

Zum Mehrwert hausinterner Sprachendienste

Informationen für Entscheidungs-
träger international tätiger
Unternehmen und Institutionen



Übersetzen hat Zukunft - denn auf dem Weg in die globale, multikulturelle Weltgesellschaft brauchen wir Menschen, die uns „über-setzen“*. Gerade weltweit tätige Unternehmen, Organisationen, Institutionen und Behörden sind darauf angewiesen, internes Wissen multikulturell angemessen in mehrere Sprachen zu „über-setzen“.

Hauseigene Sprachendienste erbringen fremdsprachliche Leistungen vertraulich, mit der notwendigen unternehmens-internen Kenntnis und in einer Qualität, die externe Sprachdienstleister ohne dieses interne Wissen häufig nicht erbringen können. Trotzdem müssen privatwirtschaftliche Unternehmen, Institutionen, Behörden und zivilgesellschaftliche Organisationen, die über hauseigene Sprachendienste verfügen, immer wieder belegen, dass der eigene Sprachendienst Vorteile bietet und Leistungen erbringt, die von großer Bedeutung für die hauseigene Zielsetzung sind.

Mit der nachfolgenden Übersicht über die Leistungen und Vorteile interner Sprachendienste bietet der Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer (BDÜ) den Entscheidern in Unternehmen und Institutionen ein Argumentarium, um sie bei der Darstellung des Mehrwertes eines eigenen Sprachendienstes zu unterstützen.



* Theresia Bauer, Ministerin für Wissenschaft, Forschung und Kunst des Landes Baden-Württemberg im Programmvorwort der Baden-Württembergischen Übersetzertage 2013, April 2013

Große Bandbreite an Leistungen

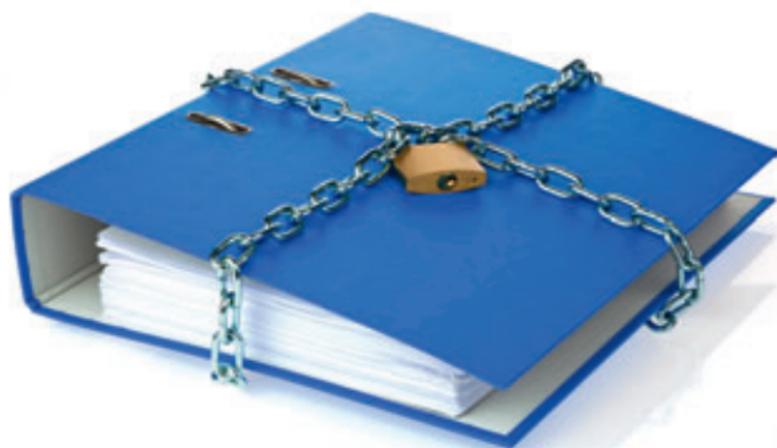
Für viele (auch kleine) hausinterne Sprachendienste ist kennzeichnend, dass sie ein breit gefächertes Portfolio an Leistungen erbringen, das folgende Tätigkeiten umfassen kann:

- ✓ **Qualitativ hochwertige Übersetzungen** der unterschiedlichsten Textsorten (z. B. Imagebroschüren, Jahresberichte, Verträge, Schulungsunterlagen) in verschiedenen Sprachrichtungen, z. T. mit Feedback zum Ausgangstext.
- ✓ **Dolmetschleistungen** der unterschiedlichsten Verdolmetschungsarten (z. B. Simultandolmetschen von Konferenzen oder Konsekutivdolmetschen von bilateralen Verhandlungen) in verschiedenen Sprachrichtungen, z. T. auch die Organisation des Dolmetschdienstes bei Veranstaltungen.
- ✓ **Projektmanagement der Externvergaben**
- ✓ **Überprüfung und Qualitätssicherung** von extern eingekauften sprachmittlerischen Leistungen; **Lokalisierung** z. B. von Softwareprodukten.
- ✓ Mitarbeit bei der **Festlegung der Unternehmenssprache als Teil der Corporate Identity** in den Fremdsprachen (und ggfs. im Deutschen), u. a. durch professionelle **Terminologiearbeit**.
- ✓ **Sicherstellung der fremdsprachlichen Qualität des Internet- und Intranetauftritts**
- ✓ **Lektorat**, z. B. Prüfung und Überarbeitung fremdsprachlicher Texte, die von Nicht-muttersprachlern erstellt wurden und Korrekturlesen übersetzter fremdsprachlicher oder deutscher Texte.
- ✓ **Erstellen von Glossaren** zur Unternehmenssprache bzw. zu bestimmten Fachsprachen und Fachgebieten, die z. B. allen Mitarbeitern an allen Standorten über Intranet zugänglich sind, und damit Sicherstellung der **konsistenten Übersetzung** von Fachtermini.
- ✓ Erarbeitung und Bereitstellung von **Style Guides, Tipps für die Redaktion deutscher und fremdsprachlicher Texte** sowie zur **Formatierung** (u. a. im Hinblick auf den Einsatz von Übersetzungssoftware (so genannter „Translation Environment Tools“ (TEt)) bei interner oder externer Übersetzung).
- ✓ **Interkulturelle Beratung** für das gesamte Haus inkl. der Geschäftsführung.

