

Mehrsprachigkeit von E-Formularen		Best Practice
		sg-sprachen 2.1.1 21.12.2011
		Ergebnis der AG
Kurzbeschreibung	<p>Mehrsprachige Formulare gewinnen in der österreichischen Verwaltung immer mehr an Bedeutung. Während für deutschsprachige E-Formulare seit vielen Jahren BLSG-Konventionen existieren, gibt es für andere Sprachen bis dato wenig Unterstützung.</p> <p>Dieses Dokument soll Hilfestellungen und Ankerpunkte bieten, um effizient mehrsprachige Dokumente anzubieten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wichtige Grundsätze zur Mehrsprachigkeit von E-Formularen • Englische Übersetzungen wichtiger Begriffe, wie Bezeichnung von Feldern der Standard-Formularbausteine und Buttonbezeichnungen • Verweis auf das AG-P/S Best-Practice Wiki mit Übersetzungen von wichtigen Formularbegriffen in mehr als zehn europäischen Sprachen <p>Dieses Dokument bezieht sich auf die Version 2.1.1 der Dokumente der Arbeitsgruppe "Präsentation Standarddaten".</p>	
Autor(en):	Gerhard Kainz (Stadt Wien), Heike Wagner-Leimbach (BKA)	Projektteam / Arbeitsgruppe:
		AG - Präsentation Standarddaten
Beiträge von:	Jacqueline Hack	

Version ... : TT.MM.JJJJ

Fristablauf: TT.MM.JJJJ

Abgelehnt von:

(Länderangabe bei ablehnender Stellungnahme)

Unter-Version ... : TT.MM.JJJJ

Fristablauf: TT.MM.JJJJ

Abgelehnt von: *(Länderangabe bei ablehnender Stellungnahme)*

Detail-Version ... : **TT.MM.JJJJ**

Fristablauf: **TT.MM.JJJJ**

Anmerkungen:

(Detailangaben zur Freigabe)

Mehrsprachigkeit von E-Formularen

Inhaltsverzeichnis

0. Dokumente zum Thema Styleguide	4
0.1. Dokumente der Arbeitsgruppe Präsentation Standarddaten.....	4
0.2. Weitere relevante Dokumente.....	5
1. Ziele	6
2. Grundsätze zur mehrsprachigen E-Formularen	7
2.1. Eingabe von Zeichen unterschiedlicher Sprachen.....	7
2.2. Fremdsprachige Formulare	7
3. Englischsprachige Formularbegriffe.....	8
4. Styleguide Best Practice Wiki mit weitergehenden Informationen.....	14
A. Anhang - Tabellenverzeichnis.....	17
B. Anhang - Änderungsprotokoll.....	18

0. Dokumente zum Thema Styleguide

0.1. Dokumente der Arbeitsgruppe Präsentation Standarddaten

Styleguide für E-Formulare (Konvention sg-stg)

Bei der Abwicklung von elektronischen Antragsverfahren im E-Government ist weitestgehende Einheitlichkeit zu erreichen. Grundlagen für ein einheitliches Layout von interaktiven Online-Formularen (E-Formularen) der öffentlichen Verwaltung Österreichs sind im Styleguide für E-Formulare enthalten.

Standarddaten für E-Formulare (Konvention sg-stdat)

Um den Formularaufbau zu verallgemeinern wurden für die immer wiederkehrenden Grunddaten von Formularen (wie z.B. die Adressdaten) die wichtigsten Parameter (wie Bezeichnung der Felder, deren Länge, Inhalt, Typ, usw.) im Dokument "Standarddaten für E-Formulare (sg-stdat)" beschrieben. Inkludiert ist auch eine Mustersammlung von Standard-Formularbausteinen.

Online-Dialoge (Konvention sg-od)

Für interaktive Online-Formulare sind im Dokument Online-Dialoge (sg-od) Empfehlungen für den Einstiegsdialog in das Formular, für wiederkehrende Bearbeitungsdialoge im Zuge der Erfassung bis zum Dialog zur Übermittlung der Eingabe an die jeweilige Verwaltungseinheit enthalten.

