

Der große Unbekannte

Die Qualitätsnorm ISO 17100 definiert ziemlich genau, welche Rolle ein Sprachdienstleister im Übersetzungsprozess spielen muss. Die Rolle des Kunden ist hingegen unklar.

TEXT *Eva-Maria Tillmann*

Seit ihrem Erscheinen vor vier Jahren hat sich die ISO 17100 „Anforderungen an Übersetzungsdienstleistungen“ als Branchenstandard etabliert (INF. 01). Für die meisten Unternehmen und Dienstleister ist sie somit ein Begriff für Sprachdienstleistung. Doch nach wie vor passiert es, dass sie missverstanden wird. Die Norm definiert weder das Endprodukt Übersetzung noch definiert sie Übersetzungsqualität. Sie ist eine Prozessnorm und verpflichtet zertifizierte Dienstleister, ihre Prozesse und Abläufe im Projekt- und Qualitätsmanagement so zu gestalten, dass die Sprachdienstleistung (zum Beispiel Übersetzung, Terminologiearbeit oder Lokalisierung) den Erwartungen des Kunden entspricht. Anders gesagt: Die ISO 17100 beschäftigt sich mit Input und Prozessablauf, damit am Ende der Output stimmt. Mit dem Output selbst befasst sie sich aber nicht.

Für Unternehmen als Auftraggeber steht jedoch der Output, also die Übersetzung und deren Qualität, im Vordergrund. Dies bestätigt auch die tekomp-Studie „Übersetzungsdienstleistungen und Kompetenzen von Technischen Übersetzern“ (2018). Wieso befasst sich aber die ISO 17100 nicht mit den Qualitätsanforderungen?

Qualitätsprodukt Übersetzung

Der Begriff Qualität ist in der modernen Gesellschaft und Marktwirtschaft ein Schlagwort mit einer unklaren Definition. Die Bezeichnung „Qualität“ an sich enthält keine Bewertung. Sie beschreibt lediglich die Beschaffenheit und Merkmale eines Produkts, Systems oder einer Handlung. Qualität wird jedoch im Alltag oft wertend gebraucht. Kauft ein Kunde ein Produkt oder eine Dienstleistung ein und erfüllen diese ihre Zwecke, haben sie im allgemeinen Sprachgebrauch eine „gute Qualität“. Laut DIN EN ISO 9001 (Qualitätsmanagement)

wird Qualität definiert als „Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale eines Objekts Anforderungen erfüllt“. Qualität gibt damit an, in welchem Maße ein Produkt, in unserem Fall die Übersetzung, den bestehenden Anforderungen entspricht.

Was aber macht eine perfekte Übersetzung aus? Ist sie fehlerfrei? Inhaltlich vollständig? Sicherlich. Jeder Dienstleister und Übersetzer, ob zertifiziert oder nicht, soll alle technischen und sonstigen Hilfsmittel nutzen, um dieses durch menschliche Arbeit erstellte Produkt so frei von orthografischen, grammatikalischen, inhaltlichen und formellen Fehlern wie möglich zu liefern. Aber soll die Übersetzung werblich sein oder doch eher sachlich? Einfach verständlich oder fachlich korrekt und rechtsicher? Darf sie eine bestimmte Länge nicht überschreiten? Soll sie nah am Ausgangstext sein oder sich komplett davon lösen?

Anforderungen an Übersetzungen lassen sich nicht allgemein definieren. Eine Übersetzung etwa kann sprachlich und fachlich fehlerfrei und inhaltlich vollständig sein und trotzdem nicht den Anforderungen eines Kunden genügen. Genauso kann ein und dieselbe Übersetzung für einen Kunden perfekt und für einen anderen unzureichend sein. Woran liegt das? Die Antwort ist denkbar einfach: Jeder Kunde hat andere Anforderungen an Übersetzungen. Ein Kunde in >

