

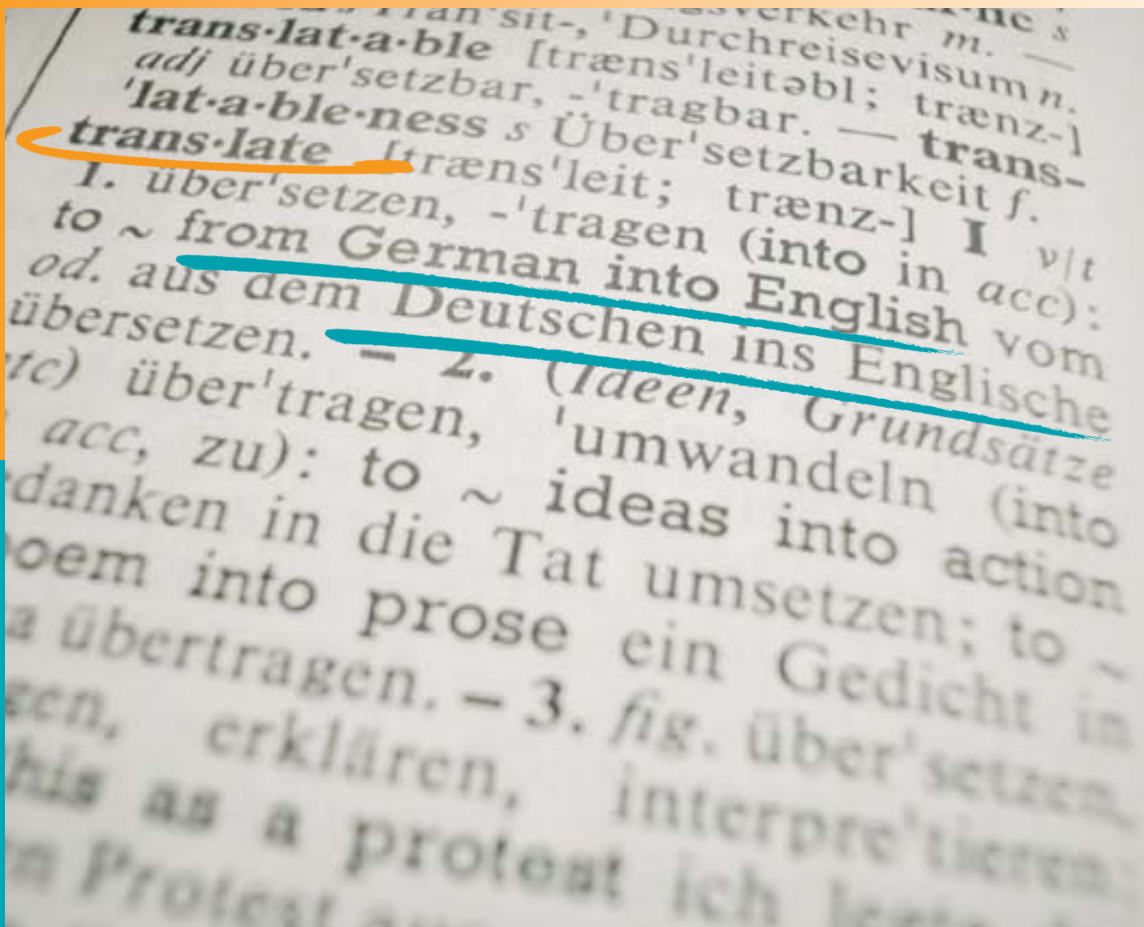
# Dienstleistung Übersetzen



Österreichisches  
Normungsinstitut

Austrian Standards  
Institute

Member of CEN and ISO



Qualität wird  
vergleichbar



**Normen schaffen**  
**Transparenz**

**Zertifizierung gibt**  
**Sicherheit**

# Übersetzen: Normen schaffen Transparenz

Fehlende gesetzliche Regelungen und eine uneinheitliche Marktsituation für den Beruf des Übersetzers haben zur Schaffung der **ÖNORM D 1200** geführt. Sie stellt erstmals einheitliche Anforderungen an die Dienstleistung Übersetzung und hilft Auftraggebern, sich leichter zu orientieren und Aufträge nach Qualitätskriterien und nicht nur nach dem Preis zu vergeben.

