

LABEL FÜR ZWEISPRACHIGKEIT. ANALYSE DES BETRIEBES:.....

Erscheinungsbild und Kommunikation gegen aussen

INSTITUTIONELLE ZWEISPRACHIGKEIT

Total = 60 Punkte

KRITERIEN	SOLL-WERTE	NORM-WERT	Zuge-wiesene Punkte	HINWEISE zur Kontrolle der Kriterien
Firmenname. Erscheinungsbild des BETRIEBES Eingangs- bzw. Eintretenskriterien	Deutsch und Französisch. Gleichermassen sichtbar und wichtig. Checkliste: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Firmenschild + Logo ➤ Kopf des Briefpapiers und der Umschläge ➤ Telefonbuch-Eintrag ➤ Faxkennzeichen ➤ Internetauftritt ➤ Erscheinungsbild des Betriebes, Jahresbericht, usw. ➤ Zeitungsannoncen (ohne Stellenausschreibungen, da diese sich an der Zielsprache orientieren können) 	JEDEN PUNKT DER CHECKLISTE BEZÜGLICH DER GLEICHSTELLUNG DEUTSCH-FRANZÖSISCH ÜBERPRÜFEN. DIE VERANTWORTLICHEN AUF- FORDERN, DIE KRITERIEN UMZUSETZEN.	20 PUNKTE, WENN ALLE KRITERIEN ERFÜLLT SIND: KEINE PUNKTE STREICHEN; FALLS KRIT- RIEN NICHT ERFÜLLT SIND, JEDOCH ZU DEREN UMSETZUNG ANREGEN.	Achtgeben, dass Deutsch und Französisch qualitativ gleichwertig sind. Das Logo und das Firmenschild richten sich meistens nach dem Firmennamen, welcher vorgegeben ist. Man kann von einem Betrieb nicht verlangen, den Firmennamen zu ändern, um mehr der Zweisprachigkeit zu entsprechen. Texte oder etwaige Erklärungen, Detailinformationen unter dem Logo müssen jedoch zweisprachig sein, respektive in beiden Sprachen erhältlich sein. 20 Punkte vergeben, wenn die Mindestanforderungen für das zweisprachige Erscheinungsbild eines Betriebes erfüllt sind. Also nach dem Prinzip: 'Alles oder nichts': Weitere Schritte sind nur angezeigt, wenn diese Minimalanforderungen erfüllt sind, d.h. ersichtlich wird, dass der Betrieb sich sowohl an ein deutsch als auch französischsprachiges Publikum richtet.
	TOTAL		20 Punkte	

KRITERIEN	SOLL-WERTE	NORM-WERT	Zuge-wiesene Punkte	HINWEISE zur Kontrolle der Kriterien	BEMERKUNGEN
QUALITÄT DES EMPFANGS: Kontaktsprache gegen aussen (Empfang der Benützerinnen und Benützer und Kontakt mit diesen)	Deutsch und Französisch, der Kontakt wird in der Sprache der Benützerin, des Benützers hergestellt. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Empfang / Telefon ➤ Beratung / Kundendienst ➤ Korrespondenz, Offerten ➤ Rechnungen, Einzahlungsscheine, Quittungen 	5 Punkte 5 Punkte 5 Punkte 5 Punkte		Ein gewisser Toleranzspielraum muss eingeräumt werden, z.B. bei der Wartezeit, um eine Person zu finden, welche die Sprache der Kundin, des Kunden spricht. Qualität von Deutsch und Französisch soll gleichwertig sein. Als Kundin oder Kunde verschiedene Tests vornehmen, um diese Anforderung zu überprüfen; Tageszeiten und Wochentage variieren während einer bestimmten Zeit, mit einer gewissen Häufigkeit. Eventuell mehrmals von verschiedenen Personen durchführen lassen.	
	TOTAL	20 Punkte			
PRODUKTE und DIENSTLEISTUNG: Der Kundschaft, bzw. dem Publikum (Benützerin und Benützer) offerierte Dienstleistungen	Jede Person (Kunde/Kundin) wird gleichwertig mit Produkten und Dienstleistungen ihrer Sprache bedient (französisch oder deutsch): <ul style="list-style-type: none"> ➤ Präsentation der Produkte und Dienstleistungen: Schaufenster, Preisangaben und Verpackungen, Menukarten, Kataloge, Programme, Werbematerial, etc. Bei Publikationen ist das Produkt zweisprachig oder in beiden Sprachen erhältlich ➤ Hilfsmittel für Dienstleistungen, Kundendienst: Bedienungsanleitung, Qualitätsformular, Reklamationen, usw. 	10 Punkte 10 Punkte		Achtgeben, dass Deutsch und Französisch qualitativ gleichwertig sind. Beschriftung auf den Produkten könnte eventuell problematisch sein, sofern diese ausserhalb des Betriebes hergestellt, respektive vom Ausland importiert werden.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Erhalte ich als FranzösischsprachigeR die qualitativ gleichwertigen Informationen wie Deutschsprachige sie auf Deutsch erhalten? ▪ Erhalte ich als DeutschsprachigeR die qualitativ gleichwertigen Informationen wie Französischsprachige sie auf Französisch erhalten? 	
	TOTAL	20 Punkte			