Eva-Maria Tillmann leitet das Qualitätsmanagement der oneword GmbH. Sie verantwortet die Zertifizierung des Unternehmens nach ISO 17100, außerdem das Prozess- und Wissensmanagement. Weiterhin leitet sie ein Projektmanagementteam und arbeitet kontinuierlich an der Optimierung von Workflows, Qualitätsplanung und -kontrolle. Seit diesem Jahr ist sie aktives Mitglied des DIN-Unterausschusses für Übersetzungsdienstleistungen.

e.tillmann@oneword.de
www.oneword.de



Für Dienstleister und deren Prozesse

Die ISO 17100 bzw. DIN EN ISO 17100:2015 ist die derzeit einzige weltweit gültige Norm für Übersetzungsdienstleistungen. Sie ist keine Produktnorm, es gibt also keine ISO-17100-zertifizierten Übersetzungen. Zertifiziert sind der Sprachdienstleister und seine Prozesse. Das Arbeiten nach der Norm soll dazu führen, dass der Dienstleister alle Anforderungen seines Kunden erfüllt und ausschließlich hoch qualifizierte Übersetzungspartner und Projektmanager sowie geeignete Übersetzungstechnologie einsetzt.

INF. 01 QUELLE Eva-Maria Tillmann

> diesem Sinne kann eine ganze Firma sein, aber auch eine Abteilung oder gar ein einzelner Mitarbeiter innerhalb eines Unternehmens. So kann das Marketing zufrieden sein, der Kollege in der Technischen Redaktion hingegen nicht, weil er an die Übersetzung ganz andere Anforderungen stellt.

Hohe Zufriedenheit und keinen Grund zur Klage wünschen sich sowohl der Dienstleister als auch der Auftraggeber. Der Dienstleister möchte nachträgliche Korrekturen und Zusatzkosten vermeiden und den Kunden und seinen Ruf nicht verlieren. Der Auftraggeber wiederum sucht einen verlässlichen Partner für eine langfristige Zusammenarbeit. Wie kann dieses Ziel erreicht werden – möglichst gemeinsam?

Der Grad der Erfüllung

Wie Tabelle 01 zeigt, werden Anforderungen durch die Branche, aber auch durch die Textsorte oder durch individuelle Faktoren beeinflusst. Die konsistente Verwendung der Firmenterminologie und die Einhaltung von Budget oder Deadline sind normalerweise für die Mitarbeiter aller Abteilungen sowie für alle Textsorten wichtig. Während bei Marketingtexten allerdings die Beachtung der Corporate Identity oder das freie, vom Ausgangstext losgelöste Formulieren eine größere Rolle spielen kann, liegt in der Technischen Redaktion das Augenmerk eher auf der korrekten Verwendung von Signalwörtern, Konformität mit der Maschinenrichtlinie sowie einer möglichst genauen Übersetzung und Wiederverwendung von TM-Matches.

Anforderungen beschränken sich darüber hinaus keinesfalls auf das Ergebnis der Dienstleistung, also auf die Produktebene. Sie können sich seitens eines Kunden auch auf die Zusammenarbeit beziehen, wie in Abbildung 01, S. 25, dargestellt.

Ein Auftraggeber bewertet die Zusammenarbeit mit einem Dienstleister und speziell die eingekaufte Dienstleistung dann positiv, wenn zum Beispiel die Reaktionszeiten des Projektmanagers schnell sind oder wenn der Kollege in der Auslandsniederlassung in den Freigabeprozess eingebunden wurde, wie es der Kunde wünscht. Einem anderen Kunden ist das vielleicht nicht wichtig. Auch die Qualifikation der beim Dienstleister eingesetzten Übersetzer und Revisoren oder auch deren beruflicher Hintergrund können durchaus ein Kriterium sein.

Die ISO 17100 unterstützt dabei, dass diese unterschiedlichen Zielsetzungen erreicht werden. Denn sie verpflichtet die Dienstleister dazu, die Prozesse so zu gestalten, dass alle Kunden das bekommen, was sie wollen – jeder ganz individuell, falls der Dienstleister das Geforderte leisten kann und will. Es ist also völlig richtig, dass die ISO 17100 keine Vorgaben macht, was eine gute Übersetzung ist. Schließlich können die Anforderungen an Übersetzungen ganz unterschiedlich ausfallen und damit auch die Vorstellungen der einzelnen Auftraggeber von Übersetzungsqualität.