Um ihre Qualifikation umfassend nachweisen zu können, haben Übersetzer nun auch die Möglichkeit, sich zertifizieren zu lassen.

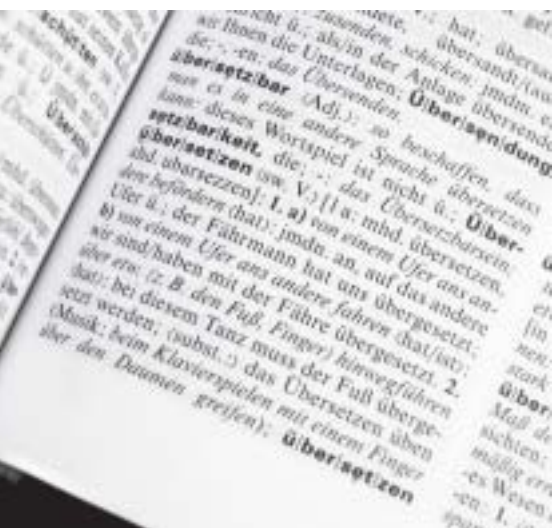
Der Beruf des Übersetzers ist in Österreich - so wie auch im übrigen Europa - gesetzlich nicht geregelt. Grundsätzlich kann damit jeder seine Dienste im freien Wettbewerb anbieten, und viele meinen, unabhängig davon, ob sie jemals eine einschlägige übersetzerische Ausbildung genossen haben, dies auch tun zu können. Darüber hinaus herrscht nach wie vor in der breiten Öffentlichkeit die Meinung vor, Übersetzen sei eine Tätigkeit, die bei etwas Übung und Sprachkenntnissen jedermann ausführen kann. Es fehlt - vor allem auf Seite der Kunden - das Bewusstsein, dass „schlechte“ oder mangelhafte Übersetzungen etwa von geschäftlichen Vereinbarungen unter Umständen weit reichende Folgen haben können. Werden Aufträge für Übersetzungen vergeben, insbesondere im öffentlichen Bereich, so werden Kriterien, wie Fachkompetenz, Erfahrung oder Zuverlässigkeit allzu oft vernachlässigt. Der Preis wird zum alleinigen Vergabekriterium.

**Aus der Sicht der qualifizierten und professionell arbeitenden Übersetzer bzw. Anbieter dieser Dienstleistungen** ist folglich eine Abgrenzung gegenüber billig anbietenden „Ad-hoc“-Übersetzern geboten – nicht nur im Sinne des

Ansehens ihres Berufsstands und um Wettbewerbsverzerrungen zu vermeiden, sondern auch zum Schutz des Kunden. Denn wer professionell agiert, muss nicht nur über eine hervorragende Sprachbeherrschung und ausreichendes translatorisches Wissen verfügen, sondern auch Kenntnisse über kulturelle Hintergründe, Fachterminologie, Einsatz moderner Arbeits- und Kommunikationsmittel u.dgl. haben.

**Wie in jeder Branche** gilt auch beim Übersetzen, dass Qualität ihren Preis hat, der sich aber letztendlich bezahlt macht. Eine Billigübersetzung durch eine unqualifizierte Person kann unter Umständen teuer werden.

Auf Grund der uneinheitlichen Marktsituation, in der die Auftraggeber mit dem Problem kämpfen, qualifizierte von unqualifizierten Anbietern unterscheiden zu müssen und dazu über kein wirkungsvolles Instrumentarium verfügen, wurde die ÖNORM D 1200 erarbeitet. Sie hat den Titel „Dienstleistungen - Übersetzen und Dolmetschen - Übersetzungsleistungen - Anforderungen an die Dienstleistung und an die Bereitstellung der Dienstleistung“ und wurde mit 1. Dezember 2000 veröffentlicht. Zuständiges Gremium ist der Fachnormenausschuss FNA 239 „Dienstleistungen - Übersetzen und Dolmetschen“.



