

Businessplan Komitee 239

I. Titel und thematischer Aufgabenbereich

I.1 Titel

de: Sprachdienstleistungen
en: Language services

I.2 Thematischer Aufgabenbereich

Normung von Qualitätsanforderungen sowie Voraussetzungen und Verfahren zur Erbringung von Sprachdienstleistungen. Dazu zählen Dienstleistungen wie beispielsweise Übersetzen, Dolmetschen, Lokalisieren und technische Redaktion sowie damit verbundene Technologien.

II. Markt, Umfeld und Ziele des Komitees

Dieser Abschnitt dient einer geordneten Entwicklung von Gedanken im Hinblick auf jenen Markt, dessen Bedürfnisse das Komitee erfüllen soll. Die Reihenfolge beginnt mit der Beschreibung der derzeitigen Marktsituation, die für die Produkte/Dienstleistungen und/oder Produktgruppen des Komitees relevant ist, setzt fort bei einer Analyse der verschiedenen Faktoren, die einen Einfluss auf die Komitee-Arbeit haben, und kommt zu einer klaren Beschreibung der Ziele des Komitees und einer Strategie zur Erreichung dieser Ziele. Am Ende steht eine allgemeine Risikoanalyse, die jene Punkte darlegt, welche die Komitee-Arbeit entweder verzögern oder zum Abbruch bringen können.

II.1 Marktsituation

II.1.1 Grundsätzliche Informationen über den Markt

Der Markt für Sprachdienstleistungen erweist sich weltweit als Wachstumsmarkt mit einer jährlichen Steigerung von etwa 10 %. Ein erhöhter Bedarf an Sprachdienstleistungen lässt sich insbesondere in exportorientierten Ländern wie in Österreich erkennen.

Zudem sind österreichische Unternehmen für ihr Know-how und ihre qualitativ hochwertigen Produkte bekannt. Das erfordert Qualitätsmaßnahmen und Regelungen für Sprachdienstleistungen, um einerseits die Ansprüche der Auftraggeber zu erfüllen und diese Reputation aufrechtzuerhalten und auszubauen, und andererseits um die Interessen der Sprachdienstleister zu wahren. Diese Gründe und die Tatsache, dass Sprachdienstleistungen oft von Einzel- oder Kleinunternehmen erbracht werden – was ein erhöhtes Maß an Zusammenarbeit erfordert – machen die Anwendung von Normen zu einem wichtigen Bestandteil der Dienstleistung.

II.1.2 Interessensträger des Themas

Die Nutzenwender der für den Bereich „Sprachdienstleistungen“ entwickelten Normen sind insbesondere:

- Sprachdienstleister,
- Auftraggeber,

- nationale und internationale Berufsverbände und Interessensvertretungen für Übersetzen, Dolmetschen, Lokalisieren udgl.,
- Ausbildungseinrichtungen (insbesondere Hochschulen mit einschlägigen Studiengängen),
- Anbieter von IKT-Systemen und anderen technischen Systemen zur Unterstützung von Sprachdienstleistungen,
- Behörden und andere öffentliche Einrichtungen, die Vergabeverfahren durchführen.

II.1.3 Marktstruktur

Sprachdienstleister in Österreich treten unter verschiedenen Rechts- und Organisationsformen auf, wie beispielsweise Einzelunternehmen, Kooperationen von Sprachdienstleistern, juristische Personen jeder Art oder interne Sprachdienste. Sprachdienstleistungen umfassen neben Übersetzen und Dolmetschen auch Lokalisieren, technische Redaktion und die Erbringung zugehöriger Dienstleistungen. Der Tätigkeitsbereich der „allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Dolmetscher“ (Gerichtsdolmetscher) ist in Österreich gesetzlich geregelt.