Kooperative Zusammenarbeit

Die Zusammenarbeit zwischen Kunde und Dienstleister kann zahlreiche Formen annehmen. Grundsätzlich ist es jedoch eine Zweckbeziehung. Wie ein Kunde mit Übersetzungen agiert, hängt von vielen Faktoren ab: Vorhandensein oder Nicht-Vorhandensein eines (abteilungsübergreifenden) Übersetzungsmanagements, Stellenwert von Übersetzungen, Höhe des Budgets und Vorgaben der Unternehmensleitung, Risikomanagement, Anzahl und Kompetenz der Dienstleister, Einsatz von Tools oder Erfahrung mit Übersetzungen (Reklamationen von Endkunden).

Auftraggeber erwarten im Normalfall eine perfekte Sprachdienstleistung – ganz automatisch und ohne eigenes Zutun, vor allem von einem nach ISO 17100 zertifizierten Dienstleister. Sie erwarten, dass gute Dienstleister als Experten wissen, was bei der Erbringung des Auftrags zu beachten ist. Auf den ersten Blick kann es dann paradox erscheinen, dass gerade die guten, erfahrenen Dienstleister aber Fragen stellen und Anforderungen verlangen.

Mittler in jeder Hinsicht

Die Hauptverantwortung für das Endprodukt liegt nach ISO 17100 beim Dienstleister, ob der Kunde kooperiert oder nicht. In der Tat muss der Dienstleister mehr als nur der Sprachmittler sein, der dem beauftra-

Anforderungen kennen und festlegen

Branchenanforderungen	Textsortenanforderungen	Individualanforderungen
Reglementierung → Gesetze → Richtlinien → Verordnungen → Normen → ... Konventionen Konkurrenz ...	Rechtstexte Marketingtexte Technische Dokumentation Softwaretexte Webseitentexte ...	Corporate Language Corporate Identity Terminologie Formatierungen Individuelle Sprachkonventionen Zeitliches Budget Finanzielles Budget

TAB. 01 QUELLE oneword GmbH

Praxistipp

Eigene Anforderungen kennen (lernen)

- Spezifikationen für die Dienstleistung festlegen und kommunizieren: So muss die Übersetzung nicht überarbeitet werden, weil sie nicht ihren Zweck erfüllt oder weil etwa Unternehmensterminologie nicht zur Verfügung gestellt und daher nicht verwendet wurde.
- Zusatzinformationen und Referenzmaterialien zur Verfügung stellen: Soll sich der Übersetzer während der Übersetzung an konkrete Vorlagen oder schon existierende Texte halten und diese korrekt zitieren (zum Beispiel GUI, Terminologie), müssen ihm diese vorliegen.
- Klare Terminvorgaben machen: „Schnellstmöglich“ oder „bis gestern“ ist für Projektmanager keine hilfreiche Angabe und führt dazu, dass alle bereits eingeplanten Projektschritte noch einmal geplant und andere Lieferanten angefragt werden müssen.
- Stilrichtlinien: Nachträgliche Überarbeitungen von Übersetzungen können verhindert werden, wenn Vorgaben wie zur gewünschten Anrede des Lesers oder Datums- und Zahlenformate durch Briefings und Stilrichtlinien im Vorfeld zur Verfügung stehen.

