

ZWEISPRACHIGKEIT IN UNTERNEHMEN ERFOLGSMASSNAHMEN



du bilinguisme

für die Zweisprachigkeit

www.bilinguisme.ch
www.zweisprachigkeit.ch

1996 - 2016

20 ans - Jahre

Zusätzliche Informationen



Forum für die Zweisprachigkeit

Postfach 439

2501 Biel/Bienne

Internet www.zweisprachigkeit.ch

Mail forum@zweisprachigkeit.ch

Telefon +41 32 323 22 80

Ausgabe 2017

INHALTSVERZEICHNIS

1.	ALLGEMEINE EINFÜHRUNG	4
2.	BAROMETER 2017 FÜR DIE ZWEISPRACHIGKEIT IN UNTERNEHMEN	5
3.	UMFRAGEERGEBNISSE	6
4.	« ERFOLGSMASSNAHMEN »	8
5.	DAS LABEL FÜR DIE ZWEISPRACHIGKEIT	20
6.	SCHLUSSBEMERKUNGEN	26

1. ALLGEMEINE EINFÜHRUNG

Das *Forum für die Zweisprachigkeit* ist eine seit 1996 in Biel/Bienne ansässige Stiftung mit dem hauptsächlichen Ziel, konkrete Massnahmen zur Förderung des Miteinander der beiden Amtssprachen bereitzustellen; in regelmässigen Abständen wird ein «Barometer für die Zweisprachigkeit» zuhanden der Bieler Bevölkerung herausgegeben. Ziel dieses umfassenden Projekts ist eine Bestandsaufnahme der Zweisprachigkeit in der Stadt Biel/Bienne aus Sicht der jeweiligen Sprachgruppen. 2016, zum 20-jährigen Bestehen der Stiftung, wurde die 4. Ausgabe des «Barometers für die Zweisprachigkeit» veröffentlicht, in der unter anderem die Beziehung zwischen Arbeitsstelle und Zweisprachigkeit analysiert wurde. Die Ergebnisse waren mehrheitlich positiv, obwohl die Zufriedenheit hinsichtlich Zweisprachigkeit bei den Französischsprachigen deutlich zurückging.

Im Anschluss an dieses Grossprojekt wurde 2017 das erste «Barometer für die Zweisprachigkeit in Unternehmen» erstellt, eine globale Bestandsaufnahme der Zweisprachigkeit in Unternehmen, Organisationen und Institutionen in der Wirtschaftsregion Biel-Seeland-Berner Jura. Die Ergebnisse dieser Umfrage wurden in einem ausführlichen Bericht bekanntgegeben, der beim Forum für die Zweisprachigkeit bestellt werden kann.

Die vorliegende Broschüre «Zweisprachigkeit in Unternehmen: Erfolgsmassnahmen» enthält die wesentlichen Ergebnisse des Schlussberichts der Umfrage sowie eine vom Forum für die Zweisprachigkeit ausgearbeitete Liste konkreter Empfehlungen und Massnahmen für Unternehmen.

Im Schlussteil sind die wesentlichen Informationen zur Erlangung des «Labels für die Zweisprachigkeit» aufgeführt.

2. BAROMETER 2017 FÜR DIE ZWEISPRACHIGKEIT IN UNTERNEHMEN

Das «Barometer für die Zweisprachigkeit in Unternehmen» ist ein Projekt des *Forums für die Zweisprachigkeit* und wurde 2017 zum ersten Mal erstellt. Es handelt sich um die Weiterführung eines besonderen Aspekts des «Barometers für die Zweisprachigkeit in der Stadt Biel/Bienne» von 2016, das damals die Gesamtbevölkerung erfasste. Im neuen Barometer von 2017 geht es speziell um die Problematik der Zweisprachigkeit in Unternehmen, also um eine Bestandsaufnahme der Sprachgepflogenheiten in Firmen der Wirtschaftsregion Biel-Seeland und Berner Jura. Für die Untersuchung wurden die Unternehmen nach Region gruppiert, was folgende drei Kategorien ergab: die Stadt Biel/Bienne, das Seeland und der Berner Jura. In gewissen Fällen wurde eine Nachanalyse durchgeführt nach Grösse oder Sprachkultur des Unternehmens.

Für dieses Barometer ging das *Forum für die Zweisprachigkeit* eine Partnerschaft ein mit den drei wichtigsten Wirtschaftsorganisationen der Region Biel-Seeland-Berner Jura, nämlich der *Wirtschaftskammer Biel-Seeland (WIBS)*, dem *Handels- und Industrieverein des Kantons Bern (HIV)* und der *Chambre d'économie publique du Jura bernois (CEP)*. Das *Forum für die Zweisprachigkeit* erhielt ausserdem finanzielle Unterstützung vom Kanton Bern, aus dem Fonds für Projekte der Neuen Regionalpolitik (NRP).

