Meine sehr verehrten Damen und Herren,
liebe Kolleginnen und Kollegen,

bevor ich gleich das Geheimnis um den diesjährigen Preisträger des BDÜ-Hieronymus-Preises lüften werde, lassen Sie uns kurz einen Blick auf unseren Beruf und unsere Branche werfen. Und auf die Beweggründe des Verbandes, seit dem Jahr 2012 ein Unternehmen für beispielhaftes Handeln im Bereich der mehrsprachigen Kommunikation auszuzeichnen.

Wer sich wie wir täglich mit Fragen des Übersetzens und Dolmetschens beschäftigt, der weiß, dass wir in einem Bereich ohne klare Richtlinien arbeiten. In einer Branche, in der eigene Normen erst gesetzt werden, wenn sie noch nicht von Kunden gesetzt wurden.

Dazu hat nahezu jedes Unternehmen eigene Verfahrensweisen entwickelt. Nur im Ziel sind sich alle einig: eine Übersetzungs- oder Dolmetschleistung von hoher Qualität.

Was aber ist Qualität in diesem Zusammenhang? Wir arbeiten ja nicht im luftleeren Raum. Die übersetzten Texte sollen einen Zweck erfüllen, den Anforderungen des Kunden – ob intern oder extern – genügen, ihn zufrieden stellen.

Die Wege zum Erreichen dieses Ziels sind dabei in der Regel so subjektiv wie die Maßstäbe für die Beurteilung.

Erst wer sich intensiv mit einem kunden- und produktgerechten Qualitätsmanagement auseinandersetzt, muss sich über die verschiedenen Bewertungsmethoden zur Qualität einer Übersetzungsleistung – sprich eines produzierten Textes und der Qualität der einzelnen Prozesse auf dem Weg durch das gesamte Projekt zu dieser Leistung – Gedanken machen. Wir alle wissen aus eigener Erfahrung: Viele Unternehmen unterschätzen diese Herausforderung.

Um hier ein Zeichen zu setzen und das Bestreben nach Qualität zu honorieren und damit sichtbar zu machen, vergibt der BDÜ seit 2012 den Hieronymus-Preis an ein Unternehmen für beispielhaftes Handeln im Bereich der mehrsprachigen Kommunikation.

Für den diesjährigen Preisträger ist die Übersetzung Dienstleistung und ein Produkt zugleich. Der Preisträger ist der Sprachendienst eines großen deutschen DAX-Unternehmens, einem der führenden Automobilhersteller weltweit.

Aufgrund bestehender rechtlicher Bestimmungen in Sachen Produzentenhaftung, Produkthaftung und Sachmangelhaftung ist eine möglichst objektive Bewertung der Produktqualität von größter Bedeutung für seine Kunden und das Unternehmen selbst.

Für den internationalen Markterfolg des Unternehmens ist die Verständigung mit Importeuren und Partnern, mit Lieferanten und selbstverständlich auch mit den Kunden über sprachliche und kulturelle Grenzen hinweg immer bedeutsamer. Und ein erklärtes Ziel des Unternehmens.

Der heute auszuzeichnende Sprachendienst arbeitet in bis zu 39 Sprachen. Um bedarfsgerechte Übersetzer- und Dolmetschleistungen bereitzustellen, arbeitet die Abteilung mit angestellten Mitarbeitern und externen Lieferanten von Sprachdienstleistungen. Dazu zählen Unternehmen ebenso wie Freiberufler. Zuletzt wickelte der Sprachendienst circa 26.000 Übersetzungen pro Jahr ab. Das entspricht einem Übersetzungsvolumen von mehr als 250.000 DIN-A4-Seiten.

Diese Zahlen sind beeindruckend. Und lassen Sie mich ergänzen, dass wir im BDÜ erstaunt waren zu erfahren, dass der Sprachendienst mit dieser Größenordnung im Unternehmen die zentrale, aber nicht die einzige Anlaufstelle für Sprachdienstleistungen ist.

Die Managementprozesse zur Sicherung der Übersetzungsqualität des auszuzeichnenden Sprachendienstes haben die Jury beeindruckt. Und insbesondere die Stringenz im Qualitäts- und Lieferantenmanagement haben uns überzeugt.

Bei den Übersetzungsprozessen werden nach Einschätzung der Jury beispielhaft prozessrelevante Verfahrensnormen wie die ISO 9001 und die EN 15038 mit Qualitätsmessverfahren der Produktnorm SAE J2450 verknüpft.

Im Qualitätsmanagement des Sprachendienstes arbeitet ein Team mit Qualitätsprüfern für verschiedene Sprachen und prüft sicherheitsrelevante Themen aus den Bordbüchern der verschiedenen Modelle.

Das Team baut in Abstimmung mit den Importeuren und externen Übersetzungsdienstleistern Fachterminologie auf, entwickelt Stilrichtlinien und lektoriert unterschiedlichste Dokumententypen.

Das Lieferantenmanagement des Preisträgers umfasst eine systematische Qualitätskontrolle und Leistungsentwicklung der Lieferanten. Mit einem standardisierten Auswahlprozess und mit transparenten Qualitätskriterien stellt der Sprachendienst sicher, dass Übersetzungsaufträge an leistungsstarke Lieferanten vergeben werden.

Nach der Auftragsvergabe wird die Leistungsfähigkeit der Lieferanten kontinuierlich erfasst und die Qualität der Dienstleistungen gesichert. Dazu zählt unter anderem die Beurteilung der Dienstleistung nach Kriterien wie Termintreue, Kommunikation, Übersetzungsqualität und Preis-Leistung.

Durch entsprechende Prozesse der Klassifikation, Eskalation und Audit gewährleistet das Lieferantenmanagement des Sprachendienstes höchste Qualitätsstandards.

Um die Übersetzer bei der Arbeit zu unterstützen, wird eine unternehmenseigene Fachsprache definiert, standardisiert und in einer multilingualen Terminologiedatenbank konzernweit zur Verfügung gestellt. Großen Wert legt der Sprachendienst dabei auf die sprachliche Richtigkeit, Eindeutigkeit, Verständlichkeit, Konsistenz und Rechtskonformität.

Nach unseren Informationen sind in der Datenbank mehr als 20.000 herstellerspezifische Begriffe in zwölf Sprachen verzeichnet.

Für die Jury wird durch den Preisträger in vorbildlicher Weise die mehrsprachige Kommunikation mit internen und externen Übersetzern auf einem Qualitätsniveau realisiert, das uns nicht nur beispielhaft, sondern auch preiswürdig erscheint.

Dies wurde uns in Gesprächen mit verschiedenen für den Preisträger tätigen Kollegen bestätigt, welche die Zusammenarbeit schätzen und weiterempfehlen.

Kurz: Die im Unternehmen getroffenen Maßnahmen zur Durchsetzung der Qualitätsstandards sind vorbildlich und verdienen die Auszeichnung mit dem Hieronymus-Preis:

Der Hieronymus-Preis des BDÜ für vorbildliche Leistungen im Bereich der mehrsprachigen Kommunikation geht im Jahr 2014 an das After Sales Fremdsprachenmanagement der Volkswagen AG, vertreten durch Herrn Jean-Marc Dalla-Zuanna.

Herzlichen Glückwunsch!