Zusammensetzung und sprachliche Kompetenz des Personals DIE INDIVIDUELLE ZWEISPRACHIGKEIT

Total = 50 Punkte

KRITERIEN	SOLL-WERTE	NORM-WERT	Zugewiesene Punkte	HINWEISE zur Kontrolle der Kriterien	BEMERKUNGEN
Sprachliche ZUSAMMENSETZUNG des PERSONALS; unterscheiden zwischen: ➤ Direktion/Kader ➤ Personal ➤ Lehrlinge SPRACHKOMPE- TENZ des PERSONALS	1) Beide Sprachgemeinschaften müssen im Betrieb vertreten sein, wobei der Minimalanteil für jede Gruppe bei mindestens 30% Deutschsprachigen und 30% Französischsprachigen liegen muss: ➤ Direktion / Kader <ul style="list-style-type: none"> ▪ deutschsprachige / französischsprachige Gruppe (je 30%) ➤ Personal <ul style="list-style-type: none"> ▪ deutschsprachige / französischsprachige Gruppe (je 30%) ➤ Lehrlinge <ul style="list-style-type: none"> ▪ deutschsprachige / französischsprachige Gruppe (je 30%) 	10 Punkte <small>(13 falls keine Lehrlinge)</small>	Kategorisch sein: unter 30% keine Punkte vergeben. Die Punkte werden nur verteilt, wenn der Minimalprozentsatz erreicht ist. Sprachkompetenzen erüieren und diese auf die Funktionalität der Zweisprachigkeit prüfen; mit qualitativen Elementen vergleichen und Punkte zwischen 0-30 vergeben	1) Zuerst muss eine Unterscheidung im Hinblick auf die Erstsprache durchgeführt werden, d.h. deutsch- und französischsprachige Gruppe . Die Schwierigkeit bei der Festlegung, ob jemand deutsch- oder französischsprachig ist, lässt sich wie folgt lösen: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nach der Einschulungssprache fragen ▪ Eine Liste von etwaigen anderen Sprachen erstellen ▪ Die Erstsprache definieren (Sprache, in welcher der Vertrag erstellt wurde, offizielle Dokumente versandt werden usw.) Für jede Person zwischen Französisch und Deutsch wählen. 	
	2) Mindestens 60% des gesamten Personals kann sich auf Deutsch oder Schweizerdeutsch und Französisch verständigen und kann eine funktionale Zweisprachigkeit anwenden . ➤ Gesamtes Personal <ul style="list-style-type: none"> ▪ funktionale Zweisprachigkeit (60%) 	5 Punkte <small>(7 falls keine Lehrlinge)</small>		5 Punkte	
	TOTAL	50 Punkte			

Qualität der Kommunikation innerhalb des Betriebes
INSTITUTIONELLE ZWEISPRACHIGKEIT
Total = 40 Punkte

KRITERIEN	SOLL-WERTE	NORM-WERT	Zuge-wiesene Punkte	HINWEISE zur Kontrolle der Kriterien	BEMERKUNGEN
Sprache aller internen SCHRIFTLICHEN UNTERLAGEN	<p>Deutsch und Französisch, jede Person (MitarbeiterIn) erhält die gleichwertigen Unterlagen in seiner/ihrer Sprache (deutsch oder französisch):</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Allgemeine Unterlagen: Präsentation, Zielsetzung und Auftrag des Betriebs, Vorschriften, Stellenbeschreibungen, interne Korrespondenz ➤ Persönlichere Unterlagen: Pflichtenhefte, Verträge, Lohnausweis, Gehaltsabrechnung, persönliche Korrespondenz, Fachliteratur 	5 Punkte		<p>Überprüfen, dass die Qualität von Deutsch und Französisch auch tatsächlich gleichwertig ist.</p> <p>Die aufgeführten Kriterien könnten bei kleineren Betrieben problematisch sein. Um diese nicht überzubewerten, werden nur relativ wenige Punkte vergeben.</p>	
	TOTAL	10 Punkte			