Gestaltung barrierefreier Internetangebote (White Paper webacc)

Das E-Government-Gesetz verlangt, dass behördliche Internetauftritte, die Informationen anbieten oder Verfahren elektronisch unterstützen, spätestens bis 1. Jänner 2008 so gestaltet sind, dass internationale Standards über die Web-Zugänglichkeit auch hinsichtlich des barrierefreien Zugangs für behinderte Menschen eingehalten werden. Zur Gestaltung barrierefreier Internetangebote wurde das Dokument 1-2-3 Barrierefrei (webacc) publiziert.

Design-Prototypen von E-Formularen mit MS-Visio (Best Practice sg-visio)

Die Visualisierung von E-Formularen in frühen Entwicklungsphasen erleichtert die Abstimmung des Aufbaus und der Inhalte eines Formulars zwischen allen beteiligten Personengruppen. Mit Hilfe der hier beschriebenen Lösung können Design-Prototypen von styleguide-gerechten E-Formularen einfach und schnell erarbeitet werden. Es werden vorgefertigte MS-Visio-Elemente für alle Komponenten eines Formulars (Eingabefelder, Buttons, Standardbausteine etc) angeboten, mit denen man schnell einen Prototyp eines E-Formulars erstellen kann.

0.2. Weitere relevante Dokumente

Diakritische Zeichen (Konvention DZ)

Das Dokument beschreibt den korrekten Umgang mit diakritischen Zeichen. Es umfasst die Aspekte der Transkription, Eingabe und Suche von diakritischen Zeichen.

ÖNORM A 1021 (Norm)

Die ÖNORM A 1021 legt Mindestanforderungen fest. Sie befasst sich einerseits mit der formalen und inhaltlichen Gestaltung von vorgedruckten Formularen (Vordrucken) und andererseits mit Formularen, die aus elektronischen Medien erstellt werden (Ausdrucke).

Web Accessibility Guidelines (Standard)

Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 beinhalten Empfehlungen für zugängliche Gestaltung von Webinhalten. Konformität mit dem Standard gewährleistet barrierefreie Webangebote für die größtmögliche Nutzergruppe. Menschen mit Behinderungen (Blinde, Sehschwache, Schwerhörige, Gehörlose, kognitive Einschränkungen, Lernschwächen, eingeschränkte/s Bewegungsmöglichkeit oder Sprechvermögen, ...) profitieren ebenso von der Einhaltung der WCAG 2.0 Anforderungen wie alle Anwender im Allgemeinen.

[WCAG 2.0 Standard](#)

1. Ziele

Für die Unterstützung von mehrsprachigen E-Formularen wird bis dato am Reference Server nur die englischsprachige Übersetzung des Dokuments „Styleguide für E-Formulare“ (sg-stg) von der Version 2.0.0 angeboten.

Das Dokument „sg-sprachen“ soll eine weitergehende Unterstützung bieten, um effizient andere Sprachversionen von E-Formularen zu erstellen und in einen Webauftritt einzubetten.

Weiters wird auf das neue AG-P/S Best-Practice Wiki-Web verwiesen, in dem eine Vielzahl von übersetzten Formularbegriffen in mehr als zehn Sprachen enthalten ist. Alle Behörden sind eingeladen, dieses Wiki-Web mit eigenen Übersetzungen auch zu fachspezifischen Inhalten zu erweitern.

Mit diesem Dokument soll die Harmonisierung im elektronischen Formularwesen auch für mehrsprachige Formulare unterstützt werden.

2. Grundsätze zur mehrsprachigen E-Formularen

Die Mehrsprachigkeit bezieht sich auf unterschiedliche Aspekte im Fomulardesign.

2.1. *Eingabe von Zeichen unterschiedlicher Sprachen*

In einem E-Formular muss es möglich sein, Zeichen anderer Sprachen (diakritische Zeichen) einzugeben, z.B. in ein Feld "Familiennachname". Es ist daher darauf zu achten, dass die Felder den Zeichensatz UTF-8 verarbeiten können.