Die Studie stützt sich auf eine Online-Umfrage, die den Wirtschaftsakteuren der genannten Regionen direkt zugestellt wurde. Die Empfänger/innen wurden nicht willkürlich ausgesucht, sondern besetzen im jeweiligen Unternehmen eine Verantwortungsfunktion (z.B. Firmengründer/in resp. Eigentümer/in, Generaldirektor/in usw.), die ihnen erlaubt, eine Gesamtsicht der Firma zu haben und sich zur betriebsinternen Zweisprachigkeit äussern zu können. Die Umfrage enthielt rund 40 Fragen (soziodemographische Angaben inbegriffen), die Angaben wurden anonym erfasst. Die quantitativen Antworten wurden durch eine qualitative Diskussionsgruppe und mittels individueller Gespräche mit Wirtschaftsakteuren aus der Region vertieft und erweitert.

236 Unternehmen haben den Fragebogen beantwortet, was einer Beteiligung von 17,4% entspricht. Es wurde darauf geachtet, verschieden grosse Unternehmen, unterschiedliche Wirtschaftsbranchen und alle drei Regionen miteinzubeziehen. Die wichtigsten Ergebnisse werden im folgenden Kapitel vorgestellt.

3. UMFRAGEERGEBNISSE

Die Seitennummern verweisen auf den Schlussbericht der Umfrage.

**Für gewisse Funktionen ist die
Zweisprachigkeit unerlässlich (S. 12-13)**

Funktionale Zweisprachigkeit wird von den meisten Befragten aller Wirtschaftsregionen als wichtig bzw. **sehr wichtig** eingestuft. Für gewisse Arbeitsstellen, v.a. dort, wo man häufig in Kontakt mit Kunden und Lieferanten steht, gilt sie gar als **notwendig**.

**Zweisprachigkeit am Arbeitsplatz
immer noch gleich wichtig (S. 14-15)**

45% der Befragten sind der Meinung, dass **Zweisprachigkeit** in den letzten Jahren **wichtiger** geworden ist. **55%** glauben, dass sie immer noch **gleich wichtig** ist.

**Deutsch und Französisch als Kommu-
nikationssprachen mit externen Partnern
(S. 16-17)**

Mit den Unternehmenspartnern wird zu **weniger als 10%** auf **Englisch** kommuniziert.

**Sprachkultur als Spiegel der Region
(S. 20)**

Die **Sprachkultur** der befragten **Unternehmen** entspricht der/den **Amtssprache(n) des Standortes**, d.h. Deutsch UND Französisch für Biel/Bienne, Deutsch für das Seeland und Französisch für den Berner Jura.

**Das Prinzip «Jeder spricht seine eigene
Sprache» gilt mehrheitlich für interne
Sitzungen (S. 22-23)**

Dies wird von **57%** der Befragten angegeben. **Qualifikationsgespräche** hingegen gelten als formeller und finden mehrheitlich (**73%**) in der **Sprache der Mitarbeitenden** statt.

**Angebot für Sprachkurse ist abhängig
von der Grösse des Unternehmens
(S. 24)**

Je mehr Mitarbeitende ein Unternehmen zählt, desto eher wird es in kontinuierliche sprachliche Weiterbildung investieren. Dennoch erklären **63% der Befragten**, ihr Unternehmen biete **keine Sprachkurse für Mitarbeitende**.

**Unterschiedliche Massnahmen zur
Förderung der Zweisprachigkeit
(S. 25-26)**

26% der Befragten geben an, dass ihr Unternehmen die Zweisprachigkeit mit anderen Massnahmen fördert wie **SprachTANDEMs®**, «**diskrete Korrektur**», **Übersetzung** von Arbeitsdokumenten usw.

**Qualifiziertes Personal schwer zu finden
(S. 29)**

59% der Befragten sagen, es sei schwierig, in der Region qualifiziertes Personal zu finden, **unabhängig von der Sprache**. Gemäss 22% der Befragten ist qualifiziertes französischsprachiges Personal schwerer zu finden als deutschsprachiges (6%).

**Lehrstellen: Mehr Deutsch- als
Französischsprachige (S. 30-34)**

Insgesamt stehen **Französischsprachigen** **nur 19% der Lehrstellen zur Verfügung**.
Zudem scheinen die Bewerbungen auf Französisch **weniger gut qualifiziert** zu sein **als jene der deutschsprachigen Lehrsuchenden**.

**Regionale Unternehmen produzieren
mehrheitlich für das Inland (S. 36)**

Die **meisten** befragten Unternehmen produzieren für das **Inland**; die Produktion des **Berner Jura** ist hingegen zu **50% international** ausgerichtet.

**Anpassen an verschiedensprachige
Kundschaft (S. 37-38)**

Die meisten Unternehmen der Region **passen ihre Dienstleistungen** den **Erwartungen der beiden Sprachgruppen an**.

**Werbung in der Stadt Biel/Bienne
mehrheitlich zweisprachig (S. 38-40)**

40% der befragten Unternehmen, die **in der Stadt Biel/Bienne Werbung schalten**, tun dies **mehrheitlich in beiden Sprachen**: entweder wird die **Werbung zweisprachig** oder für **jede Sprache separat** abgefasst.

**Sprachgrenzen überwinden: je nach Region
unterschiedlich (S. 44-45)**

Die Hälfte der befragten Unternehmen gibt an, sich **jenseits der Sprachgrenzen niederzulassen** sei **kein Problem**. Im **Berner Jura** jedoch **74% der Unternehmen** dies noch immer als **eine Chance** die nicht ergriffen wird.