- ✓ **Ad-hoc-Sprachberatung zu allgemeinen fremdsprachlichen Fragen** (zentrale Anlaufstelle)
- ✓ Erstellung und Durchführung von **Sprachtests**, z. B. für die Personalabteilung bei Neueinstellungen oder Stellenwechsel.
- ✓ Durchführung oder Organisation von hausinternen **Sprachkursen** und individuellem **Sprach-Coaching**.
- ✓ Mitwirkung bei der **Ausstattung des Hauses mit fremdsprachlichen Arbeitsmitteln** (z. B. Online-Wörterbücher über Intranet, Wörterbuch-Apps für Mitarbeiter/-innen auf Reisen/im Außendienst).
- ✓ **Untertiteln** und **Voice-over**
- ✓ **Ghostwriting** für die Geschäftsführung usw.
- ✓ **Fremdsprachliche Sachbearbeitungsleistungen** für andere Abteilungen.

Alleinstellungsmerkmale interner Sprachdienste

- ✓ Das erste, zentrale Alleinstellungsmerkmal besteht in der **Bandbreite** der für das Haus erbrachten Leistungen. Externe Dienstleister können in der Regel nur Teile davon abdecken.
- ✓ Ein weiteres, wesentliches Alleinstellungsmerkmal sind die **Insiderkenntnisse** eines hauseigenen Sprachendienstes. Mitglieder des Sprachendienstes kennen Strategie, Inhalte, Produkte, laufende und geplante Aktivitäten, Unternehmenskultur und -sprache des eigenen Hauses sehr viel besser, als dies bei einem externen Dienstleister der Fall sein kann. Darüber hinaus haben sie den Vorteil der **kurzen Wege** und können z. B. bei Fragen zum Text mit dem Autor im Haus persönlich Rücksprache halten.
- ✓ Weiterhin **identifiziert sich der eigene Sprachendienst mit dem Haus** weit mehr, als dies von einem externen Dienstleister im Normalfall erwartet werden kann.
- ✓ Alleinstellungsmerkmale des hauseigenen Sprachendienstes sind auch seine direkte **Verfügbarkeit**, die intern einfacher sicherzustellende Vertraulichkeit und - heute in vielen Fällen von entscheidender Bedeutung - die größere **Datensicherheit**.



Weitere Vorteile interner Sprachdienste gegenüber externen Anbietern

- ✓ Vorteile eines internen Sprachdienstes ergeben sich auch aus der oft jahrelangen, **vertrauensvollen Zusammenarbeit** mit externen Sprachdienstleistern, die vom Sprachdienst über regelmäßige Weitergabe aktueller Informationen und qualifizierte Rückmeldungen (von Profi zu Profi) als „verlängerte Werkbank“ des Unternehmens aufgebaut und betreut werden.
- ✓ Ein weiterer Vorteil ergibt sich durch den **regelmäßigen Austausch** mit anderen Sprachdiensten (Benchmarking, Synergiegewinn).
- ✓ Der hauseigene Sprachdienst unterliegt als interne Organisationseinheit denselben strukturellen Gegebenheiten, Denkweisen, Verfahrensregeln etc. wie andere Einheiten, d. h. **erbrachte Leistungen sind den Rahmenbedingungen des Hauses bereits angepasst**, ohne dass diese mühsam im Einzelnen einem externen Dienstleister kommuniziert werden müssen.
- ✓ Der interne Sprachdienst ist zuverlässig in der **Termin-treue, Qualität, Konsistenz und Professionalität** seiner Arbeit. Er sollte möglichst früh in die Workflow-Planung und ebenso in strategische marktbezogene Überlegungen eingebunden werden.
- ✓ Der Sprachdienst besitzt die fachliche Qualifikation, extern eingekaufte sprachmittlerische **Dienstleistungen zu beurteilen** und ihre **Preiswürdigkeit sicherzustellen**.
- ✓ Die regelmäßige professionelle **Fortbildung** seiner Mitarbeiter ist eine bekannte und überschaubare Größe.
- ✓ Indem er einen **entscheidenden Beitrag zum internationalen Image des Hauses** leistet, nimmt der Sprachdienst eine zentrale Schlüsselrolle ein.

Lohnt sich der interne Sprachendienst? Warum der Kostenvergleich mit externen Übersetzungsagenturen zu kurz greift

Sprachendienste bieten also noch viel mehr als „nur“ Übersetzungen - und zwar in einer Qualität, wie sie „von außen“ oft nicht möglich ist. Eine betriebswirtschaftliche Betrachtungsweise muss daher **die Gesamtheit** aller von einem Sprachendienst erbrachten Dienstleistungen in ihrer Bedeutung für das Haus in Wert stellen. Bei Kostenvergleichen mit externen Dienstleistungen kommt es sehr darauf an, welche Faktoren und Leistungen in der Rechnung berücksichtigt werden und welche nicht. Die Rechnung externer Berater, die möglicherweise für die Abschaffung von Sprachendiensten plädieren, da nach ihrer Einschätzung externe Dienstleister bzw. Agenturen günstiger sind, ist daraufhin eingehend zu hinterfragen.