Anmerkungen

- Beim Testen von Formularen ist es wichtig, fremdsprachige Sonderzeichen in Felder einzugeben. Es sollen neben Sonderzeichen westeuropäischer Sprachen auch Zeichen getestet werden, die nicht im Zeichensatz ISO 8859-1 enthalten sind, z.B. Sonderzeichen von süd- und osteuropäischen Sprachen. Diese Zeichen müssen unverändert in der Kontroll-, Abschlusseite, bei der Seite mit der Anzeige von Fehlern und bei Klicken auf den Button "Weiter" und "Zurück" dargestellt werden.
- Es sollte bedacht werden, dass die IT-Systeme, die die Daten weiterverarbeiten, auch die diakritischen Zeichen verarbeiten können, d.h. dass diese Systeme auch UTF-8 verwenden bzw. umwandeln können sollten.
- Weitere Details sind im BLSG-Dokument „Diakritische Zeichen“ (DZ) enthalten.

2.2. *Fremdsprachige Formulare*

Bei Bedarf kann ein Formular auch in einer oder mehreren Fremdsprachen angeboten werden. Dies kann sich vor allem dann als sinnvoll oder notwendig erweisen, wenn die Fallzahl von Anbringern hoch ist, bei dem Antragsteller nicht Deutsch als Muttersprache sprechen oder wenn es rechtliche Notwendigkeiten gibt.

Werden fremdsprachige Formulare angeboten, sollten folgende Regeln eingehalten werden:

- Die Umschaltung zwischen den Sprachen erfolgt außerhalb des Formulars z.B. auf der aufrufenden Seite dieses Formulars.
- Es gibt pro angebotene Sprache ein eigenes Formular.
- Alle im Styleguide definierten Elemente (Feldbezeichnungen, Wertelisten, Blocküberschriften, erklärende Texte, ...) sind in der Fremdsprache zu halten – ausgenommen davon sind das Logo und der Empfänger. Dies gilt auch für Sonderseiten und die Kontroll- und Abschlusseite.
- Die Texte der Ausfüllhilfen sind ebenfalls in der Fremdsprache anzubieten. Es kann nützlich sein, weitere fremdsprachige Ausfüllhilfen zu bestimmten Leittexten anzubieten, wenn diese bei der Benutzergruppe nicht verständlich sein könnten, z.B. bei der Firmenbuchnummer. Es ist nicht vorgesehen, nur die Ausfüllhilfe zu übersetzen, das Formular selbst aber in Deutsch zu belassen.

Zu beachten ist:

- Bei einem fremdsprachigen Formular mit einem Freitextfeld, z.B. für eine Anmerkung, ist eine korrekte Behandlung von fremdsprachigen Texten notwendig, z.B. Übersetzung in die deutsche Sprache.

3. Englischsprachige Formularbegriffe

In diesem Abschnitt werden Vorschläge für englischsprachige Übersetzungen von wichtigen E-Formularbegriffen angeführt. Diese Begriffe stammen von den BLSG-Dokumenten Standarddaten für E-Formulare (sg-stdat) und Styleguide für E-Formulare (sg-stg).

Hinweis: In Tabelle 2 sind manche Unternehmensformen zwar in die englische Sprache übersetzt, müssen aber den Hinweis "nach österreichischem Recht" tragen, denn diese haben in Österreich eine andere Bedeutung als in einem anderen Rechtsraum. Beispielsweise hat in Österreich die Aktiengesellschaft eine andere Bedeutung als in Frankreich.

Tabelle 1 Leittexte von E-Formulare (aus sg-stdat)

Leittext Deutsch	Englische Übersetzung
AntragstellerIn, physische Person	
AntragstellerIn	Applicant
Familienname / Nachname	Surname
Akademischer Grad	Title
Vorname	First name
Geschlecht	Sex
Geburtsdatum (tt.mm.jjjj)	Date of birth (dd.mm.yyyy)
Geburtsort	Place of birth
Geburtsname	Birth name
Personenstand	Marital status
Staatsangehörigkeit	Nationality
Österr. Sozialversicherungsnummer (nnnntmmjj)	Austrian social security number (nnnnddmmjy)
Umsatzsteueridentifikationsnummer (oder Abkürzung: UID)	Value added tax identification number (oder: VAT identification number)
Beruf	Position
AntragstellerIn, juristische Person	
Name / Bezeichnung	Company
Österr. Firmenbuchnummer	Austrian commercial register number
Rechtsform	Legal form
Adresse	
Adresse	Postal address
Straße	Street
Hausnummer	House number
bis	-
Stiege	Staircase
Tür	Door number
Postleitzahl	Postcode