„Übersetzen“ oder „übersetzen“? Um die richtige Bedeutung eines Wortes in eine andere Sprache zu übertragen, ist ausreichendes „translatorisches“ Wissen unerlässlich.

### **Transparenz, Entscheidungshilfe, Schutz des Kunden**

Die ÖNORM D 1200 leistet einen wichtigen Beitrag zur Transparenz, zur Entscheidungshilfe und zum Schutz des Kunden bei Vergabe und Durchführung von Übersetzungsdienstleistungen. Die darin enthaltene Festlegung von Mindestinhalten und die Kategorisierung der Leistungen bietet eine Grundlage für die Verständigung zwischen Anbieter und Kunden. Im Sinne eines freien, sich selbst regulierenden Markts beschreibt die ÖNORM D 1200 das Berufsbild und definiert einen Kodex für die Leistungserbringung („Code of good practice“) – vergleichbar dem „Stand der Technik“, wie er in der klassischen Produktnormung festgeschrieben wird.

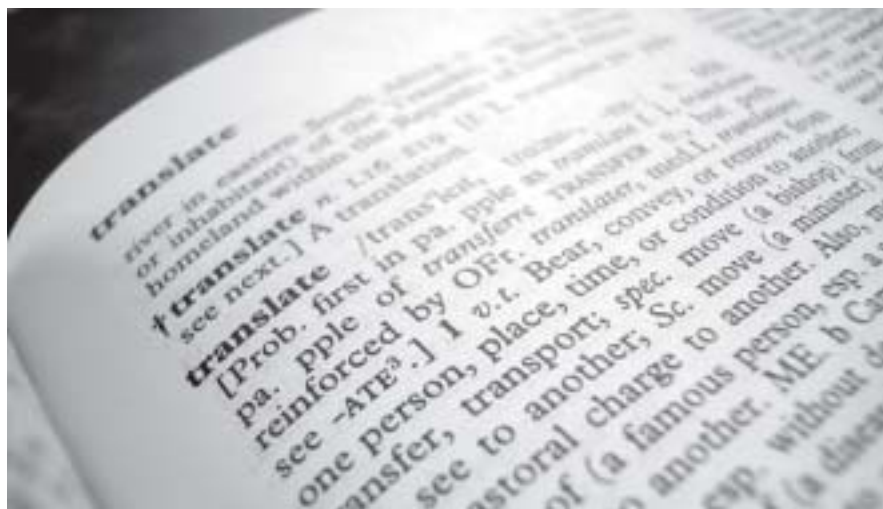
**Primäre Zielgruppe dieser Norm** sind die so genannten wissenschaftlich-technischen Übersetzer. Im Unterschied zu den literarischen Übersetzern bewältigen sie den Großteil des im täglichen Wirtschaftsleben anfallenden Bedarfs an Übersetzungsleistungen, wie Verträge, Produktspezifikationen, Gebrauchsanleitungen, Geschäfts- und wissenschaftliche Berichte, Schriftverkehr u.dgl. Für diese Berufsgruppe bietet die Norm ein Instrument für ein Qualitätsmanagement, um das Qualifikationsniveau der Leistungsanbieter sicherzustellen.

Entscheidendes Element bei der Umsetzung der Norm ist daher die Möglichkeit einer Zertifizierung, das heißt des Nachweises der Konformität der Dienstleistung mit der Norm.

#### **Alle Aspekte der Dienstleistung**

Um den genannten Ansprüchen gerecht zu werden, spezifiziert die ÖNORM D 1200 Anforderungen an alle Aspekte der Dienstleistung, die unmittelbaren Einfluss auf die Qualität der Übersetzung haben.

**Kategorisierung der Dienstleistung.** Der Abschnitt „Kategorisierung der Dienstleistung“ trifft eine Unterscheidung der



eigentlichen „Transferleistung“ (aufgliedert in zB dokumentarische, informative und kommunikativ/funktionale Übersetzung, Adaption etc.) und in „andere Leistungen“ (wie zB Erarbeitung von Terminologien für den Auftraggeber, Erstellung und Aktualisierung von Translation Memories etc.). Diese „anderen Leistungen“ sind in der Norm aber keinesfalls vollständig aufgelistet, da in Zukunft sicher Leistungen nachgefragt und erbracht werden, die heute noch nicht bekannt sind.