**Deutschsprachige verstehen besser
Französisch als umgekehrt (S.48)**

Deutschsprachige verstehen besser Französisch als Französischsprachige Deutsch: 61% der Deutschsprachigen geben an, gut bzw. sehr gut Französisch zu verstehen, während nur 39 % der Französischsprachigen gut Deutsch oder Schweizerdeutsch verstehen, ein **Unterschied von 22 %**.

Die quantitativen Ergebnisse der Online-Umfrage sowie die qualitativen Zusammenfassungen der Focus Group und der individuellen Gespräche finden sich im «Barometer 2017 der Zweisprachigkeit in Unternehmen», zu bestellen beim Forum für die Zweisprachigkeit: forum@zweisprachigkeit.ch

4. « ERFOLGSMASSNAHMEN »

In einer zweisprachigen Region bzw. einer, die an eine andere Sprachregion des Landes grenzt, sollten die Fragen rund um die Sprache sowohl ein Thema sein wie auch in der Unternehmensführung eine Rolle spielen.

Über eine Strategie hinsichtlich Sprachen zu verfügen, ungeachtet der Grösse des Unternehmens, ermöglicht nicht nur, neue Märkte jenseits der Sprachgrenze zu erobern, sondern auch den Zusammenhalt unter den Mitarbeitenden zu fördern. Das Unternehmen wird auf diese Weise den Grad an Zufriedenheit unter den Angestellten und der Kundschaft steigern und damit auch seine Produktivität.

Die vorliegende Zusammenstellung¹ der «bewährter Erfolgsmassnahmen » für Unternehmen stützt sich einerseits auf die langjährige Erfahrung des, Forums für die Zweisprachigkeit bei den Zertifizierungen für das « Label für die Zweisprachigkeit », andererseits auf die Ergebnisse der Online-Umfrage und, der Diskussionsgruppe (Focus Group), auf die individuellen Interviews mit den Geschäftsleitern/-innen der befragten Unternehmen beim «Barometer für die Zweisprachigkeit in Unternehmen» sowie auf die besonderen Beziehungen des Forums mit den regionalen und nationalen Wirtschaftspartnern. Die Zusammenstellung versteht sich als Leitfaden für die Unternehmen bei der Umsetzung von Massnahmen zur kurz-, mittel- und langfristigen Förderung der Zweisprachigkeit.

Die verschiedenen, auf den folgenden Seiten erwähnten Massnahmen wurden gegliedert nach Thema und Einfachheit der Umsetzung.

-  = einfach umzusetzen
-  = mittelschwer umzusetzen
-  = schwierig umzusetzen

¹ Die Zusammenstellung bewährter Erfolgsmassnahmen basiert auf der deutsch-französischen Zweisprachigkeit, kann jedoch für jede andere Art von Zwei- oder Mehrsprachigkeit unserer Landessprachen benutzt werden. Sie kann auch als Grundlage dienen für alle einsprachigen Unternehmen, die ihr Sprachenpotenzial verbessern möchten.

INTERNE ORGANISATION

Nr.	MASSNAHME/THEMA	DETAILS	EINFACHHEIT DER UMSETZUNG
1	Eine(n) Delegierte(n) für Zweisprachigkeit ernennen (< 100 Angestellte)	▪ Pflichtenheft erstellen ▪ Notwendige Kompetenzen erteilen ▪ Angliederung an Direktion oder HR	● ●
2	Kommission für die Zweisprachigkeit bilden mit deutsch- und französischsprachigen Vertretern (> 100 Angestellte)	▪ Zweisprachigkeit im Betrieb anregen, entwickeln und täglich anwenden ▪ Eine verbindliche Strategie für die Zweisprachigkeit und ein Massnahmenkatalog erstellen ▪ Jahresplanung mit informellen Aktivitäten ausarbeiten ▪ Notwendige Kompetenzen erteilen, Glaubwürdigkeit vermitteln	● ● ●
3	Leitfaden für Zweisprachigkeit erarbeiten (max. 10 Prinzipien)	▪ Formelle interne Kommunikation festlegen ▪ Informelle interne Kommunikation festlegen ▪ Formelle externe Kommunikation festlegen ▪ Publikationen ▪ Ausgeglichenheit in der sprachlichen Zusammensetzung des Personals, usw.	● ● ●
4	Arbeitsinstrumente	▪ Benutzerprogramme in Deutsch und Französisch zur Verfügung stellen, helfen, Fehlerrisiken zu verringern und Arbeitstempo zu erhöhen	● ●

INTERNE KOMMUNIKATION

Nr.	MASSNAHME/THEMA	DETAILS	EINFACHHEIT DER UMSETZUNG
5	Geschäftsleitung und oberes Kader müssen hinsichtlich Zweisprachigkeit mit gutem Beispiel vorangehen	- Die/den Angestellten in seiner/ihrer Muttersprache (Deutsch/Französisch) ansprechen - In Anwesenheit von Mitarbeitern beider Sprachen abwechselnd Deutsch und Französisch sprechen	●
6	Zweisprachige Sitzungen	- Powerpoint-Präsentationen zweisprachig - Präsentation in einer Sprache und Powerpoint in der anderen - Zweisprachiger Dialog anwenden - Englisch als Ausweichsprache vermeiden	●
7	Mehrsprachige Arbeitsgruppen	Projektgruppen bilden, in denen beide Sprachen vertreten sind – zur Förderung der sprachlichen Vielfalt	● ●
8	«Diskrete Korrektur»	- Gesprächspartner in der anderen Sprache sprechen lassen, trotz Fehlern, und die richtige Redewendung nachschieben - Fragen, ob Korrekturen erwünscht sind	●
9	Prinzip «Jeder spricht in der eigenen Sprache»	Funktionale Zweisprachigkeit praktizieren, sobald Sprachkompetenzen ausreichen	●
10	Gelegenheiten zum zweisprachig Austauschen einführen	- Informell: Zweisprachige Kaffeepausen - Formell: Einsprachige Vormittage, abwechselnd Deutsch / Französisch	●