Ort	City
Grundstücksnummer	Plot number
Gemeinde	Community
Katastralgemeinde	Cadastral district
Bezirk	District
Provinz	Region
Staat	Country
Kontakte	
Telefon 1	Telephone 1
Telefon 2	Telephone 2
Fax	Fax
E-Mail	e-mail address
Bankverbindung	
Bankverbindung	Bank details
International Bank Account Number (Abkürzung: IBAN)	IBAN
Banc Identifier Code (Abkürzung: BIC)	BIC
Kontonummer	Account number
Bankleitzahl	Sort code
Bankinstitut	Bank name
Kundendaten	Customer data
KontoinhaberIn	Account holder
Antragstellung durch Vertretung	
Antragstellung durch Vertretung	Application by proxy
Name / Bezeichnung	Name
Vertretung	Agency
Anmerkungen zum Antrag	
Anmerkung	Note

Tabelle 2 Wertebereich von bestimmten Standarddaten (aus sg-stdat)

Bezeichnung im Formular	Wertebereich – deutsch	Wertebereich - englisch
AntragstellerIn	natürliche Person	natural person
	juristische Person	legal entity
AntragstellerIn und Vertretung	natürliche Person	natural person
	juristische Person	legal entity
	Vertretung einer natürlichen Person	representation of a natural person
	Vertretung einer juristischen Person	representation of a legal entity
Geschlecht	männlich	male
	weiblich	female
Personenstand	ledig	single
	verheiratet	married
	geschieden	divorced
	verwitwet	widowed
	in Partnerschaft lebend	living in partnership
	eingetragene Partnerschaft	civil partnership
	aufgelöste eingetragene Partnerschaft	dissolved civil partnership
	hinterblieben aus eingetragener Partnerschaft	surviving civil partner
Staatsangehörigkeit	Länderliste in deutsch und englisch: http://www.statistik.at/web_de/statistiken/regionales/regionale_gliederungen/staaten/index.html	
Staat	Länderliste in deutsch und englisch: http://www.statistik.at/web_de/statistiken/regionales/regionale_gliederungen/staaten/index.html	
Rechtsform (keine taxative Liste)	Aktiengesellschaft	<i>Aktiengesellschaft</i> (~ joint stock company under Austrian law)
	Ausländische Rechtsform	Foreign legal form
	Europäische wirtschaftliche Interessenvereinigung	European Economic Interest Group
	Fonds	Fund
	Einzelkaufmann	Sole trader
	Einzelunternehmer	Sole proprietor
	Erwerbs- und Wirtschaftsgenossenschaft	<i>Erwerbs- und Wirtschaftsgenossenschaft</i> (~ Trade and industrial co-operative under Austrian law)
	Europäische Genossenschaft (SCE)	European Co-operative Society (SCE)

	Europäische Gesellschaft (SE)	European Company (SE)
	Gesellschaft mit beschränkter Haftung	<i>Gesellschaft mit beschränkter Haftung</i> (~ Limited liability company under Austrian law)
	GesmbH & Co KG	<i>GesmbH & Co KG</i> under Austrian law
	Kommanditgesellschaft	<i>Kommanditgesellschaft</i> (~ limited partnership under Austrian law)
	Körperschaft öffentlichen Rechts	Public corporation
	nicht protokollierter Einzelunternehmer	Sole proprietor not registered in the Austrian company register
	Offene Gesellschaft	<i>Offene Gesellschaft</i> (~ General partnership under Austrian law)
	Offene Handelsgesellschaft	<i>Offene Handelsgesellschaft</i> (~ General commercial partnership under Austrian law)
	Politische Partei	Political party
	Privatstiftung	Private foundation
	Kirche bzw. gesetzlich anerkannte Religionsgesellschaft	Church / legally recognised religious community
	Sonstige Rechtsform	Other legal form
	Sonstige Rechtsform gemäß § 2 Z 13 Firmenbuchgesetz	Other legal form under Art. 2/13 of the Austrian Company Register Act
	Sparkasse	Savings bank
	Stiftung	Foundation
	Sozialversicherungsträger	Social security institution
	Verein	Association
	Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit	Mutual insurance company
Ort	Liste der STATISTIK AUSTRIA	
Gemeindekennzahl	Liste der STATISTIK AUSTRIA	
Vertretung (bei natürlichen Personen)	durch die gesetzliche Vertretung (Eltern, SachwalterIn, Vormund)	by a legal representative (parents, custodian, guardian)
	durch eine erteilte Vollmacht (diese ist dem Antrag anzuschließen)	by an appointed agent (letter of authority must be enclosed with the application)
	durch eine zur berufsmäßigen Parteienvertretung befugte Person	by a person authorised to represent parties on a professional basis
Vertretung (bei	durch ein vertretungsbefugtes Organ	by a duly authorised

