

Businessplan Komitee 239

1. Titel und thematischer Aufgabenbereich

1.1. Titel

DE: Sprachdienstleistungen

EN: Language services

1.2. 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.

2. Markt, Umfeld und Ziele des Komitees

2.1. Marktsituation

2.1.1. Grundsätzliche Informationen über den Markt

Der Markt für Sprachdienstleistungen erweist sich weltweit als stark wachsend insbesondere im maschinellen Sprachdienstleistungsbereich. 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 sowohl die fachlichen als auch die materiellen 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 von humanen und maschinellen Sprachdienstleistungen.

Durch neue Anforderungen wie barrierefreie Kommunikation wird die integrative und einheitliche Verwendung verlässlicher Kommunikationseinheiten in verschiedenen Sprachen bzw. Sprach- und Kommunikationsmodalitäten eine Herausforderung, der die Normen des Komitees 239 Rechnung tragen.

2.1.2. Interessenträger des Themas

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

- Sprachdienstleister,
- Auftraggeber,
- nationale und internationale Berufsverbände und Interessenvertreter der Sprachdienstleistungsbranche

- Ausbildungseinrichtungen (insbesondere Hochschulen mit einschlägigen Studiengängen),
- Anbieter von IKT-Systemen und anderen technischen Systemen zur Unterstützung von Sprachdienstleistungen,
- Behörden und öffentliche Einrichtungen, die Vergabeverfahren durchführen.

2.1.3. 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 (human und maschinell) 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 geregelt¹.

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. Durch mangelhafte oder nicht fachgerecht erbrachte Sprachdienstleistungen können Folgekosten und/oder Einbußen an Reputation entstehen. Daher 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.

2.1.4. Europäische und internationale Perspektiven

Innerhalb der EU führt die 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 ist es in einem globalen Markt wichtig, potenzielle Auftraggeber in ihrer Sprache anzusprechen – oftmals ein ausschlaggebender 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, sind Sprachdienstleistungen von großer 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

¹ Bundesgesetz über die allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Sachverständigen und Dolmetscher (Sachverständigen- und Dolmetschergesetz – SDG). BGBl. Nr. 137/1975. <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10002338>.

Festlegungen investieren zu müssen und damit ihre Wettbewerbsfähigkeit sicherstellen und erhöhen zu können. Auch können sie dadurch Maßstäbe setzen, um so im internationalen Umfeld besser agieren zu können.

2.2. Rahmenbedingungen

2.2.1. Politische Faktoren

Sprachdienstleistungen sind von gesellschafts-, wirtschafts- und rechtspolitischer Bedeutung. Das erfordert hohe Qualitätsstandards und klare, allgemein akzeptierte Regelungen, die die Grundlage für eine erfolgreiche internationale Zusammenarbeit bilden. Die in diesem Komitee erarbeiteten und mitgestalteten Normen sind ein wesentlicher Beitrag, um das Qualitätsbewusstsein zu fördern und gegenseitiges Verständnis und Vertrauen zwischen Auftraggebern und Sprachdienstleistern zu schaffen.

2.2.2. Wirtschaftliche Faktoren

Sprachdienstleistungen sind ein wesentlicher Bestandteil im globalen Wirtschaftsgefüge. Sie sind nicht nur eine Stütze für die Exportwirtschaft, 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 Sprachdienstleistungsbranche zu sichern, 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 sollen der berufliche Status der Sprachdienstleister gestärkt werden, der beispielsweise in Österreich nur teilweise gesetzlich geregelt ist. Gleichzeitig sollen mehr Transparenz geschaffen und Orientierungshilfen für die Auftraggeber bereitgestellt werden.

2.2.3. Gesellschaftliche Faktoren

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

2.2.4. Technische Faktoren

Sprachtechnologische Entwicklungen üben einen zunehmenden Einfluss auf die Effizienz von Sprachdienstleistungen aus. Solche Entwicklungen, einschließlich Werkzeugen der künstlichen Intelligenz wie Textgeneratoren oder maschinelle Übersetzung, werden im Komitee entsprechend berücksichtigt.

2.2.5. Rechtliche Faktoren

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

2.2.6. Europäische und internationale Faktoren

Aufgrund der Globalisierung hat die internationale Normung enorme Bedeutung. Daher ist die österreichische Mitarbeit in den entsprechenden europäischen (CEN) und internationalen (ISO) Gremien für die Mitgestaltung von Normen unerlässlich. 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.

2.3. Zielsetzungen und Strategie des Komitees

2.3.1. Zielsetzungen des Komitees

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 Auftraggebern und Sprachdienstleistern schafft und die Qualitätsanforderungen und Voraussetzungen für die Erbringung von Sprachdienstleistungen festlegt. Ein weiteres Ziel ist die effiziente Vertretung der österreichischen Interessen bei der internationalen Normung von Sprachdienstleistungen.

2.3.2. Strategie zur Zielerreichung

Für eine effiziente Arbeit im Komitee ist darauf zu achten, dass eine ausreichende Anzahl an Fachleuten 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.

2.3.3. 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 Fachleute.

3. Arbeitsprogramm

www.austrian-standards.at/de/standardisierung/standards-mitgestalten/nationales-arbeitsprogramm/gesamtuebersicht/projectProposals