Die Erfahrung zeigt, dass die Gefahr hoher Folgekosten durch Qualitätsmängel, ineffiziente Workflows und Image-schäden bei einem „Outsourcing“ des eigenen Sprachendienstes kaum zu vermeiden ist. Es ist vor diesem Hintergrund nicht überraschend, dass seit einigen Jahren auch ein gegenläufiger Trend zur Neueinstellung von Sprachmittlern im Angestelltenverhältnis zu beobachten ist.

In vielen Fällen verfügt der interne Sprachendienst verständlicherweise nicht über genügend personelle Kapazität in allen Sprachen, um ausnahmslos alle Aufträge selbst zu bearbeiten. Doch genau dann ist **der hausinterne Sprachendienst der ideale Partner für die Zusammenarbeit mit freiberuflichen Übersetzer(inne)n und Dolmetscher(inne)n.**

Hausinterne Sprachendienste sollten auch selbst immer wieder die Gelegenheit erhalten, ihren Mehrwert für ihr Haus darzustellen. Der Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer (BDÜ) vertritt die Interessen von über 7.000 Sprachmittlern in Deutschland, ist aber gleichzeitig davon überzeugt, dass hausinterne Sprachendienste für ihre Unternehmen und Institutionen einen unersetzbaren Mehrwert erbringen.

Vertrauen Sie der Kompetenz Ihres internen Sprachendienstes und stärken Sie ihm den Rücken. Er ist sein Geld wert!

*Beate Hampel, BDÜ Bundesreferentin für angestellte D/Ü
in der Wirtschaft, hampel@bdue.de*

*Michael Dear, BDÜ Bundesreferent für angestellte D/Ü
im öffentlichen Dienst, dear@bdue.de*

Die außerordentliche Mitgliedschaft im BDÜ für Unternehmen und Institutionen

Außerordentliche Mitglieder im BDÜ können Wirtschaftsbetriebe, Organisationen und öffentliche Stellen werden. Durch ihre Ausrichtung haben sie Interesse an den Zielen und Aufgaben des BDÜ. Sie tragen damit zur Förderung des Berufsstandes bei und erhalten dafür:

- ✓ Ein Abonnement des MDÜ, der auflagenstärksten Fachzeitschrift der Branche.
- ✓ Vergünstigte Konditionen für ihre angestellten Mitarbeiter bei Fachveranstaltungen sowie Fachseminaren der BDÜ Weiterbildungs- und Fachverlagsgesellschaft mbH und der Mitgliedsverbände des BDÜ.
- ✓ Sonderkonditionen für Inserate in der sechsmal im Jahr erscheinenden Fachzeitschrift *MDÜ*.
- ✓ Einen Eintrag in die Liste der außerordentlichen Mitglieder des BDÜ auf einer eigenen Unterseite des Internetauftritts des BDÜ.
- ✓ Das Recht zur Nutzung des speziellen BDÜ-Logos für außerordentliche Mitglieder im Rahmen ihres eigenen Internetauftritts.
- ✓ Teilnahme an den Mitgliederversammlungen des BDÜ-Bundesverbandes mit beratender Stimme.

Weitere Informationen zur Mitgliedschaft im BDÜ für Unternehmen und Institutionen finden Sie in einer separaten Broschüre, die über die Bundesgeschäftsstelle oder die Geschäftsstellen der Mitgliedsverbände angefordert werden kann.





Der Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e. V. (BDÜ) ist mit über 7.000 Mitgliedern der größte deutsche Berufsverband der Branche. Er repräsentiert etwa 80 Prozent aller organisierten Dolmetscher und Übersetzer in Deutschland und vertritt seit 1955 deren Interessen.

Eine BDÜ-Mitgliedschaft steht für Qualität, denn alle Mitglieder mussten vor Aufnahme in den Verband ihre fachliche Qualifikation für den Beruf nachweisen. Die Mitgliederdatenbank des BDÜ im Internet hilft bei der Suche nach Dolmetschern und Übersetzern für mehr als 80 Sprachen.

www.bdue.de

Herausgeber: Bundesverband der
Dolmetscher und Übersetzer e. V. (BDÜ)
Vereinsregister-Nr.: VR 22468 B · AG Berlin-Charlottenburg
Uhlandstraße 4-5 · 10623 Berlin
Tel.: 030 88712830 · Fax: 030 88712840
www.bdue.de · info@bdue.de

© 2013 BDÜ e. V. · info@bdue.de | Redaktionelle Mitarbeit: Wolfgang Ebner, Petra Rüsche-Artemiev, Beate Hampel, Janet Carter-Sigglow sowie der Vorstand des BDÜ Landesverbandes NRW | Titelbild: Michael Brown/Fotolia | Gestaltung: Thorsten Weddig · info@weddig24.de
Alle Rechte vorbehalten. Für Druckfehler keine Haftung. Änderungen und Irrtümer vorbehalten.