Praxistipp

Kooperation bei Rückfragen

- Ansprechpartner festlegen: Dem Dienstleister muss bekannt sein, wer für welche Fragen der richtige Ansprechpartner ist. Der Mitarbeiter muss dafür instruiert und seiner Aufgabe gerecht werden. Ansonsten bleiben Rückfragen eventuell für Wochen unbeantwortet und der Dienstleister kann nicht pünktlich liefern.
 - Regeln für unbeantwortete Fragen festlegen: Der Dienstleister muss über Urlaubsvertretungen informiert sein und wissen, an wen er sich wenden kann, wenn Fragen bei Mitarbeiterausfällen unbeantwortet bleiben.
 - (Rück)Fragen vorwegnehmen: Kunden können schon vorab durch klare Anweisungen und Mitgabe von Referenzmaterial spätere Fragen beantworten. Ebenso sollten gestellte Fragen möglichst umfassend und genau beantwortet werden, damit sie keine neuen Fragen aufwerfen.
 - Rückfragenmanagement: Ebenso wie Dienstleister das Feedback der Kunden nutzen, können auch Kunden auf den Übersetzerfragen aufbauend Stilrichtlinien erstellen, Terminologie festlegen oder Wissensdatenbanken bestücken. So lässt es sich vermeiden, dass dieselbe Frage an anderer Stelle oder durch einen weiteren Prozessbeteiligten wieder auftaucht.
- > genden Unternehmen den Zugang zu ausländischen Märkten ermöglicht. Er muss dem Kunden auch vermitteln können, was er benötigt, um den Auftrag erwartungsgemäß zu erfüllen. Dies umfasst auch, dass der Dienstleister über seine Arbeitsweise, die eingesetzte Übersetzungstechnologie sowie die gewählten Workflows informiert. Eine offene Kommunikation schafft Vertrauen und Verständnis dafür, was der Dienstleister braucht, und stärkt damit letztlich auch die Zusammenarbeit. Das setzt nicht nur Branchen- und Technologiekenntnis beim Dienstleister voraus, sondern vor allem eine hohe Qualifikation seiner Account- bzw. Projektmanager. Sie müssen im Übersetzungsprozess den Überblick über Kundenanforderungen und sonstige Besonderheiten behalten, Rückfragenmanagement betreiben und den Kommunikations- und Informationsfluss mit allen am Übersetzungsprozess Beteiligten sicherstellen.
- Dies erkennt auch die ISO 17100 an und macht den Projektmanager für das gesamte Übersetzungsprojekt und dessen Ergebnis verantwortlich. Der Projektmanager muss:
- die richtigen Fragen stellen
 - den Kunden beraten und informieren
 - auf Schwachstellen in den Spezifikationen hinweisen und klären (Machbarkeitsprüfung)
 - Anforderungen im Blick behalten und dokumentieren
 - den Kommunikations- und Informationsfluss sicherstellen, und zwar zwischen allen am Prozess beteiligten Personen
 - Workflows optimieren, um Zeit und Kosten zu sparen
 - Rückschlüsse aus gelaufenen Projekten ziehen
 - die richtigen Lieferanten für jeden Prozessschritt auswählen
 - Rückfragen stellen bzw. an alle weiterleiten
 - Feedback anfordern und verarbeiten, so dass der Auftraggeber das Feedback nur einmal geben muss



Ihr Partner für
professionelle
Technische
Dokumentation

- Dienstleister für Technische Dokumentation: Redaktion, Illustration, Übersetzung, Terminologie, Beratung
- Inhaltliche und strukturelle Optimierung von Dokumenten mit ARAKonzept
- Herstellerneutrale Beratung bei der Auswahl und Einführung von Redaktionssystemen, Content Delivery Portalen etc.

Informieren Sie sich
über unsere Produkte
und Leistungen unter:
www.arakanga.de

→ Qualitätskontrollen durchführen
(Überprüfung, ob alle Anforderungen erfüllt sind)

Was aber, wenn der Kunde keine Vorgaben gemacht hat oder auf Nachfragen nicht reagiert? Nicht selten sind Projektmanager und somit auch Übersetzer in Ermangelung konkreter Vorgaben der Auftraggeber gezwungen, nach bestem Wissen und Gewissen zu arbeiten. Das kann zwar sehr wohl funktionieren, führt aber ebenso oft zu Nacharbeit auf beiden Seiten.

Wenn beispielsweise in einer Bedienungsanleitung Bildschirmtexte für die Maschinensteuerung zitiert werden, dann kann es zu aufwendiger Nacharbeit kommen. Das ist der Fall, wenn dem Dienstleister nicht bekannt ist, dass es die Texte schon in der Zielsprache gibt oder wenn Vorgaben fehlen, wie diese in der Übersetzung zitiert werden sollen.