juristischen Personen)		representative
	durch eine erteilte Vollmacht (diese ist dem Antrag anzuschließen)	by an appointed agent (letter of authority must be enclosed with the application)
	durch eine zur berufsmäßigen Parteienvertretung befugte Person	by a person authorised to represent parties on a professional basis

Tabelle 3 Buttontexte (aus sg-stg)

Buttontexte deutsch	Buttontexte englisch
Einfügen	Insert
Entfernen	Delete
Abbrechen	Cancel
Beenden	Quit
Daten laden	Load data
PDF-Ansicht	PDF view
Senden	Send
Signieren	Sign
Signieren & Senden	Sign & send
Speichern	Save
Weiter	Next
Zurück	Back
Zwischenspeichern	Save and continue
Weitere Beilage hinzufügen	Add another attachment
Neu	New
Bearbeiten	Edit
Löschen	Delete

Tabelle 4 Weitere Formularbegriffe (aus sg-stg)

Formularbegriffe deutsch	Formularbegriffe englisch
Bitte beachten Sie	Please note
Hinweise zum Verfahren / Formular	Information on the procedure/form
Feld muss ausgefüllt sein	Field must be filled in
Ausfüllhilfe	Help on completing the form
Fehlerhinweis	Error information
Schritt X von Y	Page x of y
Kontakte (mindestens eine Angabe erforderlich)	Contact (at least one field must be filled in)
Anmerkung (optional)	Comments (optional)
Bitte auswählen	Please select
Beilagen	Enclosures
Art der Übermittlung	Mode of submission
Beilage wird in elektronischer Form angeschlossen	The document is attached in electronic form
Beilage wird nachgereicht	The document will be supplied later on
Beilage kann im Standard-Dokumentenregister eingesehen werden, Vorlage entfällt	The document is accessible in the standard document register and need not be submitted
Beilage entfällt, da ...	No document is submitted because ...
Ausfüllhilfe zum Eingabefeld	Help service for the field
Kontrollseite	Review page
Ihre Angaben	Your data
Abschlussseite	Last page
Eingangsbestätigung	Confirmation of receipt
Eingangsnummer	Reference number
Datum, Uhrzeit	Date and time
Empfangsstelle	Recipient

4. Styleguide Best Practice Wiki mit weitergehenden Informationen

Um die Zusammenarbeit der Behörden bei der Erstellung von E-Formularen zu erleichtern, wurde im Portalverbund ein Wiki-Web aufgesetzt, in dem Informationen und Erfahrungen ausgetauscht werden können. Die Web-Adresse ist: <https://www.wien.gv.at/at.gv.wien.wiki-eformulare-eapplikationen>

Dieses neue Wiki-Web der AG-P/S hat den Titel „Österreichisches Styleguide Best Practice WIKI für E-Formulare und behördenübergreifende Applikationen“ und bietet Informationen u.a. zu folgenden Themen

- Mehrsprachige E-Formulare - Zusammenstellungen von wichtigen Formularbegriffen in Englisch und weiteren Fremdsprachen
- Inhaltliche Themen für E-Formulare – Informationen zu Umsetzungen von E-Formularen zu bestimmten Themenfeldern
- Standard-Formularbausteine - Vorschläge für neue Standard-Formularbausteine, die österreichweit eingesetzt werden könnten.
- Mobile Formulare – Erfahrungen beim Design, Umsetzen und Testen mobiler E-Formulare
- Styleguide 3.0 – Geplante neue Themen für den Styleguide 3.0
- Behördenübergreifende Applikationen – Vorschläge für neue Patterns von Applikationen, die behördenweit einheitlich aussehen sollen

Im Bereich „Mehrsprachige E-Formulare“ werden alle relevanten Informationen zu diesem Thema gesammelt, siehe Abbildung 1.