KRITERIEN	SOLL-WERTE	NORM-WERT	Zuge-wiesene Punkte	HINWEISE zur Kontrolle der Kriterien	BEMERKUNGEN
Interne MÜNDLICHE VERSTÄNDIGUNGSSPRACHE	<p>Deutsch und Französisch, jede Person kann sich in ihrer Sprache ausdrücken (Französisch oder Deutsch) und wird vom Gesprächspartner / von der Gesprächspartnerin verstanden und umgekehrt (optimale Variante) oder hat zumindest eine Person in nächster Nähe, die notfalls übersetzen kann (Minimalvariante):</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Die funktionale Zweisprachigkeit ist während der Meetings, Rapporte und Kolloquien gewährleistet ➤ Die funktionale Zweisprachigkeit ist während den täglichen, Geschäftsbeziehungen gewährleistet. 	<p>5 Punkte</p> <p>10 Punkte</p>		<p>Die funktionale Zweisprachigkeit gilt als wichtigstes Kriterium für die Geschäftsbeziehungen und während der Rapporte und Kolloquien.</p> <p>Der Idealwert kann nur schwer kontrolliert werden, was das Mündliche betrifft. Es muss deshalb in jedem Kontext überprüft werden, ob eine Person 'ihre' Sprache sprechen kann oder nicht, ob sie verstanden wird und ob ihr gegebenenfalls jederzeit eine Übersetzung zur Verfügung steht.</p> <p>Je höher die Sprachkompetenz des Personals ist, desto weniger Übersetzungen werden beansprucht.</p>	
	TOTAL	15 Punkte			
Zur Verfügung gestellte KOMMUNIKATIONSMITTEL und WEITERBILDUNGSANGEBOT	<p>Bereitstellung finanzieller Mittel, Zeit und Förderung der Zweisprachigkeit, um die Kommunikation des Personals zu perfektionieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Weiterbildung (Sprachkurse, Praktika) <p>Gegebenenfalls:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Übersetzungsdienst oder punktuelle Übersetzungen 	<p>10 Punkte</p> <p>5 Punkte</p>		<p>Je höher die Sprachkompetenz des Personals ist, desto weniger sind Kommunikations(hilfs)mittel (Schulungen, Übersetzungen) nötig.</p> <p>Das permanente Weiterbildungsangebot in der Sprache der MA wird ebenfalls in Betracht gezogen.</p> <p>Die Leute ausbilden, um die Sprachkompetenz zu fördern wird höher bewertet als ein Übersetzungsangebot.</p>	
	TOTAL	15 Punkte			

Subjektive Einschätzung des sprachlichen Klimas im Betrieb
Total = 40 zugesprochene Bonuspunkte möglich
BEWERTEN DER GELEISTETEN ANSTRENGUNGEN

KRITERIEN	SOLL-WERTE	NORM-WERT	Zuge-wiesene Punkte	HINWEISE zur Kontrolle der Kriterien	BEMERKUNGEN
<p>Geleistete Anstrengungen von Seite des Betriebes, um die Zweisprachigkeit zu fördern</p> <p>Berücksichtigung der Sprachminderheiten</p>	<p>Die gemachten Anstrengungen des Betriebs positiv bewerten, zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ mehrere Idealwerte sind umgesetzt, respektive überwunden, was sie bisher nicht waren ➤ Bestrebung, ein prozentuales Gleichgewicht zwischen Deutsch- und Französischsprachigen zu finden ➤ Während einer Sitzung, bei der sowohl Deutsch- wie Französischsprachige anwesend sind, spricht man auch die Sprache der anwesenden Minderheit. ➤ etc. ➤ Übertrifft der Anteil frankophoner Mitarbeiter 70%, wird ein globaler "lokaler Zweisprachigkeitsförderungsbonus" verliehen 	<p>BONUS bis zu: 20 Punkten</p> <p>(20 Punkte)</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aufwerten der gemachten Anstrengungen des Betriebs, der Produkte in beiden Sprachen anbietet (zum Beispiel, eine Anleitung wird auf eigene Kosten übersetzt, sofern sie nicht vom Hersteller angeboten wird.) ▪ Belohnen der Werte, die den Mindestprozent des französischsprachigen Personals übersteigen wie auch alle Aktionen, wo die Minoritätensprache favorisiert wird. ▪ Die Konzentration von Seiten der sprachlichen Minorität ist erheblich, wenn man während eines Meetings ständig in der Sprache der Mehrheit sprechen muss, deshalb wird das Engagement der Mehrheit, die andere Sprache zu sprechen, aufgewertet. ▪ Evaluieren der getroffenen und umgesetzten Entscheide des Betriebes, zum Beispiel während der beiden letzten Jahre, um die Zweisprachigkeit im Betrieb zu fördern. ▪ Jedes öffentliche Amt muss eine Vorbildrolle einnehmen. Deshalb müssen in diesem Bereich strengere Kriterien angewendet werden (keine Bonuspunkte) als zum Beispiel in einem kleinen Unternehmen, das erhebliche Aufwände geleistet hat. 	
	TOTAL	40 Punkte			
GesamtTOTAL der Punkte für alle Kriterien		170 Punkte		Das Label für Zweisprachigkeit wird bei 140 Punkten oder mehr vergeben, ab 160 mit dem Vermerk "vorbildlich".	