Lücke der ISO 17100

Nur Sprachdienstleister können sich nach ISO 17100 zertifizieren lassen. Entsprechend unterliegen nur die Dienstleister der Norm, nicht aber die Auftraggeber. Theoretisch sind

Produktebene
Prozessebene <ul style="list-style-type: none"> → Kommunikation mit dem Sprachdienstleister → Liefertreue → Feedback-Management → Rückfragen-Management → Workflow-Gestaltung → ...
Personelle Ebene <ul style="list-style-type: none"> → Qualifikation des Übersetzers, Revisors, fachlichen Prüfers ... → sprachliche Kompetenz → fachliche Kompetenz → technische Kompetenz → ...

ABB. 01 Qualität auf allen Ebenen – oder doch nur auf einer?
QUELLE oneword GmbH

sie nicht zur Mitwirkung verpflichtet. Für den Dienstleister ist es damit unmöglich, eine Übersetzung nach Fertigstellung als nicht ISO-17100-konform zu deklarieren und als Grund dafür die mangelnde Kooperationsbereitschaft oder das fehlende Feedback des Auftraggebers zu nennen.

Die ISO 17100 bietet Dienstleistern grundsätzlich einen guten Rahmen für die flexible Gestaltung ihrer Übersetzungspro-

zesse. Diese Prozesse, wie etwa die Verpflichtung zur Revision durch einen zweiten Fachübersetzer, die Freigabe durch den Projektmanager oder die Verpflichtung zur Weiterbildung, sollen zu einem qualitativ hochwertigen Übersetzungsprodukt führen. Die für Kunden wohl wichtigste Vorgabe in der ISO 17100 ist die Verpflichtung des Dienstleisters, Absprachen mit dem Auftraggeber zu treffen, zu dokumentie- >

DOCUFY erkennt den Mehrwert Ihrer Technischen Dokumentation.

DOCUFY® COSIMA GO!

Redaktionssystem „ready-to-use“

DOCUFY® COSIMA ENTERPRISE

Das flexible Redaktionssystem

DOCUFY® MACHINE SAFETY

Spezialsoftware zur Risikobeurteilung

COMPLY SIMPLIFY MULTIPLY DOCUFY®

Die Multi-Level-Dokumentation

DOCUFY® TOPIC PILOT®

Die mobile Publikationsplattform

DOCUFY® LAYOUTER

Das Werkzeug zum Gestalten



Praxistipp Feedback geben

- Positive Rückmeldung geben: Auch positives Feedback hilft dem Dienstleister bei der Evaluation des Workflows oder als Rückmeldung zur Wahl der Übersetzer.
- Nachweise liefern: Gibt es Grund zu einer Reklamation, benötigt der Dienstleister konkrete Beispiele und Textstellen, um dann selbst der Ursache auf den Grund zu gehen.
- Fair bleiben: Kannte der Dienstleister Anforderungen/Vorgaben im Vorfeld und während eines Auftrags nicht und hat er sie deshalb nicht eingehalten, ist dies kein Grund zur Reklamation, sondern lediglich zur Weitergabe von Feedback.
- Übersetzungen evaluieren: Klare Kriterien festlegen (entsprechend den definierten und kommunizierten Spezifikationen) und Evaluation durch kompetente Mitarbeiter durchführen lassen (Muttersprachler, Sachgebietenexperten).

