Umfrage zur europäischen Norm für Übersetzungsdienstleistungen

Was wird aus DIN EN 15038?

Fünf Jahre nach Einführung der DIN EN 15038 stand in diesem Jahr die turnusmäßige Revision der Norm an. Als Mitglied des DIN-Gremiums hat der BDÜ die Möglichkeit, an der Weiterentwicklung der Norm mitzuarbeiten. Dazu wurde im Herbst eine breit angelegte Umfrage durchgeführt.

Die DIN EN 15038 „Übersetzungsdienstleistungen – Dienstleistungsanforderungen" wurde im Jahr 2006 eingeführt. Diese europäische Norm beschreibt sämtliche Prozesse, die zur Erbringung einer qualitativ hochwertigen Dienstleistung erforderlich sind, wie z. B. Angebotserstellung, Übersetzung, Korrekturlesen, aber auch Qualitätssicherung und Sicherstellen der Rückverfolgbarkeit. Des Weiteren werden die Kompetenzanforderungen an Übersetzer, Korrekturleser, fachliche Prüfer, aber auch Übersetzungsdienstleister aufgelistet sowie durch den Kunden zu erbringende Leistungen genannt. Den Nachweis, normkonform zu arbeiten, kann der einzelne Übersetzungsdienstleister durch Eigenerklärung, Registrierung oder Zertifizierung durch Dritte erbringen.

Bei ihrem Erscheinen löste die Norm zum Teil kontroverse Diskussionen über Sinn und Zweck einiger Anforderungen aus. In diesem Jahr stand die Norm zur turnusmäßigen Überprüfung auf europäischer Ebene an. Da der BDÜ an dieser Überprüfung beteiligt ist, wollten wir uns ein Bild davon machen, wie die Norm fünf Jahre nach ihrer Einführung gesehen und wie ihr Einfluss bewertet wird und wo Handlungsbedarf besteht. Damit ein möglichst breites Antwortspektrum erreicht wird, war die vom BDÜ veröffentlichte Umfrage auch für Nicht-BDÜ-Mitglieder zugänglich und bei anderen Berufsverbänden und im Internet beworben worden.

Am Schlusstag der Umfrage, dem 19. 10. 2011, hatten 1 091 Teilnehmer 24 Fragen beantwortet und zum Teil recht umfangreiche Kommentare geschrieben. 91 % der Teilnehmer waren freiberufliche Übersetzer, 4 % gewerbliche Anbieter und 5 % angestellte Übersetzer. Da sich die Norm ausschließlich mit Übersetzungen befasst, richtete sich die Umfrage nicht an ausschließlich als Dolmetscher Tätige.

Drei Viertel arbeiten nicht nach der Norm

12 % der Befragten gaben an, keinerlei Kenntnis von der Norm zu haben. Immerhin ein Fünftel der Befragten gab an, die Norm im Detail zu kennen. Zu dieser Gruppe gehören auch die knapp zwei Prozent der Zertifizierten. 64 % der Befragten erfuhren von der Norm über einen Berufsverband und acht Prozent nahmen an einem Seminar zu dem Thema teil. Drei Viertel der Teilnehmer arbeiten nicht nach der Norm, aber ein Siebtel gibt an, dies zu tun, obwohl nur knapp zwei Prozent zertifiziert und knapp drei Prozent registriert sind.

Begriffsproblem Zertifizierung – Registrierung

Diese Frage ließ auch das Problem bei der Begriffsabgrenzung zwischen Zertifizierung und Registrierung sichtbar werden. Die Registrierung bei DIN CERTCO wird von einigen als Zertifizierung angesehen. Zertifizierung und Registrierung sind aber zwei unterschiedliche Konformitätserklärungen. Bei der Registrierung durch die DIN CERTCO handelt es sich um eine Eigenerklärung, die der Übersetzungsdienstleister abgibt. Im Unterschied dazu wird bei der Zertifizierung ein Audit durch Dritte durchgeführt (z. B. TÜV Süd, LICS); zudem muss diese in regelmäßigen Abständen durch Reaudits erneuert werden.

Zertifizierung und Registrierung werden in erster Linie von Übersetzungsunternehmen wahrgenommen, da Frei-

Anzeige

Beteiligungsmöglichkeit im Rhein-Main-Raum gesucht
Staatlich geprüfte Übersetzerin Deutsch/Spanisch, in Spanien schon seit Jahren mit eigenem Büro selbstständig, sucht Kollegen und Kolleginnen zur Existenzgründung.
Kontakt: ffmtgn@gmail.com

0610_DIN_Befragung.indd 36 12.12.2011 9:30:43 Uhr

berufler beide Verfahren als unnötig (über 50 %) bzw. zu teuer (24 %) bewerten. Auch wird bemängelt, dass vor allem bei der Registrierung keinerlei Kontrolle erfolgt und sich Unternehmen gerne mit dem DIN-CERTCO-Logo schmücken, ohne jedoch nach den Vorgaben der Norm zu arbeiten. Da wie schon erwähnt selbst die hier befragten Profis Zertifizierung und Registrierung miteinander verwechseln, kann man sich leicht die Verwirrung beim Kunden vorstellen, der einerseits das DIN-CERTCO-Logo sieht (wobei ihm DIN sicherlich ein Begriff ist) und andererseits das TÜV-Süd- oder LICS-Logo (Letzteres ist vielen wohl eher nicht bekannt). Beides wird als Gütesiegel gesehen und kaum jemand wird sich die Mühe machen, die Unterschiede zu hinterfragen.

