

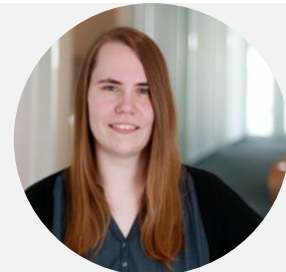
## Der Weg zur perfekten Übersetzung – Qualität prüfen und bewerten

*Nicole Sixdorf, oneword GmbH, Böblingen*

Ankündigung zum gleichnamigen Fachvortrag auf der tekom, der internationalen Fachmesse für technische Kommunikation (tekom): Dienstag, 12.11.2019, 10:45-11:30 Uhr, Raum C7.2, im Messezentrum Stuttgart

Für international tätige Unternehmen sind Übersetzungen nicht nur der Schlüssel, um auf wichtigen Exportmärkten Fuß zu fassen und ihre Kunden zu erreichen, sondern erfüllen gerade im Bereich der technischen Dokumentation auch wichtige rechtliche und sicherheitsrelevante Aspekte.

Eine hohe Qualität der Übersetzung ist daher eine geradezu selbstverständliche Grundvoraussetzung, denn die Kosten und Auswirkungen schlechter Qualität sind weitreichend und können von Imageschäden über Vertrauensverlust bei Kunden, administrativen Kosten, Gewinneinbrüchen und Garantieverlusten sogar bis hin zu Risiko für Leib und Leben reichen.



**Nicole Sixdorf**  
**Translation Partner Manager**

Kultur- und  
Sprachwissenschaftlerin, M.A.  
Phone: + 49 7031 714 9556  
Fax: + 49 7031 714 9565  
Mail: [n.sixdorf@oneword.de](mailto:n.sixdorf@oneword.de)

Doch die Frage danach was eine hohe Übersetzungsqualität überhaupt ausmacht, lässt sich weder einfach noch pauschal beantworten, denn Qualitätsansprüche sind individuell geprägt. Was gute Qualität für den einen Kunden ausmacht, ist für den nächsten bereits ungenügend. Dies begründet sich in den unterschiedlichen Anforderungen, egal ob sprachlich, rechtlich oder formell, denen sich unterschiedliche Unternehmen je nach Branche und Grad der Reglementierung ausgesetzt sehen. Doch genau hier finden sich die Maßstäbe für Qualität, die den Weg für Kunde und Sprachdienstleister ebnet, um diesen Ansprüchen dauerhaft gerecht zu werden.

### **Startpunkt: Anforderungen kennen und Qualität definieren**

Eine hohe Qualität lässt sich nur dann erreichen, wenn alle Beteiligten die gleichen Vorstellungen davon haben, welche Anforderungen erfüllt werden müssen und somit auf ein gemeinsames Qualitätsziel hingearbeitet werden kann. Dafür müssen die Anforderungen erkannt werden, die an eine Übersetzung gestellt werden. Diese Anforderungen können branchenbedingt (z. B. gesetzliche Vorgaben, Richtlinien), textbedingt (z. B. gewisse Textsortenkonventionen) und individuell durch die jeweiligen Kundenbedürfnisse (z. B. unternehmensspezifisches Vokabular, Zielgruppe) geprägt sein. Eine enge Zusammenarbeit und kontinuierliche Abstimmung zwischen Kunde und

Sprachdienstleister sind somit ab dem ersten Schritt unerlässliche Kriterien für eine wirkungsvolle Qualitätssicherung, mit dem Ergebnis einer langfristig zufriedenstellenden Qualität.

Diese Anforderungen werden zu den maßgebenden Qualitätskriterien. Übersetzungen müssen also bestimmte vorgegebene Eigenschaften aufweisen, um den individuellen Qualitätsansprüchen gerecht zu werden. Dies kann bei sprachlicher, inhaltlicher und fachlicher Korrektheit beginnen und über das angemessene Sprachregister, gewünschte Abweichungen vom Ausgangstext, bis hin zur zielgruppenspezifischen Lokalisierung und Aspekten wie Format, Textlänge usw. reichen. Abweichungen von diesen Eigenschaften, z. B. in Form von Sinnfehlern, falscher Rechtschreibung, stilistischer Probleme oder unpassender Terminologie sind dann klar erkennbare Qualitätsmängel.

Diese Sichtweise konzentriert sich auf Qualität auf der Produktebene, d. h. der Übersetzung als solcher. Wichtig zu berücksichtigen ist jedoch, dass dies nur ein Weg ist, Qualität zu betrachten, denn die Qualität einer Übersetzung wird ebenso maßgeblich vom Übersetzungsprozess und Übersetzungsproduzenten beeinflusst. Liefertreue, Reaktionszeiten, Rückfragen, Qualifikation des Übersetzers usw. — auch in diesen Punkten lässt sich die Qualität einer Übersetzung definieren, prüfen, evaluieren und letztendlich optimieren. Eine solche umfassende Betrachtung lohnt sich z. B. bereits beim Aufbau einer Zusammenarbeit, um die Rahmenbedingungen und Workflows optimal auszuloten. Grundlegend ist in allen Fällen, dass es konkrete Vereinbarungen zwischen Kunde und Sprachdienstleister gibt, welche die jeweiligen Anforderungen klar festlegen und beschreiben, z. B. durch Styleguides, Glossare, Referenzmaterialien oder sonstige Spezifika, sodass auf einer gemeinsamen Basis mit demselben Vokabular und Regeln gearbeitet werden kann, die subjektive Werturteile durch objektive, messbare Kriterien ersetzen. Denn Fakt ist: sind den am Übersetzungsprozess Beteiligten keine Vorgaben an die Hand gegeben, müssen diese nach ihrem besten Wissen und Gewissen arbeiten.