11

Diglossie Deutsch/ Schweizerdeutsch	Anregung: Französischsprachige ermutigen, Schweizerdeutsch zu sprechen, mit einfachen Ausdrücken beginnen	●
«Deutschsprachige Schweizer halten häufig Schweizerdeutsch für ihre Muttersprache.»	Praxis: Deutschsprachige bitten, eher Hochdeutsch als Schweizerdeutsch zu sprechen.	●
«Die Französischsprachigen lernen nicht Schweizerdeutsch in der Schule.»	Respektsbezeugung: In Anwesenheit von Französischsprachigen Hochdeutsch sprechen, falls zu wenig Kenntnisse in Schweizerdeutsch vorhanden	● ●
«Deutschsprachige Schweizer sprechen oft lieber Französisch als Hochdeutsch.»	Anerkennung: Kulturelle Unterschiede im Sprachalltag akzeptieren	●

12

Übersetzungen optimieren	Zweisprachiges Fachwörterverzeichnis erstellen	● ● ●
	Benutzerverfahren und Handbücher in beiden Sprachen zur Verfügung stellen	● ● ●
	Interne Sprachkompetenzen ermitteln für etwaige Übersetzungen	● ●
	Übersetzungen systematisch von Muttersprachlern durchlesen/ korrigieren lassen	●
	Interne Beschilderung übersetzen (Bedienungsanleitungen, Archiv, usw.)	● ●
	Ist ein Dokument in der anderen Sprache nicht verfügbar, eine Zusammenfassung anbieten	●

13

Intranet	Informationen auf Intranet in beiden Sprachen veröffentlichen	●
-----------------	---	---

EXTERNE KOMMUNIKATION

Nr.	MASSNAHME/THEMA	DETAILS	EINFACHHEIT DER UMSETZUNG
14	Empfang	Am Telefon ▪ Zweisprachige Person oder je eine Person pro Sprache ● ● ▪ Kleines Glossar mit den wichtigsten Wendungen in beiden Sprachen erstellen ● ● ▪ Vorschlag, später anzurufen, wenn die Information in der verlangten Sprache nicht verfügbar ist ● ▪ Die Mitteilung des Telefonbeantworters in beiden Sprachen aufnehmen ● ▪ Digitales Telefonprogramm mit Sprachwahltaete ● ● ● Beim Empfang ▪ Personal einsetzen, das Kunden in beiden Sprachen bedienen kann ● ●	
15	Kundendienst optimieren	▪ Sich automatisch an die Sprache des/der Gesprächspartners/in anpassen ● ▪ Fragen, in welcher Sprache die Korrespondenz gewünscht wird ● ▪ Datenbank mit Faktor «Sprache» anlegen und Anrede der Kundschaft in der jeweiligen Sprache eintragen ● ●	
16	Informationen der Lieferanten	▪ Von Lieferanten systematisch deutsche bzw. französische Version der Dokumente verlangen ●	

17

**Digitale Unterschrift
(Firmenbezeichnung)**

- Falls Dokumente nicht in beiden Sprachen verfügbar sind, Übersetzung anfertigen



18

Visitenkarten

- Zweisprachige Visitenkarten (Vorder- und Rückseite)



19

Online Telefonbuch

- Eintragung in elektronische Plattformen konsequent auf Deutsch und Französisch



20

Beschilderung

- Sprache der Beschilderung je nach Zielpublikum



21

Webseite

- Webseite auf Deutsch und Französisch mit durchgehender Sprachwahloption



22

Soziale Netzwerke

- Informationen für Konsumenten und das breite Publikum in beiden Sprachen veröffentlichen



WERBUNG/MARKETING

Nr.	MASSNAHME/THEMA	DETAILS	EINFACHHEIT DER UMSETZUNG
23	Kommunikationsmittel	▪ Broschüren, Flyer, Faltblätter usw. in beiden Sprachen drucken ▪ Pressemitteilungen auf Deutsch und Französisch verfassen ▪ Internetseite mit Sprachwahl anbieten	● ● ● ● ●
24	Werbetexte	▪ Redewendungen der jeweiligen Sprache benutzen ▪ Werbeslogans nicht wörtlich übersetzen (sonst unverständlich statt wirksam) ▪ Werbetexte auf die Besonderheiten der jeweiligen Sprachkultur abstimmen	● ● ● ● ●
25	Veranstaltungen und Vorträge	▪ Einladungen auf Deutsch und Französisch verfassen ▪ Powerpoint-Präsentationen in der Partnersprache des/der Vortragenden anbieten (erhöht Verständlichkeit) ▪ Falls erforderlich, Simultanübersetzung anbieten ▪ Referenten aus beiden Sprachgruppen einladen	● ● ● ● ● ● ● ●