Durch ihre Präsenz in den vielfältigsten Tätigkeitsbereichen (wie z. B. Medizin, Wirtschaft, Technik, Recht) prägen Sprachdienstleister sowohl das berufliche als auch das private Umfeld vieler Menschen. Sie sind bestrebt, als Partner von Wirtschaft, Wissenschaft, Gesellschaft und Verwaltung Dienstleistungen von höchster Qualität anzubieten, und dabei auf ein angemessenes Preisniveau zu achten. Vielfach gilt jedoch der Preis als alleiniges Kriterium bei der Vergabe von Aufträgen. In Anbetracht von Folgekosten und/oder Einbußen an Reputation, die durch mangelhafte oder nicht fachgerecht erbrachte Sprachdienstleistungen entstehen können, wäre eine Orientierung nach anderen Kriterien, wie beispielsweise nach Fach- und Sprachkompetenz, für Auftraggeber weitaus vorteilhafter und für Sprachdienstleister wünschenswert.

Deshalb lautet das erklärte Ziel der Normungsarbeit, einheitliche Festlegungen und Handlungsanleitungen zum wechselseitigen Nutzen für Auftraggeber und Sprachdienstleister anzustreben.

II.1.4 Europäische und internationale Perspektiven

Innerhalb der EU führt die verstärkte freie Bewegung von Waren und Dienstleistungen zu einem erhöhten Bedarf an Sprachdienstleistungen. So sind zum Beispiel öffentliche Aufträge gemäß den jeweils geltenden Rechtsvorschriften in den EU-Amtssprachen auszuschreiben.

International gesehen wird es in einem globalen Markt immer wichtiger, potenzielle Auftraggeber in ihrer Sprache anzusprechen – oftmals ein bedeutsamer Punkt im Zuge einer Kaufentscheidung. Denn die Verfügbarkeit von Informationen in der eigenen Sprache trägt wesentlich zur Vertrauensbildung in der Kommunikation bei. Durch die vielen globalen Aktivitäten, die es nicht nur in Österreich, sondern weltweit auf Auftraggeberseite gibt, gewinnen Sprachdienstleistungen an Bedeutung.

Gleichzeitig bringt der nahezu uneingeschränkte Personen-, Waren- und Dienstleistungsverkehr die Notwendigkeit mit sich, Normen zu entwickeln, um einheitliche Regelungen zur Verfügung zu haben. Das bedeutet für Sprachdienstleister, keine unnötigen Ressourcen in neue Festlegungen investieren zu müssen und damit ihre Wettbewerbsfähigkeit sicherstellen und erhöhen zu können, und Maßstäbe zu setzen, um so im internationalen Umfeld besser agieren zu können.

II.2 Rahmenbedingungen

II.2.1 Politische Faktoren

Sprachdienstleistungen sind von gesellschafts-, wirtschafts- und rechtspolitischer Bedeutung. Das erfordert hohe Qualitätsstandards und klare, allgemein akzeptierte Regelungen, um über Grundlagen für eine erfolgreiche internationale Zusammenarbeit zu verfügen.

Die in diesem Komitee erarbeiteten und mitgestalteten Normen stellen einen wesentlichen Beitrag dazu dar, das Qualitätsbewusstsein zu fördern und gegenseitiges Verständnis und Vertrauen zwischen Auftraggebern und Sprachdienstleistern zu schaffen.

II.2.2 Wirtschaftliche Faktoren

Sprachdienstleistungen sind ein wesentlicher Bestandteil im weltweiten Wirtschaftsgefüge. Sie stellen nicht nur eine Stütze für die Exportwirtschaft dar, sondern tragen auch zu erhöhter Akzeptanz der österreichischen Unternehmen im Ausland bei, wenn bei der Erbringung von Sprachdienstleistungen auf gleichbleibend hohes Qualitätsniveau Bedacht genommen wird. Dieses hohe Qualitätsniveau, das sich auf Fach- und Sprachkompetenz, Qualitätssicherung, effizientes Projektmanagement und dergleichen gründet, soll unter anderem mit den im Komitee geschaffenen Normen sichergestellt werden.