Praxistipp Kooperation bei Länderkorrekturen

- Fachliche Prüfer sorgfältig auswählen und unterweisen: Es sollten möglichst nur fachliche und keine stilistischen Änderungen vorgenommen werden. Vor allem stilistische Änderungen sind Geschmackssache und erhöhen die Gefahr neuer Fehler.
- Autorenkorrekturen: Anpassungen oder Ergänzungen des Inhalts durch den fachlichen Prüfer sind zu vermeiden, denn dann entspricht der Inhalt nicht mehr dem Ausgangstext.
- Konsistenz beachten: Änderungen an Fachbegriffen sollten nicht nur an einer Stelle, sondern im gesamten Text konsistent vorgenommen werden. Alternativ kann ein Hinweis hinterlassen werden, dass dieser Begriff mehrfach vorkommt und vom Übersetzer an allen Stellen geändert werden soll.
- Terminologie beachten: Ändert der fachliche Prüfer Fachbegriffe, die vom Unternehmen anders festgelegt und vom Übersetzer korrekt verwendet wurden, verursacht dies einen unnötigen Aufwand bei der Freigabe.
- TM-freundliches Format benutzen: Freigaben oder Feedback sollten nie als Kommentare in PDF erfolgen, sondern in spezifischen Review-Formaten. Viele Dienstleister stellen sie zur Verfügung. Mit den Formaten lassen sich die finalen Texte ins Translation Memory (TM) importieren, so dass sie beim nächsten Übersetzungsprojekt zur Verfügung stehen.

Praxistipp Kooperation bei Terminologie

- Sprachliche Expertise beisteuern: Hinzuziehen muttersprachlicher Mitarbeiter im Unternehmen oder in Auslandsniederlassungen bei der Festlegung von fremdsprachlichen Benennungen oder bei der Freigabe von Terminologievorschlägen des Übersetzers.
- Fachliche Expertise beisteuern: Auch ohne Sprachkenntnisse können Mitarbeiter wichtige Infos wie Grafiken oder Definitionen liefern.
- Saubere Ausgangslage: Auch für die Ausgangstexte gilt es, Inkonsistenzen und Synonyme zu vermeiden. Übersetzern ist nicht immer klar, dass mit den unterschiedlichen Fachbegriffen ein und dasselbe Teil gemeint ist. Möglichst alle Beteiligten sollten Zugriff auf die aktuelle Terminologie haben, denn darin finden sich auch die Ausgangssprachlichen Benennungen.
- Mitarbeit: Ein fester Ansprechpartner für Terminologiefragen oder gar ein Terminologiezirkel hilft Kunden, die eigene Firmenterminologie zu verwalten. Damit der Dienstleister für die Übersetzer in der Terminologiedatenbank veraltete oder falsche Einträge kennzeichnen kann, sollte der Kunde darüber informieren, wenn sich Fachbegriffe oder Produktnamen ändern.

> ren und einzuhalten. In den meisten Fällen funktioniert dies sehr gut. Ist das Projektmanagement kompetent und gut ausgebildet und werden auch an unerfahrene Kunden die richtigen Fragen gestellt, haben die Projektmanager ausreichend Informationen, um die Dienstleistung zur Zufriedenheit des Kunden zu erbringen.

Der Prozess kann durchaus Zeit kosten. Denn in der Anfangsphase der Zusammenarbeit muss der Auftraggeber zunächst anhand der ersten gelieferten Übersetzungen für sich erarbeiten, was ihm wichtig ist und worauf sein Unternehmen Wert legt. Nicht immer sind diese Anforderungen von Beginn an klar. Erst durch eine konkrete Lieferung entsteht dafür Bewusstsein, wenn diese eben nicht den Vorstellungen entspricht. Hier kommt die Bedeutung von Feedback- und Freigabeprozessen ins Spiel, die in der ISO 17100 behandelt werden. Die Prozesse ermöglichen Kunde und Dienstleister, sich an das gewünschte Ergebnis und die dafür notwendigen Maßnahmen systematisch heranzuarbeiten.

All das erfordert eine kooperative Zusammenarbeit, wie sie der Auftraggeber realisiert, zum Beispiel durch Vorgaben, Anforderungen oder Beantwortung der Übersetzerfragen. Fehlt beim Kunden die Bereitschaft zur Zusammenarbeit, kann die Norm, sprich die Erfüllung der Kundenerwartungen, kaum realisiert werden.