Abbildung 1 – Startseite zum Thema „Mehrsprachige E-Formulare“ im AG-P/S Best Practice Wiki



In diesem Wiki-Web sind bereits viele weitere Begriffe enthalten, die für E-Formulare nützlich sind. Da die englischen Texte am häufigsten benötigt werden, gibt es eigene Übersetzungslisten für englischsprachige Begriffe, siehe Abbildung 2.

Abbildung 2 – Beispiel von weiteren E-Formularbegriffen in Englisch

Aufforderungsmeldungen	
Verschiedene Aufforderungen, die in einem Formular vorhanden sein können.	
Deutsch	Englisch
Eine positive Zahl ohne Kommastellen eingeben bei "{0}"	Enter a positive number without decimal places at "{0}"
Eine positive Zahl ohne Kommastellen eingeben	Enter a positive number without decimal places
Eine Zahl ohne Kommastellen zwischen {0} und {1} eingeben bei "{2}"	Enter a number without decimal places between {0} and {1} at "{2}"
Eine Zahl ohne Kommastellen zwischen {0} und {1} eingeben	Enter a number without decimal places between {0} and {1}
Einen Betrag mit maximal 2 Dezimalstellen eingeben bei "{0}"	Enter an amount with a maximum of 2 decimal places at "{0}"
Einen Betrag eingeben	Enter an amount
Eine Zahl eingeben bei "{0}"	Enter a number at "{0}"
Eine Zahl eingeben	Enter a number
Ein Datum eingeben bei "{0}"	Enter a date at "{0}"
Ein Datum eingeben	Enter a date
Bitte markieren Sie die gewünschten Datensätze bevor Sie "###" drücken.	Please check rows before pressing "###".
Bitte markieren Sie die zu löschenden Datensätze bevor Sie "###" drücken.	Please check rows before pressing "###".

Für zehn weitere Sprachen werden in diesem Web Übersetzung gesammelt, wobei der „Füllstand“ der Übersetzungen unterschiedlich hoch ist, siehe Beispiel in Abbildung 3.

Abbildung 3 - Beispiel von E-Formular Begriffen in weiteren Sprachen

Deutsch	Französisch	Spanisch	Italienisch	Russisch	Polnisch	Tschechisch
Persönliche Daten						
Familienname / Nachname	nom de famille	apellidos	cognome del richiedente		nazwisko	příjmení
Akademischer Grad	titre académique	grado académico	grado accademico	Ученая степень	tytuł	akademický titul
Vorname(n)	prénom(s)	nombre(s) de pila	nome	имя	imię	jméno
Geschlecht	sexe	sexo	sesso	пол		
Geburtsdatum	date de naissance	fecha de nacimiento	data di nascita	дата рождения		
Geburtsort	lieu de naissance	lugar de nacimiento	luogo di nascita	место рождения		

Derzeit werden Informationen zu folgenden Fremdsprachen in dem Web gesammelt:

- Englisch
- Französisch
- Spanisch

- Italienisch
- Russisch
- Polnisch
- Tschechisch
- Kroatisch
- Ungarisch
- Slowakisch
- Serbisch

Die AG-P/S ermutigt alle Personen, die mehrsprachige E-Formulare erstellen, diese Informationen im Best-Practice Wiki-Web zu nutzen und die Übersetzungslisten zu ergänzen und zu verbessern.

A. Anhang - Tabellenverzeichnis

Tabelle 1 Leittexte von E-Formulare (aus sg-stdat)	8
Tabelle 2 Wertebereich von bestimmten Standarddaten (aus sg-stdat).....	10
Tabelle 3 Buttontexte (aus sg-stg)	12
Tabelle 4 Weitere Formularbegriffe (aus sg-stg).....	13

B. Anhang - Änderungsprotokoll

Version 2.1.1

Datum: 21.12.2011

Autor: Kainz

Das Dokument ist neu erstellt worden. Die Versionsbezeichnung „2.1.1“ wurde gewählt, da sich die Inhalte auf die Version 2.1.1 der Dokumente der Arbeitsgruppe "Präsentation Standarddaten" beziehen.