Dabei wird angestrebt, das Qualitätsniveau in der Branche der Sprachdienstleister anzuheben, strukturierte Verfahren zur professionellen Berufsausübung aufzuzeigen und somit nicht nur die Interessen der Sprachdienstleister zu fördern, sondern auch das Vertrauen der (potenziellen) Auftraggeber zu stärken. Mit der Ausarbeitung dieser Normen ist beabsichtigt, den beruflichen Status der Sprachdienstleister zu stärken, der beispielsweise in Österreich nur teilweise gesetzlich geregelt ist, mehr Transparenz zu schaffen und Orientierungshilfen für die Auftraggeber bereit zu stellen.

II.2.3 Gesellschaftliche Faktoren

Sprachdienstleistungen tragen zur weltweiten Verständigung zwischen Personen und Personengruppen unterschiedlicher Sprachen und Kulturen bei. Besondere Bedeutung gewinnen sie durch die zunehmende Globalisierung. Sie werden vor allem von Behörden, nicht staatlichen Institutionen (NGOs) und Privatpersonen für Bereiche wie Arbeit, Bildung, Gesundheit und Recht in Anspruch genommen.

II.2.4 Technische Faktoren

Sprachtechnologische Entwicklungen üben einen zunehmenden Einfluss auf die Effizienz von Sprachdienstleistungen aus und sind im Komitee entsprechend zu berücksichtigen.

II.2.5 Rechtliche Faktoren

Normen für Sprachdienstleistungen werden unter Berücksichtigung der einschlägigen nationalen, europäischen und internationalen Rechtsvorschriften erarbeitet.

II.2.6 Europäische und internationale Faktoren

Aufgrund der Globalisierung nimmt die internationale Normung an Bedeutung zu, wodurch die österreichische Mitarbeit in den entsprechenden europäischen (CEN) und internationalen (ISO) Gremien nicht nur gefragt, sondern unerlässlich ist, um das Mitspracherecht bei der Gestaltung von Normen sichergestellt zu wissen. Dies ist eine wesentliche Aufgabe für das Komitee 239, das in seiner Spiegelfunktion zu dem internationalen Gremium ISO/TC 37/SC 5 „Translation, interpreting and related technology“ die österreichischen Interessen vertritt und entscheidend zur internationalen Normung beiträgt.

Erwähnenswert ist, dass die Führung des Sekretariats des ISO/TC 37/SC 5 Österreich obliegt.

II.3 Zielsetzungen und Strategie des Komitees/Workshops

II.3.1 Zielsetzungen des Komitees/Workshops

Das Ziel des Komitees 239 ist es, allen interessierten Kreisen ein aktuelles und anwenderfreundliches Normenwerk zur Verfügung zu stellen, das eine solide Grundlage für die Zusammenarbeit zwischen Anbietern und Nutzern von Sprachdienstleistungen schafft und die Qualitätsanforderungen und Voraussetzungen für die Erbringung von Sprachdienstleistungen festlegt.

Ein weiteres Ziel ist die effiziente Vertretung der österreichischen Interessen bei der weltweiten Normung der Sprachdienstleistungen.

II.3.2 Strategie zur Zielerreichung

Für eine effiziente Arbeit im Komitee ist darauf zu achten, dass eine ausreichende Anzahl an Experten zur Verfügung steht, die ihr Engagement und Fachwissen aktiv in die Normungsarbeit einbringen. Durch aktive Mitarbeit ist das Komitee in der Lage, neue nationale Normen zu entwickeln und wesentlichen Einfluss auf die Qualität der zukünftigen europäischen und internationalen Normen zu nehmen.

In neuen Normungsbereichen sind mit den interessierten und betroffenen Kreisen aus den Bereichen Wirtschaft, Wissenschaft, Gesellschaft und Verwaltung die notwendigen Kontakte herzustellen und der Nutzen der Normung darzulegen.

II.3.3 Risikoanalyse

Das Komitee ist angehalten, bei jedem neuen Normvorhaben eine Analyse der möglichen Risiken vorzunehmen. Allgemeine Risikofaktoren, die die Arbeit des Komitees entweder verzögern oder zum Abbruch bringen, können sein:

- ungenügende Informationen zu bestimmten Themen,
- Interessenkonflikte,
- zu wenige Experten.