PERSONALWESEN, AUS-/WEITERBILDUNG

Nr.	MASSNAHME/THEMA	DETAILS	EINFACHHEIT DER UMSETZUNG
26	Rekrutierung	Rekrutierung - Personal gemäss lokaler Sprachverteilung und/oder nach Geschäftsbedürfnissen anstellen - Bei gleichen Kompetenzen eine Person der sprachlichen Minderheit anstellen - Kader möglichst aus der sprachlichen Minderheit wählen, um Zweisprachigkeit und doppelte Kultur auf strategischer Ebene zu gewährleisten - Zweisprachigkeit als Rekrutierungsfaktor, dennoch flexibel entscheiden bei Funktionen, die keine besonderen Kompetenzen in beiden Sprachen erfordern - Stellen in beiden Sprachen ausschreiben - Die für eine Stelle erforderlichen Sprachkenntnisse präzisieren	● ● ● ● ● ● ● ● ● ●
27	Lehrstelle	- Mut zeigen und Lehrlinge der anderen Sprache anstellen, Sprachkenntnisse sind Teil der Berufsausbildung - Lehrmeister in beiden Sprachen ausbilden - Lehrstellen auch für die sprachliche Minderheit anbieten - Abwechselnd deutsch- und französischsprachige Lehrlinge einstellen - Künftige Lehrlinge und Lehtöchter dazu anregen, ihre Berufsausbildung wenn möglich in einer bilingualen Klasse zu absolvieren	● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●

28

Weiterbildung

- Zweisprachigkeit als Mittel zur persönlichen Weiterentwicklung betrachten ● ●
- Dazu motivieren, die eigenen Sprachkompetenzen in der Partnersprache zu verbessern ●
- Sprachkurse anbieten, v.a. für Angestellte, die zwei- oder mehrsprachige Kontakte haben ● ● ●
- SprachTANDEMS® einführen ●
- Weiterbildung anbieten, um die Angestellten ans Unternehmen zu binden ● ●
- Immersions-Praktika in Filialen der anderen Sprachregion oder im Ausland anbieten ● ●

29

Evaluierungsgespräche

- Mitarbeitergespräche (Evaluierungsgespräche) in der Amtssprache führen (Deutsch oder Französisch), die dem/der Angestellten am geläufigsten ist ●
- Kompetenzen des/der Angestellten in beiden Sprachen als besonderen Gesprächspunkt integrieren, falls notwendig, Schulungsplan erstellen ● ●

30

Administratives

- Anstellungsverträge in der Sprache des/der Angestellten abfassen ●
- Gleiches gilt für monatliche Lohnabrechnungen ● ●
- Administrative Dokumente (Pensionskasse, Versicherungen usw.) sind auf Deutsch und Französisch erhältlich ●

31

Entwickeln einer zweisprachigen Betriebskultur

- Bei Veranstaltungen (z. B. Betriebsfest) Animationen organisieren, die beiden Sprachkulturen entsprechen ● ●
- Betriebsausflüge abwechselnd in Deutsch- und Westschweiz organisieren ● ●

Entwickeln einer **zweisprachigen Betriebskultur**

- Beide Sprachgruppen an der Veranstaltungsplanung beteiligen – für mehr Kreativität ●
- Eine Monats-, Quartals- oder Jahrespublikation in beiden Sprachen schaffen, sich auf ein zweisprachiges Redaktionsteam abstützen ● ● ●
- Regelmässig spielerische Elemente (Wettbewerbe, Monatsspruch, Weihnachtskalender usw. zweisprachig) einbringen, um eine zweisprachige Betriebskultur zu fördern ● ●
- Einen «Tag der Sprachen» oder «Tag der Zweisprachigkeit» einführen ● ●

SPRACHGRENZEN ÜBERWINDEN

Nr.	MASSNAHME/THEMA	DETAILS	EINFACHHEIT DER UMSETZUNG
32	Kultur	▪ Die andere Kultur kennenlernen zur besseren Akzeptanz ● ▪ Kulturelle Unterschiede mit Humor behandeln ●	
33	Unternehmen	▪ Sich klar festlegen, dass eine sowohl deutsch- wie französischsprachige Kundschaft bedient wird ● ▪ Eröffnen einer Filiale (auch nur postalisch) in der anderen Sprachregion, um Präsenz zu markieren ● ● ●	
34	Belegschaft	▪ Für optimaler Kundenservice die Sprachkompetenzen aller Angestellten einsetzen, unabhängig von deren Funktion ●	

Belegschaft

- Im Sekretariat Verkauf und Kundendienst ein zweisprachiges Team zusammenstellen ●
- Für die Eroberung neuer Märkte Verkaufsberater/in anstellen und ausbilden, die dieselbe Sprache wie die potenziellen Kunden spricht ● ●
- Verkaufssitzungen mit Beteiligung aller Sprachgruppen organisieren ● ●
- Mitarbeitende in der spezifischen Fachsprache eines Wirtschaftssektors schulen ● ●

Produkte/Dienstleistungen

- Broschüren in beiden Sprachen bereit halten ● ●
- Technische Datenblätter in beiden Sprachen verfassen ● ●
- Produkteschulungen in der Sprache der Kunden anbieten ● ●
- Gezielte Dienstleistungen für geographisch entlegene Kunden anbieten ● ●