Gemeinsam gegen Übersetzungsrisiken

Klar definierte und offen kommunizierte Anforderungen dienen nicht nur als Basis für wirkungsvolle Übersetzungsprozesse nach ISO 17100. Ihre positiven Effekte für den Kunden sind viel weitreichender. Sie können so beispielsweise auch das Fundament für ein nachhaltiges Risikomanagement darstellen. Denn jegliche Technische Dokumentation birgt Risiken. Risikoidentifikation im Sinne des Risikomanagements wird bereits in vielen Bereichen betrieben, vor allem bei Maschinen und für deren Technische Dokumentation.

Im Ausland lesen Endkunden und Bediener von Maschinen natürlich nicht die geprüfte deutsche Fassung der Technischen Dokumentation. Sie greifen auf die jeweilige Übersetzung zurück und bedienen damit ganze Anlagen. Unternehmen sollten daher unbedingt dieselben Anforderungen an Übersetzungen stellen wie an ihre Ausgangssprachliche Technische Dokumentation und auch die Risiken von Übersetzungen betrachten. Je nach Dokumentenart und den Zielen des Unternehmens können ganz unterschiedliche Risiken entstehen. Deren

Einstufung kann der Dienstleister nicht für seinen Kunden übernehmen, da er das Unternehmen, den Verwendungszweck der Übersetzungen und die Risiken, die Übersetzungen für das Unternehmen bergen, nicht kennen kann. In solchen Fällen kann und muss er gemeinsam mit dem Kunden die Prozesse aber genau darauf ausrichten.

Ist die Übersetzung eines Handbuchs für eine Maschine fehlerhaft, können zum Beispiel folgende Risiken drohen:

- finanzieller Schaden durch Produktrückruf, Nachbesserung, Zusatzaufwand im Kundendienst oder möglicherweise Nicht-Erlangen der Zulassung
 - Sachschaden durch Stillstand der Maschine aufgrund von Fehlbedienung
 - Zeitverlust durch Nachbesserungsaufwände oder falsche Ersatzteillieferungen
 - Gefahr für Leib und Leben durch Fehlinformation und Fehlbedienung
- Eine fehlerhafte Softwareübersetzung, abgeschnittene oder zu stark abgekürzte Steuerungstexte bergen zum Beispiel folgende mögliche Risiken:

- finanzieller Schaden durch Nachbesserungsaufwand, Zusatzaufwand im Kundendienst, Updates
- Sachschaden durch erschwerte Bedienung der Software
- Imageschäden durch Beschädigung der Marke, Frust bei Kunden oder Mitarbeitern
- Zeitverlust durch Nachbesserungsaufwände oder verspäteten Markteintritt

Unternehmen, die bereits einen Anforderungskatalog erstellt haben, der vielleicht auch schon textsortenspezifische Vorgaben enthält, können gemeinsam mit ihrem Dienstleister in einem zweiten Schritt für jede Dokumentenart einen spezifischen Prozess aufsetzen. Er soll jeweils helfen, das erwartbare Übersetzungsrisiko zu reduzieren. So ist es durchaus vorstellbar, für unterschiedliche Dokumente zusätzliche Prüfschritte zum Prozess hinzuzufügen, falls diese nötig sind (Abbildung 02, S. 28). Genauso können natürlich auch Schritte weggelassen werden. Das kann Übersetzungen betreffen, bei denen das Unternehmen kein Risiko durch Überset- >

Wird in der Anfangszeit mehr in die Kommunikation investiert, hat das enorme Auswirkungen auf die langfristige Zusammenarbeit und zahlt sich aus.

Mit System zum System

XR – das XML-basiertes Redaktionssystem

docuglobe – das Word-basierte Redaktionssystem

authordesk – die Autorenunterstützung

CE - EXPERT – Risikobeurteilung und regelkonforme Dokumentation

ARC-Desk – Webbasierte Prüf- und Freigabeprozesse

easybrowse – die Content Delivery Lösungen



REDAKTIONSSYSTEME
CONTENT DELIVERY
TECHNISCHE DOKUMENTATION
FACHÜBERSETZUNGEN
CE-SUPPORT

CONSULTING | PROJEKTE | CUSTOMIZING



Einfach. Alles. Besser.