Wenig Interesse auf Kundenseite

Hauptmotive für die Zertifizierung oder Registrierung sind Qualitätssicherung und Marketing (jeweils ca. 18 %). Nur ca. 3 % (Zertifizierung) bzw. 9 % (Registrierung) gaben an, dass sie vom Kunden gefordert wurde. Dementsprechend niedrig war auch die Zahl derer, die aufgrund einer nicht durchgeführten Zertifizierung Kunden verloren haben (1 %). Mangelndes Kundeninteresse an der Norm zeigt sich auch daran, dass lediglich 5 % der Befragten von ihren Kunden gefragt werden, ob sie gemäß der Norm arbeiten, und nur bei vier Prozent entscheidet die Antwort auf diese Frage, ob sie den Auftrag erhalten oder nicht.

Diskussionspunkt Vier-Augen-Prinzip

Insgesamt wird die Norm von 58 % als eine sinnvolle Richtlinie angesehen, immerhin 20 % halten sie für überflüssig. Wohl wenig überraschend ist immer noch der Hauptkritikpunkt: das Vier-Augen-Prinzip. Die Norm verlangt, dass eine Übersetzung von einer anderen Person als dem Übersetzer, die aber über dieselbe Kompetenz verfügt, Korrektur gelesen wird. Viele kritisierten und kritisieren, dass dies die Übersetzungen unnötig verteuere und vom Kunden nicht honoriert werde. Daher verwundert es auch nicht, dass bei der gegenwärtigen Erstellung einer ISO-Norm für Übersetzungsdienstleistungen dies wieder einer der am heftigsten diskutierten Punkte ist.

So wird dann auch von den meisten (auch denen, die zertifiziert bzw. registriert sind) das Vier-Augen-Prinzip nur auf Kundenwunsch angewandt. Überraschend ist aber, dass bei der Frage nach Änderungen der Arbeitsweise aufgrund der Norm die meistgenannte Änderung eben die Neueinführung des Vier-Augen-Prinzips betrifft, gefolgt von der Angebotserstellung und Dokumentation der Abläufe.

In ihren Kommentaren äußerten die Befragten häufig, dass die Norm überflüssig sei, weil sie sowieso nur die normale und vernünftige Vorgehensweise bei der Anfertigung von Übersetzungen beschreibe. Diese Beobachtung ist richtig, da die Norm wirklich nur „Best Practices" beschreibt, die von vielen schon immer so gehandhabt wurden und deren Einhaltung zu einer qualitativ hochwertigen Übersetzung führen sollen. Auch die Bemerkung, dass die Norm in erster Linie für Übersetzungsunternehmen und weniger für Einzelübersetzer geschrieben ist, entspricht den Tatsachen. Natürlich ist jeder Übersetzer auch ein Übersetzungsdienstleister und somit betrifft ihn die Norm. Vor allem (aber nicht nur) für Berufsanfänger kann die Norm eine wertvolle Orientierungshilfe für einen qualitativ hochwertigen Übersetzungsprozess darstellen. Noch mehr betrifft sie Einzelübersetzer, die für Übersetzungsunternehmen arbeiten, da die Norm gerade hier die Pflichten und Arbeitsaufgaben beider beschreibt. Danach ist allein das Übersetzungsunternehmen dem Kunden gegenüber verantwortlich. Es hat sicherzustellen, dass die Übersetzung den Kundenanforderungen entspricht. Die Verantwortung liegt also letztendlich beim Übersetzungsunternehmen und nicht beim Einzelübersetzer.

Tendenzen

Aktuell zeichnet sich ab, dass es nicht zu einer Überarbeitung der EN 15038 auf europäischer Ebene kommen wird. Stattdessen wird die Erarbeitung einer entsprechenden ISO-Norm, also einer weltweiten Richtlinie, als Gelegenheit zur Überarbeitung der Norm angesehen.

Gleichzeitig soll auf EU-Ebene ein Projekt zur Zertifizierung von Übersetzern gestartet werden, bei dem es um die Zertifizierung einer Person aufgrund ihrer Übersetzerkompetenz geht, nicht um eine Prozess- oder Produktnorm. ■

Michaela Strick, BDÜ Bundesreferentin für Normung

Sie möchten noch etwas dazu sagen oder wollen mehr wissen? Gerne!

Dem in vielen Anmerkungen geäußerten Wunsch nach Kontaktaufnahme für weitere Informationen konnte leider nicht nachgekommen werden, da die Umfrage anonym war. Bei Fragen oder Anregungen dazu können Sie sich jedoch an Ihren Mitgliedsverband, die BDÜ-Bundesreferentin (strick@bdue.de) oder die zuständige Vizepräsidentin (herwig@bdue.de) wenden.

0610_DIN_Befragung.indd 37 12.12.2011 9:30:43 Uhr