**Zur genaueren Spezifizierung** der sprachlichen Dienstleistung definiert ÖNORM D 1200 „Sprachliche Parameter“, die sich auf den Grad der sprachlichen Ausformulierung des Zietextes beziehen und mit allen Arten der Transferleistung kombiniert werden können. So wird zwischen Arbeitsfassung, Standardfassung und druckreifer Fassung unterschieden. Dieser Zugang - Trennung von Leistungsart und Qualitätsstufe - erlaubt eine Verschränkung der beiden Kriterien und somit die bestmögliche Differenzierung der Kundenwünsche und damit Transparenz in der Preisgestaltung.

**Der Prozess des Übersetzens** wird im Abschnitt „Vorgangsweise bei der Durchführung der Dienstleistung“ definiert. Er enthält Anforderungen zu den Punkten „Anfrage und Angebot“, „Analyse und Aufbereitung des Ausgangs-

textes“, „Herstellung des Zietextes“, „Weitervergabe“ und „Prüfung der Dienstleistung“. Wichtig zu erwähnen ist in diesem Zusammenhang, dass der Dienstleister auch dann gegenüber dem Auftraggeber für die Ausführung des gesamten Übersetzungsauftrags verantwortlich bleibt, wenn er diesen an andere Dienstleister weitergibt. Er muss insbesondere vor der Übergabe der Leistung die Einhaltung der vereinbarten Leistungsparameter sicherstellen. Nur wenn diese Voraussetzung erfüllt ist, handelt es sich um eine Übersetzungs-Dienstleistung im Sinne der Norm und nur dann ist der Dienstleister gemäß ÖNORM D 1200 zertifizierbar.

**Organisation.** Im Abschnitt „Organisation“ werden Festlegungen bezüglich der Dokumentation, die den Vorgang begleitet, sowie der Geheimhaltung getroffen. Der Umfang der Dokumentation ist dem Auftrag entsprechend so zu wählen, dass eine Rückverfolgbarkeit sichergestellt ist.

**Personal.** Der speziell für das Übersetzen als „intellektuelle Dienstleistung“ enorm wichtige Aspekt der Qualifikation der Übersetzer steht im Mittelpunkt des Abschnitts „Personal“ in dem es um die Kompetenzen der Leistungsanbieter geht. Die Anforderungen an die Basiskompetenzen eines Übersetzters umfassen übersetzerische Kompetenz, Sprach- und Textkompetenz in den

# Übersetzer mit Zertifikat

Ausgangssprache(n) und in den Zielsprache(n), Kompetenz zur Informationsbeschaffung und -verarbeitung, Kulturkompetenz (Kenntnis der Wissensinhalte, Verhaltensnormen und Wertsysteme, von denen Ausgangs- und Zielkultur geprägt sind) und arbeitstechnische Kompetenz (Fähigkeiten und Fertigkeiten zur professionellen Anfertigung und Gestaltung von Übersetzungen). Eine weitere Forderung dieses

die Erbringung einer Übersetzungsdienstleistung erforderlich sind, fordert der Abschnitt „Technische Einrichtungen“ einerseits Einrichtungen zur sicheren und vertraulichen Handhabung, Aufbewahrung und Archivierung von Dokumenten und Daten und andererseits den Zugang des Dienstleisters zu geeigneten Informationsquellen und Medien, Kommunikationseinrichtungen sowie geeignete Hard- und Software.

vice“ nach ÖNORM D 1200 gibt es ein geeignetes Mittel für den Anbieter von qualitativ hochwertigen und „normgerechten“ Übersetzungen sich auf dem Markt zu positionieren und damit seine Kompetenz und Professionalität darzulegen. Sie soll den qualifizierten und nach den Standesregeln der Branche arbeitenden Übersetzern die Möglichkeit bieten, sich gegenüber unprofessionellen, (nur) billig anbietenden „Ad-hoc“-Übersetzern abzugrenzen und letztlich einem fairen Wettbewerb zum Durchbruch verhelfen, in dem die Qualität der Leistung und nicht primär der Preis ausschlaggebend ist.

