wird beim Sauerland-Tourismus e. V. inkonsequent betrieben. Sowohl im online als auch im Print-Bereich werden die Gäst:innen abwechselnd gesiezt und geduzt, eine durchgängige Einheitlichkeit ist hier (noch) nicht gegeben.

Vorlieben und Wünsche unserer Zielgruppe

Wichtig ist natürlich auch, dass die Vorlieben und Wünsche der Zielgruppe, der Adaptiv-Pragmatischen Mitte, bedacht werden. Diese ist generell offen für Neues und orientiert sich an Trends. Sie mag einen modernen Lifestyle und wendet sich von Altbakkenem ab. Gegenüber den Neuerungen im Bereich der Sprache und der Ansprache per „Du“ ist die Adaptiv-Pragmatische Mitte aufgeschlossen.

Fazit

Der Touristikverband Siegen-Wittgenstein e. V. hat erkannt, dass eine klare Richtlinie erforderlich ist, um mit der Ansprache „Du“ und „Sie“ verantwortungsbewusst umzugehen. Es wurde folgendes entschieden:

Ansprache mit „Du“:

- Social Media
- Website
- Anfragen (Verzicht auf persönliche Anrede, stattdessen allgemein gültige Anrede wie „Willkommen im WaldReich“ oder „Gemorje! Schur! Gon Dach“)
- Touristische Ortsstellen
- Tourismus NRW e. V

Ansprache mit „Sie“:

- Externe Partner (z. B. Gastgeber:innen, Leistungsträger:innen, Kooperationspartner:innen)
- Presse und Medien

- Personen aus der Politik (sollten uns diese über Social Media kontaktieren, wird die direkte Ansprache vermieden)

Zum Jahreswechsel 2023 hat der Touristikverband Siegen-Wittgenstein e. V. Schritt für Schritt die Website auf „Du“ umgestellt und dort, wo es notwendig ist, gegendert.

Alle Printprodukte, die ab 2023 erscheinen, werden mit der Ansprache „Du“ erfasst, und dort, wo es notwendig ist, wird gegendert.

Auch Kommentare, die auf der Website beantwortet werden, werden nun mit „Du“ formuliert.

Darüber hinaus wird seit dem Jahreswechsel 2023 auch unser Newsletter, die Wissenspost, im „Du“ verfasst, und es wird gegendert, wenn nötig.

Die Ansprache am Telefon wird folgendermaßen sein:

„Touristikverband Siegen-Wittgenstein, Vorname, Nachname, Hallo“

Je nachdem, ob der Anrufer duzt oder siezt, wird entsprechend geantwortet.