

Inhalt

Abkürzungsverzeichnis	8
Abbildungs- und Tabellenverzeichnis	12
1. Einleitung	13
2. Zur Theorie des Dolmetschmarktes	15
2.1. Allgemeine Charakteristika des Marktes	15
2.2. Der Dolmetschmarkt als Spezialfall	18
2.3. Gewinnung und Bindung von Kunden	22
2.3.1. Kundenakquise	22
2.3.1.1. Kundenbindung	24
2.3.1.2. Kundenzufriedenheit	27
2.3.1.3. Kundenanforderungen	29
2.4. Werbung	30
2.4.1. Exkurs: Berufs- und Ehrenordnung des BDÜ	37
2.4.2. Exkurs: Code of Professional Ethics AIIC	38
2.5. Unlauterer Wettbewerb	38
3. Berufsfelder für Dolmetscher	42
3.1. Vorbemerkungen	42
3.2. Markttypen	42
3.3. Berufliche Möglichkeiten für Dolmetscher	43
3.3.1. Exkurs: Ausbildungseinrichtungen	45
3.3.1.1. Exkurs: Berufschancen für Dolmetscher und Übersetzer – Ergebnisse einer Umfrage der Universität Saarbrücken	47
3.4. Community Interpreting	48
3.5. Polizei- und Gerichtsdolmetschen	51
3.5.1. Exkurs: „Freunde und Helfer“	59
3.6. Konferenzdolmetschen	61
3.6.1. Zur Situation der Konferenzdolmetscher in Deutschland	62
3.6.2. Organisation einer Konferenz	64
3.6.3. Der beratende Dolmetscher	66
3.6.4. Vergütung von Konferenzdolmetschleistungen	67
3.7. Zur Bewertung von Dolmetschleistungen	68

3.7.1. Bewertung von Konsekutivdolmetschleistungen allgemein	69
3.7.2. Zur Bewertung von Simultandolmetschleistungen im Besonderen	71
4. Einschlägige gesetzliche Vorschriften	73
4.1. Vorbemerkungen	73
4.2. Das sächsische Dolmetschergesetz	74
4.3. Verwaltungsvorschrift des Sächsischen Staatsministeriums des Innern über die Heranziehung und Vergütung von Dolmetschern und Übersetzern durch die Polizei (SMI)	75
4.4. Gesetz über die Entschädigung von Zeugen und Sachverständigen (ZSEG)	76
5. Die Berufsverbände	79
5.1. Zur Rolle der Berufsverbände	79
5.2. AIIC	80
5.3. BDÜ	82
5.3.1. Die Berufsgruppe Konferenzdolmetscher BDÜ	84
5.4. Bereitschaftsdienst beeidigter Dolmetscher und Übersetzer e.V.	86
5.5. LIL	87
6. Bedarf und Nachfrage an Dolmetschern und Übersetzern	88
6.1. Allgemeine Bemerkungen	88
6.2. Befragung zweier ausgewählter Auftraggeber in Sachsen	91
6.2.1. Befragung der Leipziger Messe	92
6.2.2. Befragung der Industrie- und Handelskammer zu Leipzig	92
7. Vermittlung von Dolmetschleistungen	95
7.1. Allgemeine Bemerkungen	95
7.2. Zur Rolle der Dolmetsch- und Übersetzungsagenturen	96
7.2.1. Allgemeine Charakteristika der Dolmetsch- und Übersetzungsagenturen	96
7.3. Agenturen in Sachsen	98
7.3.1. Befragung von Agenturen, Zweck und Ziel der Befragung	101
7.3.2. Statistische Angaben zu Grundgesamtheit und Stichprobenumfang	102
7.3.3. Art und Durchführung der Befragung	102
7.3.4. Aufbau des Fragebogens	103

7.3.5. Befragung und Auswertung	104
7.3.6. Zusammenfassung der Untersuchungsergebnisse	108
7.3.7. Diskussion der Ergebnisse	110
7.3.7.1. Exkurs: Die Rolle des Internets bei der Anbietung und Vermittlung von Dolmetschleistungen	110
8. Anbieter von Dolmetschleistungen	116
8.1. Allgemeine Bemerkungen	116
8.2. Die Anbieter auf dem sächsischen Dolmetschmarkt	117
8.3. Studie zum aktuellen Zustand des Dolmetschmarktes in Sachsen	121
8.3.1. Zweck der Befragung	121
8.4. Befragung von Studenten	122
8.4.1. Art und Durchführung der Befragung	122
8.4.2. Statistische Angaben zu Grundgesamtheit und Stichproben- umfang	123
8.4.3. Aufbau des Fragebogens	123
8.4.4. Befragung und Auswertung	124
8.4.5. Zusammenfassung der Untersuchungsergebnisse	132
8.4.6. Diskussion der Ergebnisse	134
8.5. Befragung von in Sachsen tätigen Dolmetschern, Ziel der Befragung	136
8.5.1. Statistische Angaben zu Grundgesamtheit und Stichprobe	136
8.5.2. Art und Durchführung der Befragung	138
8.5.3. Aufbau des Fragebogens	140
8.5.4. Befragung und Auswertung	140
8.5.5. Zusammenfassung der Untersuchungsergebnisse	163
8.5.6. Diskussion der Ergebnisse	169
9. Abschließende Betrachtungen und Schlussfolgerungen	173
9.1. Ausblick	180
Literaturverzeichnis	182
Anhang	194