ZU BEACHTEN: 14 HAUPTPRINZIPIEN

1. **Hinsichtlich Zweisprachigkeit** müssen **Geschäftsleitung** und **oberes Kader** mit gutem Beispiel voran gehen.
2. **Konkrete**, betriebseigene **Sprachenregelung** ausarbeiten.
3. Den Angestellten **Arbeitsinstrumente** auf Deutsch oder Französisch gemäss ihren Vorlieben zur Verfügung stellen.
4. Den Angestellten **persönliche Unterlagen** (Arbeitsverträge/-Reglemente/-Zeugnisse usw.) auf Deutsch oder Französisch, je nach Vorliege, ausstellen.
5. **Gleiche Qualität** im **Kundendienst**, ob auf Deutsch oder auf Französisch.
6. Erstellen einer benutzerfreundlichen **zweisprachigen Webseite** mit Seiten-Sprachauswahl.
7. Ausarbeitung einer **Marketingstrategie** (Werbung, Merchandising, Kommunikation usw.), die sich an beide Sprachgruppen richtet.
8. Anstellungspolitik, die eine **gleichwertige Rekrutierung** von deutsch- und französischsprachigen Angestellten **gewährleistet**.
9. **Gleichwertige Ausbildungsmöglichkeiten** (**Lehre/Praktikum/Weiterbildung**) für Deutsch- und Französischsprachige.
10. **Chancengleichheit** für Deutsch- und Französischsprachige **bei Beförderung**.
11. **Sitten und Gebräuche** der **anderen Kultur kennenlernen**, bevor versucht wird, in einer anderen Sprachregion Fuss zu fassen.
12. **Produkte- und Dienstleistungsangebot** an die Bedürfnisse des anderssprachigen Marktes anpassen.
13. Schrittweise eine **zweisprachige, gelebte Betriebskultur** entwickeln, die zu **formellem und informellem Austausch** zwischen beiden Sprachgruppen **anregt**.
14. **Zertifizierungsverfahren** zur Erlangung des «**Labels für die Zweisprachigkeit**»

5. DAS LABEL FÜR DIE ZWEISPRACHIGKEIT



EINE STRATEGIE

EIN ENGAGEMENT

EIN UNTERNEHMENS CREDO

Strategie

Positionierung, Aufwertung, Wettbewerbsfähigkeit – das Label ist für Unternehmen, Institutionen oder Verwaltungsbehörden ein sicheres Marketinginstrument, um sich von den Konkurrenten auf dem Markt abzuheben. Das «Label für die Zweisprachigkeit» ist ein Mittel, um die Glaubwürdigkeit einer Organisation in ihrem lokalen, regionalen und nationalen Umfeld zu stärken. Es bescheinigt den Partnern, dass diese die offiziellen Schweizer Landessprachen auf einem zertifizierten Sprachniveau gebraucht.

Engagement

Mit dem Label wird bestätigt, dass die Organisation die Sprachenvielfalt pflegt und über die notwendigen Kompetenzen verfügt, um den sprachlichen Bedürfnissen eines anspruchsvollen Publikums zu entsprechen – in Bezug auf Produkte, Dienstleistungen und Kommunikation. Es bezeugt auch die Öffnung der Organisation gegenüber einer sprachlichen Minderheit und die Wertschätzung der Sprachkompetenzen seiner Mitarbeitenden.

Unternehmenscredo

Wer das Label für die Zweisprachigkeit erhalten will, muss zuerst einmal die Bedeutung des jeweiligen Original-Sprachgebrauchs im Unternehmen sowie den langfristigen Mehrwert einer Zertifizierung erkennen. Dieses Unternehmenscredo betreffend Mehrsprachigkeit muss auch im Leitbild Eingang finden, damit die Zweisprachigkeit im ganzen Unternehmen und von allen Mitarbeitenden im Alltag gelebt wird.

Das Label für die Zweisprachigkeit

Das Label wurde 2001 in der zweisprachigen Stadt Biel/Bienne lanciert. Zunächst wurden hauptsächlich Bieler Unternehmen zertifiziert. Seit 2013 hat das Label auch über die Kantonsgrenzen hinaus in anderen Regionen der Schweiz, wo die Landessprachen im Alltag eine wichtige Rolle spielen, Fuss gefasst. Bis heute haben über 40 Institutionen die Auszeichnung erhalten.

Das Label kann grundsätzlich von allen Unternehmen, Institutionen oder öffentlichen Verwaltungen erlangt werden, die sich in einem zweisprachigen Umfeld bewegen und intern wie extern regelmässig Deutsch (resp. Schweizerdeutsch), Französisch und Italienisch verwenden.

2015 lancierte das *Forum für die Zweisprachigkeit* das «Label für die Mehrsprachigkeit», das in erster Linie den Bundesämtern und der Bundesverwaltung vorbehalten war, sich für die Zertifizierung auf das Sprachengesetz und die Sprachenverordnung des Bundes (SpG, SpV) abstützte und vor allem die Nutzung der drei Landessprachen Deutsch, Französisch und Italienisch analysierte. Das Bundesamt für Justiz in Bern hatte 2016 als erste Organisation dieses Label erhalten, 2017 wurde es den Parlamentsdiensten verliehen.