Das Zertifizierungsschema wurde von der Zertifizierungsstelle des ON gemeinsam mit Vertretern der Übersetzerbranche im Lauf des Jahres 2002 entwickelt. In zwei Pilotprojekten konnte inzwischen die Praxistauglichkeit erfolgreich unter Beweis gestellt werden. Damit steht nun ab sofort der gesamten Branche die Möglichkeit offen, sich gemäß ÖNORM D 1200 zertifizieren zu lassen.

*Dipl.-Ing. Dr. Peter Jonas,  
Referent im ON für Normung im  
Dienstleistungssektor*



Abschnitts ist die Weiterbildung, die sowohl in Bezug auf die Basiskompetenzen als auch auf einschlägige Fachgebiete, Fachsprachen und in berufskundlichen Fragen unabdingbar ist.

**Materielle Ressourcen.** Im Hinblick auf die materiellen Ressourcen, die für

## Zertifizierung nach ÖNORM D 1200

Im Vordergrund der Arbeiten an der ÖNORM D 1200 stand von Anfang an das Konzept einer Art „Gütesiegel“ für Übersetzer. Mit der nun bestehenden Möglichkeit einer Zertifizierung entsprechend dem System „ON Certified Ser-

## ÖNORMEN für

### Übersetzer



### Dolmetscher

#### ÖNORM D 1200

Dienstleistungen - Übersetzen und Dolmetschen - Übersetzungsleistungen - Anforderungen an die Dienstleistung und an die Bereitstellung der Dienstleistung

#### ÖNORM D 1202

Dienstleistungen - Übersetzen und Dolmetschen - Dolmetschleistungen - Anforderungen an die Dienstleistung und an die Bereitstellung der Dienstleistung

#### ÖNORM D 1201

Dienstleistungen - Übersetzen und Dolmetschen - Übersetzungsleistungen - Übersetzungsverträge“

#### ÖNORM D 1203

Dienstleistungen - Übersetzen und Dolmetschen - Dolmetschleistungen - Dolmetschverträge

# Zertifizierung für Übersetzer – so geht's!

## Wer kann sich zertifizieren lassen?

Grundsätzlich kann sich jeder, der Übersetzungs-Dienstleistungen anbietet - unabhängig von seiner wirtschaftlichen und rechtlichen Organisationsform - zertifizieren lassen.

ÖNORM D 1200 definiert den Dienstleister „physische oder juristische Person, die eine translatorische Dienstleistung anbietet oder erbringt“.

## Zertifizierbare Dienstleister

im Sinne der ÖNORM D 1200 können u.a. sein:

- freiberufliche Übersetzer, die meist als Einpersonen-Firma eine oder mehrere Sprachen abdecken und die Aufträge ausschließlich persönlich durchführen;
- Übersetzungsbüros, die mit angestelltem Personal Aufträge durchführen, oder als Vermittler von Übersetzungsleistungen an Dritte auftreten (in diesem Fall kann die Zertifizierung nur erfolgen, wenn zumindest die Endprüfung der Übersetzung gemäß 3.2.5 der ÖNORM D 1200 in Verantwortung des zertifizierten Dienstleisters erfolgt);
- Sprachendienste großer Unternehmen, Organisationen oder Behörden mit ihren angestellten Übersetzern, die Übersetzungsleistungen selbst durchführen, aber auch selbst als Auftraggeber von Übersetzungsleistungen an freiberufliche Übersetzer fungieren.

Bei der Antragstellung muss der Antragsteller eine Erklärung bzgl. der zu zertifizierenden Sprachkombinationen (aktive und passive Sprachen) abgeben.