➤ zungsfehler sieht, wie zum Beispiel innerhalb der internen Kommunikation im E-Mail-Verkehr zwischen Mitarbeitern.

Der Dienstleister kann diese Entscheidungen nicht treffen und die Prozessschritte nicht ohne den Kunden planen. Nur dieser kann für sein Unternehmen Übersetzungsrisiken identifizieren und einstufen. Ebenso kann nur der Auftraggeber für eventuelle weitere Prüfschritte den zwangsläufig gestiegenen Bedarf an Zeit und Budget freigeben.

Kooperativ und konstruktiv zur Qualität

Dies alles verdeutlicht die Wichtigkeit, auch im Bereich Sprachdienstleistung mit Lastenheften für die Produkterstellung zu arbeiten. Schließlich ist Übersetzung eben nicht gleich Übersetzung. Es ist daher unerlässlich, dass sich die für Übersetzungen verantwortlichen Mitarbeiter auf Kundenseite mit den unternehmensseitigen Erwartungen an das Endprodukt befassen. Je nach Größe des Unternehmens, Übersetzungsvolumen und dessen Risikoeinstufung kann die Arbeit, die hier beim Auftraggeber entsteht, einen ganz unterschiedlichen Umfang haben. Nichtsdestotrotz können Kunden auch passiv, mit wenig Aufwand und ohne Sprachkenntnisse maßgeblich die Qualität des Endprodukts beeinflussen.

Vor allem zu Beginn der Zusammenarbeit sollten Kunden in ihrem eigenen In-

teresse die wichtige Rolle des Ansprechpartners erfüllen und dem Dienstleister regelmäßig Feedback geben. Anfangs kann zum Beispiel ein Kick-off-Termin oder ein ausführliches Telefonat stattfinden, um sich besser kennenzulernen. Danach ist ein systematisches Heranarbeiten an den idealen Übersetzungsprozess wichtig: durch regelmäßiges Feedback, Updates der Anforderungen durch den Kunden, Work-flowanpassungen und die Informationsweitergabe durch den Dienstleister an alle Übersetzer.

Unternehmen sollten Übersetzungen nicht als lästigen Schritt zwischen Erstellung der Technischen Dokumentation und Auslieferung des Produkts betrachten. Vielmehr sollten sie gemeinsam mit ihrem Dienstleister daran arbeiten, dass ihre Produkte auf ausländischen Märkten genauso gut verstanden werden wie auf dem heimischen Markt. Dazu können sie in nicht unerheblichem Maße beitragen und in vielerlei Hinsicht und Bereichen kooperieren.

Wird in der Anfangszeit mehr in die Kommunikation und Abstimmung investiert, hat das enorme Auswirkungen auf die langfristige Zusammenarbeit und zahlt sich aus: Je konstruktiver und informativer der Austausch und das Feedback, desto optimaler gestalten sich die Prozesse im Hinblick auf Zeit, Qualität und Kosten. ☞

SUPER CONTENT ERFORDERT SUPERHELDEN

Ihre Software für die
Content-Optimierung

Eigenprüfung

→ findet gemäß ISO 17100 standardmäßig durch den Übersetzer statt

Revision

→ findet gemäß ISO 17100 standardmäßig statt, der Revisor prüft die Übersetzungen auf Vollständigkeit und Korrektheit

Zweitrevision

→ durch einen zweiten Revisor

Fachliche Prüfung

→ rein zielsprachliche Prüfung auf Zweckentsprechung durch einen fachlichen Experten, zum Beispiel einen Kundenlektor

Usability-Test

→ Nutzerprüfung bzw. Funktionsprüfung, zum Beispiel bei Software

Korrekturlesen

→ Druckfahnenlektorat, Layoutprüfung

Rückübersetzung

→ Rückversicherung, ob während der Übersetzung der Inhalt vollständig verstanden wurde, gängig im Bereich Medizintechnik

ABB. 02 Prüfschritte, teilweise nach der ISO 17100.

QUELLE oneword GmbH