Kriterien

Für das Label wird die Qualität der Zwei- (oder Mehr-) sprachigkeit auf vier Ebenen geprüft:

- Externe Dienstleistungen und Kommunikation
- Sprachliche Zusammensetzung und Sprachkompetenzen des Personals
- Interne Kommunikation
- Beurteilung der Sprachkultur

Die Kriterien zur Erlangung des Labels für die Zwei- bzw. Mehrsprachigkeit sind klar definiert und sind auf Anfrage beim *Forum für die Zweisprachigkeit* erhältlich.

Zertifizierungsverfahren

Die Zertifizierung erfolgt in mehreren Schritten. Gemäss einer Vereinbarung zwischen dem beantragenden Unternehmen und dem Forum für die Zweisprachigkeit erstellt das Unternehmen eine dokumentierte Selbstbewertung.

Anschliessend führt ein/e Experte/in des *Forums für die Zweisprachigkeit* ein Audit in der Organisation durch – mit Hilfe von Evaluierungskriterien, anhand

einer anonymen Online-Befragung des gesamten Personals sowie persönlicher Gespräche mit speziell ausgewählten Personen und Besuchen vor Ort.

Der Expertenbericht wird von einer Evaluationsgruppe verabschiedet. Diese setzt sich aus der Leitung des *Forums für die Zweisprachigkeit*, einem zertifizierten Unternehmen sowie einem oder mehreren Fachpersonen zusammen, je nach Ausmass und Komplexität des Zertifizierungsverfahrens. Der Bericht enthält die quantitativen und qualitativen Ergebnisse sowie eine Liste der Erfolgsmassnahmen und nützlichen Empfehlungen.

In Zusammenarbeit mit dem zertifizierten Unternehmen resp. der zertifizierten Institution organisiert das *Forum für die Zweisprachigkeit* eine öffentliche Veranstaltung, an der auch die wichtigsten Medienpartner teilnehmen.

Wiederzertifizierung nach fünf Jahren

Nach fünf Jahren führt das *Forum für die Zweisprachigkeit* in den zertifizierten Organisationen/Institutionen/Unternehmen eine Wiederzertifizierung durch – zur Überprüfung, ob immer noch alle Bedingungen für das Label erfüllt sind. Je nach Grösse oder Entwicklung der Organisation wird das Verfahren vereinfacht oder komplex sein, um die aktuelle Sprachenpraxis des Zertifizierten zu evaluieren.

Zertifizierungskosten

Der Preis für den Zertifizierungsprozess hängt von der Grösse der Organisation ab:

1 - 9 Mitarbeitende	CHF 2' 600.-	(Kat. XS)
10 - 19	CHF 3' 100.-	(Kat. S)
20 - 49	CHF 4' 900.-	(Kat. M)
50 und mehr	auf Anfrage	(Kat. L - XL)

Zertifizierte Institutionen

Die Liste der zertifizierten Unternehmen und Organisationen ist verfügbar auf der Internetseite des *Forums für die Zweisprachigkeit*: www.zweisprachigkeit.ch, Rubrik «Label».

Original-Statements von Kaderleuten der labellisierten Unternehmen (mit «Label für die Zweisprachigkeit» / «Label für die Mehrsprachigkeit»):

«Für optimales Sehen ist die Zweisprachigkeit entscheidend!»

Spörri Optik, Biel/Bienne

«Nous vivons le bilinguisme leichtfüssig – das fördert unser Verständnis pour l'autre culture.»

Info-Entraide BE – Selbsthilfe BE, Biel/Bienne

«I Servizi del Parlamento hanno la missione di rispecchiare e di incentivare la diversità della Svizzera e in particolare la sua pluralità linguistica. Ogni collaboratrice e ogni collaboratore reca con sé l'idioma della propria comunità d'origine, il modo di utilizzare le parole, di ragionare, di raccontare, di argomentare, di scherzare, di spiegare, di convincere, di sedurre. La tgira da la plurilinguitad è ina contribuziun decisiva a favur da la flexibilitad spiertala. Contemplà ord questa perspectiva promovain nus cun la diversitad linguistica schizunt il bainesser da nossas collavuraturas e da noss collavuratur. La movibladad spiertala e corporala èn las basas per ina vita equilibrada.»

Parlamentsdienste, Bern

«Le plurilinguisme à l'Office fédéral de la justice: eine Realität, un aspetto importante della cultura dell'Ufficio, un engagement de la Direction, un arricchimento.»

Bundesamt für Justiz, Bern

«Le bilinguisme met la Bibliothèque en ébullition comme le bouillonnement de deux fleuves qui se rejoignent.»

Stadtbibliothek Biel/Bienne

«Die Zweisprachigkeit als Türöffner nicht nur zu den Menschen, sondern auch zu deren Kultur.»

Raiffeisen Freiburg-Ost, Freiburg

«Dank der zweisprachigen Kompetenzen unserer Mitarbeitenden können wir die Lernenden der Grundbildung und die Kundinnen und Kunden unserer Weiterbildungsangebote sowohl in deutscher als auch in französischer Sprache kompetent beraten und im Lernprozess fördern. Die Zweisprachigkeit bereichert das Zusammenleben an der BFB und ermöglicht einen guten kulturellen Austausch zwischen den Sprachgruppen.»