## Der Weg zum Zertifikat

- 1. Schritt:** Der Antragsteller muss eine SCHRIFTLICHE DOKUMENTATION über die Erfüllung der Anforderungen der ÖNORM D 1200 erstellen. Diese Dokumentation muss nach einer von der Zertifizierungsstelle erstellten Checkliste erfolgen.
- 2. Schritt:** Die Zertifizierungsstelle bestellt einen oder mehrere FACHAUDITOREN wobei die Anzahl der eingesetzten Auditoren von der Anzahl der zu zertifizierenden Sprachen abhängt. Diese Fachauditoren verfügen über die Qualifikation eines Übersetzers gemäß ÖNORM D 1200 in der zu zertifizierenden Sprache, sind hauptberuflich als Übersetzer tätig und können mind. fünf Jahre Führungspraxis in Eigentümer- oder leitender Funktion bei einem Dienstleister im Bereich des Übersetzens vorweisen.
- 3. Schritt:** Der Fachauditor / die Fachauditoren sowie der leitende Auditor der Zertifizierungsstelle führen ein AUDIT beim Dienstleister gemäß einer vorgegebenen Checkliste durch. Das Audit beinhaltet Elemente, wie die stichprobenhafte Prüfung von Referenzaufträgen bzgl. der Vorgangsweise, der Dokumentation und der Qualität der angefertigten Übersetzungen sowie die Prüfung der vorhandenen technischen Einrichtungen. Ein zentrales Element des Audits ist die Anfertigung einer Übersetzung nach den Vorgaben der Auditoren (Ausgangstext im Umfang von einer Seite A4 mit maximal 1 800 Zeichen) durch den/die dem Audit unterworfenen Übersetzer.
- 4. Schritt:** Nach positivem Abschluss der Schritte 1 bis 3 erhält der Antragsteller ein ZERTIFIKAT mit einer Auflistung der zertifizierten Sprachkombinationen (aktive und passive Sprachen) und damit die Berechtigung zur Führung des Konformitätszeichens „ON Certified Service“. Das Zertifikat hat - sofern die Bedingungen zur Aufrechterhaltung des Zertifikates gegeben sind - eine Gültigkeit von sechs Jahren.

ÖNORM  
D 1200



## Nähere Informationen

**Dipl.-Ing. Dr. Peter Jonas**  
Referent im ON für Normung im  
Dienstleistungssektor  
E-Mail: peter.jonas@on-norm.at

## Voraussetzung für die Aufrechterhaltung des Zertifikats

ist die Durchführung eines WIEDERHOLUNGSAUDITS vor Ort alle drei Jahre. Schwerpunkt dieses Wiederholungsaudits ist die Prüfung der normkonformen Vorgangsweise bei der Durchführung von Übersetzungsaufträgen anhand der Dokumentation von Aufträgen aus

den dem Wiederholungsaudit vorangegangenen 36 Monaten sowie die Prüfung durchgeführter Weiterbildungsmaßnahmen. Die Basiskompetenzen des Übersetzers werden im Rahmen des Wiederholungsaudits nicht ein weiteres Mal geprüft.



# Die ersten Zertifikate nach ÖNORM D 1200

**Was bringt die ÖNORM D 1200? Warum sollen sich Übersetzer nach dieser Norm zertifizieren lassen?**

**Diese Fragen standen im Mittelpunkt einer Präsentation des Österreichischen Normungsinstituts im April 2003. Mehr als hundert Übersetzer und Übersetzerinnen haben die Gelegenheit genutzt und sich Informationen aus erster Hand geholt.**



**Mag. Werner Neudorfer**, Wirtschaftskammer Wien, Innung Druck und Papier, Fachgruppe Übersetzungsbüros, bezeichnete die Normung auf diesem Fachgebiet als „Beitrag zur Professionalisierung des Übersetzens“: „Aus Sicht der *Fachgruppe Druck – Übersetzungsbüros* war und ist es ein Kernanliegen, die Norm und die Zertifizierung so zu gestalten bzw. anzulegen, dass Betriebe unabhängig von ihrer Betriebsgröße und unter Berücksichtigung verschiedener Zugangswege zum Gewerbe unter vergleichbaren Rahmenbedingungen einen Zertifizierungsprozess durchlaufen können.“



**Dipl.-Dolm. Liese Katschinka**, eine der beiden ersten zertifizierten Übersetzerinnen, meinte die Arbeit an der Norm war ein gutes Zusammenspiel zwischen Theorie und Praxis und findet nun auch positive Resonanz auf europäischer Ebene. Die Zertifizierung biete zwei Vorteile: Zum einen werden die Abläufe der eigenen Arbeit klarer und man könne sich von Dilettanten und Amateuren abheben: „Das Echo bei den Kunden ist durchwegs positiv.“



**Mag. Ingrid Haussteiner** vom Österreichischen Übersetzer- und Dolmetscherverband Universitas und bei der Österreichischen Nationalbank auch für die Vergabe von Übersetzungen an externe Dienstleister zuständig, verwies ua. auf die Vorteile, die Normen und Zertifizierung für den Auftraggeber bringen. Diese sind:

- Entscheidungshilfe bei der Auswahl der Dienstleister und der Dienstleistung
- Wahlmöglichkeit anhand eines differenzierten Leistungsangebots
- explizite detaillierte Definition des erforderlichen Inputs, womit erstmals auch die „Pflichten“ des Auftraggebers klar definiert sind
- Überprüfbarkeit der Leistung und Umgang mit Mängeln.






**Dipl.-Ing. Dr. Peter Jonas**, Referent im ON für Dienstleistungsnormen und Leitender Auditor für die Zertifizierung nach ÖNORM D 1200, erläuterte den Ablauf des Zertifizierungsverfahrens für Übersetzer.

**Mag. Edith Vanghelof**, ebenfalls unter den ersten zertifizierten Übersetzerinnen, bezeichnete Normen und Zertifizierung als Aufwertung des Berufsstands und Voraussetzung dafür, gute Qualität liefern zu können. Diese Professionalisierung sei ein absoluter Markt Vorteil. Zu den „Checklisten“ zur Vorbereitung auf die Zertifizierung meinte sie: Erster Gedanke sei wohl, „das ist bürokratisch, wenn man dann aber fertig ist, ist das wie ein Frühjahrsputz“.








*Die ersten zertifizierten Übersetzerinnen Dipl.-Dolm. Liese Katschinka (li.) und Mag. Edith Vanghelof (re.) mit Dipl.-Ing. Wolfgang Höhnl, Leiter der ON-Zertifizierungsstelle*

# Das Österreichische Normungsinstitut ON

Das Österreichische Normungsinstitut  ist das **Österreichische Dienstleistungszentrum für Normen, Regelwerke, Zertifizierung und Recht der Technik** – **im Dienst von Wirtschaft, Verwaltung und Gesellschaft**


Als gemeinnützige Non-Profit-Organisation - gegründet 1920 -

- ist das  die unparteiische Plattform für die Schaffung von Normen und Regelwerken in Österreich;
- bietet das  das Know-how und die Infrastruktur für die Mitarbeit an der Europäischen und der weltweiten Normung;
- ist das  das Kompetenzzentrum für alle Informationen zu Normen und deren Umfeld;
- ermöglicht das  den direkten Zugang zu den mehr als 16 000 ÖNORMEN (darunter alle Europäischen Normen), zu den rund 14 300 Internationalen Normen (ISO) und zu Normungsdokumenten aus aller Welt;
- ist das  Ihr Partner bei der Zertifizierung von Produkten und Dienstleistungen.

Das  ist ein privater Verein. **Die gesetzliche Basis** seiner Tätigkeiten ist das „Normengesetz 1971“.

Das ON ist das **Österreichische Mitglied** (und Gründungsmitglied) des Europäischen Komitees für Normung **CEN** (Comité Européen de Normalisation) und der Internationalen Normungsorganisation **ISO** (International Organization for Standardization).

Der **Personalstand** des  umfasst **120 Personen** (1. Jänner 2004).

Das  finanziert sich zum überwiegenden Teil aus dem Verkauf seiner Produkte und Dienstleistungen, weiters aus Beiträgen des privaten und des öffentlichen Sektors.

[www.on-norm.at](http://www.on-norm.at)

## «Dienstleistung Übersetzen»

Medieninhaber:

ON Österreichisches Normungsinstitut

Heinestraße 38 • 1020 Wien

Text, Redaktion, Layout:

Dr. Johannes Stern | ON/PRW

ON ID 115 © ON–2004-03

Impressum



zertifiziert nach

ÖNORM

EN ISO 9001:2000

durch 