Bildung Formation Biel/Bienne (BFB), Biel/Bienne

« En tant que centre de congrès idéalement situé entre la Suisse romande et la Suisse alémanique, nous pouvons offrir aux organisateurs, exposants et visiteurs l'opportunité d'un développement d'affaires dans toute la Suisse. »

Forum Fribourg / Expo Centre SA, Fribourg

«Die Zweisprachigkeit ist ein wertvolles Kapital, es ist DIE Voraussetzung für eine optimale Kundenpflege.»

Zollhaus Garage, Biel/Bienne

Weitere Kommentare siehe unter www.zweisprachigkeit.ch, Rubrik «Label».

6. SCHLUSSBEMERKUNGEN

Selbst wenn Zweisprachigkeit nicht zu den Hauptsorgen der Unternehmen der Wirtschaftsregion Biel-Seeland-Berner Jura gehört, ist sie dennoch ein unumgänglicher Faktor im Arbeitsalltag zahlreicher Firmen, die in einer Region ansässig sind, in der zwei verschiedene Sprachen und Kulturen aufeinandertreffen.

Diese regionale Besonderheit bietet zahlreiche Entwicklungsmöglichkeiten, sowohl für die Unternehmen selbst als auch für deren Angestellte. Zweisprachigkeit fördern heisst auch, den Zusammenhalt unter den Mitarbeitenden intern verstärken – und dadurch eine zweisprachige Betriebskultur entwickeln, die Austausch und Teilnahme zwischen zwei Kulturen anregt, die geographisch gesehen zwar nahe beieinander liegen, im Alltagsleben jedoch verschieden funktionieren. Indem sich ein Unternehmen diese Ressourcen zunutze macht, eröffnen sich ihm neue Perspektiven beim Überwinden der Sprachbarrieren und beim Versuch, sich eine konkurrenzfähige Position in einer anderen Sprachregion zu sichern.

Das erste, 2017 durchgeführte «Barometer für die Zweisprachigkeit in Unternehmen» liefert eine Bestandsaufnahme der Zweisprachigkeit in Unternehmen und Organisationen der Wirtschaftsregion Biel-Seeland-Berner Jura. Durch qualitative Gespräche mit den Wirtschaftsakteuren und dank der langjährigen Erfahrung des *Forums für die Zweisprachigkeit* konnten verschiedene Empfehlungen und Erfolgsmassnahmen formuliert werden zuhanden all jener Unternehmen, die ihre Möglichkeiten hinsichtlich Zweisprachigkeit maximal entwickeln bzw. erweitern möchten. Dabei handelt es sich um *pragmatische* Hilfsmittel, die in einem Unternehmen schrittweise eingesetzt bzw. verstärkt werden können, ohne dass dabei ein unabänderlicher Zwang besteht. Für die Einen bedeuten sie eine tägliche Auseinandersetzung, für die Andern einen Mehrwert, den zu entwickeln sich eventuell lohnt, für andere wiederum eine viel zu komplexe Problematik, um auf allen Ebenen wirklich umgesetzt werden zu können. Es ist an den Unternehmen, das richtige Gleichgewicht zu finden, um vom Plus der Zweisprachigkeit wirklich voll zu profitieren.

Projektpartner

/
wirtschaftskammer biel-seeland
/
chambre économique
bienne-seeland

Chambre économique Bienne-Seeland / *Wirtschaftskammer Biel-Seeland*

 **UNION DU COMMERCE ET DE L'INDUSTRIE
DU CANTON DE BERNE**
Section Bienne-Seeland

 **HANDELS- UND INDUSTRIEVEREIN
DES KANTONS BERN**
Sektion Biel-Seeland

Union du commerce et de l'industrie du Canton de Berne, Section Bienne-Seeland / *Handels- und Industrieverein des Kantons Bern, Sektion Biel-Seeland*

 **CHAMBRE
D'ÉCONOMIE PUBLIQUE
DU JURA BERNOIS**

Chambre d'économie publique du Jura bernois

Finanzielle Unterstützung

Canton de Berne (NPR) / *Kanton Bern (NRP)*

Union du commerce et de l'industrie, Section Bienne-Seeland / *Handels- und Industrieverein des Kantons Bern, Sektion Biel-Seeland*

Unternehmen, die am Projekt teilgenommen haben

Berner Kantonalbank – Biel/Bienne / *Banque cantonale bernoise Biel/Bienne*

Bildung Formation Biel-Bienne

Berufsberatungs- und Informationszentrum Biel/Bienne / *Orientation professionnelle Biel/Bienne /*

Berufbildungszentrum Biel / *Centre de formation professionnelle Bienne*

Despont SA – Biel/Bienne

DC Swiss SA – Malleray

Inlingua Sprachschule Biel / *Ecole de langues Inlingua Bienne*

Energie Service Biel/Bienne

Selbsthilfe-BE Biel / *Info-Entraide BE Bienne*

Neues Museum Biel / *Nouveau Musée Bienne*

Optivision SA – Biel/Bienne

Regisol AG – Busswill

Sanitas Troesch – Biel/Bienne

Vaudoise Assurances Biel/Bienne

Viasuisse Biel/Bienne