## Den Weg nicht aus den Augen verlieren: Übersetzungen prüfen

Qualität entscheidet sich bereits vor dem ersten Tastenanschlag des Übersetzers. Die erste Prüffrage für Kunde und Sprachdienstleister sollte daher immer sein, ob dem Übersetzer alle notwendigen Informationen zur Erfüllung der Anforderungen zur Verfügung stehen und ob er alle dafür notwendigen Kompetenzen besitzt. Das schließt auch mit ein, dass die Anforderungen überhaupt allen Beteiligten bekannt und verständlich sind. Denn um Abweichung zu vermeiden bzw. sie während einer Prüfung festzustellen, bedarf es erst einmal Standards, von denen abgewichen werden kann, z. B. Vorgaben aus Styleguides, Firmenterminologie usw. Ein gut funktionierendes Rückfragenmanagement, klar formulierte Auftragsmails, auch das ist dabei von Bedeutung.

Die Prüfung einer Übersetzung kann an zahlreichen Stellen erfolgen. Je nach Anforderungs- bzw. Bewertungskriterien sind dabei unterschiedliche Prüfungsverfahren sinnvoll und notwendig. Die Nutzerfreundlichkeit einer übersetzten Bedienungsanleitung lässt sich z. B. nur sehr bedingt durch eine Revision prüfen und erfordert in der Regel einen Nutzertest. Andersherum können Nutzertests keine Aussagen darüber treffen, ob kundenspezifische Formate oder rechtliche Vorgaben eingehalten wurden, da es auch nicht ihr Ziel ist. Auch sind solche Tests nur kundenseitig aussagekräftig durchzuführen. Wichtig ist, dass klar ist, welche Anforderungen entscheidend für das Qualitätsziel sind. Dabei bedeuten mehrere Prüfschleifen nicht automatisch eine höhere Qualität, sondern können sich im Gegenteil, durch Reibungsverluste aus Über- oder Unterkorrektur, sogar negativ auf das Gesamtergebnis auswirken. Auch hier gilt der allgemein bekannte Grundsatz: so viel wie nötig, so wenig wie möglich. Neben der Revision und dem Nutzertest gibt es z. B. die fachliche Prüfung, das Korrekturlesen

bzw. Druckfahnenlektorat sowie die Zweit- und Drittrevision, die jeweils ganz unterschiedliche Schwerpunkte setzen.

Prüfungen werden in der Regel durch menschliche Prüfer vorgenommen, können jedoch heutzutage ebenso automatisiert erfolgen. Diverse Tools, die entweder bereits in gängige CAT-Tools integriert sind oder integriert werden können, prüfen bestimmte vordefinierte Kriterien ab und decken potentielle Fehler z. B. bei der Terminologie, Interpunktion, Textlänge, Tags oder Konsistenz auf. Stil, Genauigkeit oder auch die Sinnrichtigkeit lassen sich automatisiert bislang nicht prüfen. Auch müssen die Ergebnisse aufgrund einer oft sehr hohen Zahl an *false positives* stets kritisch gegengeprüft werden. Die Aussagekraft automatischer Prüfungen ist daher grundsätzlich begrenzt.

## Fernab von Subjektivität: Übersetzungen evaluieren

Dienen Prüfungen prinzipiell der Fehlererkennung, so ist das Ziel jeder Evaluierung, diese Fehler zu bewerten und zu kontextualisieren. In der Praxis haben sich dafür gewisse Evaluierungsmodelle bzw. -metriken durchgesetzt, die den Prozess ferner objektivieren wollen. Bekannte Vertreter sind die SAE J2450, das LISA QA Modell oder das DQF von TAUS. Die Grundannahme ist denkbar einfach: keine oder wenige Fehler in den festgelegten Fehlerkategorien bescheinigen eine gute Qualität. Hierzu werden bestimmte *pass/fail*-Schwellwerte, eine Art Grenzlinie, festgelegt, die ein Qualitätsmindestmaß definieren, das die Übersetzung erfüllen oder überschreiten muss.

Evaluierungsprozesse sollten wie Prüfprozesse stets auf die individuellen Anforderungen eingestellt und feinjustiert werden, um eine Aussage darüber treffen zu können, ob die jeweilige Übersetzung das Qualitätsziel erreicht. Hierbei kann z. B. ein übergeordnetes Betrachtungskriterium auch die Unterscheidung nach Textsorte oder Prüfziel sein (Stichwort Nutzerfreundlichkeit), für die unterschiedliche Fehlerkategorien bzw. -typen relevant werden. Nur wenige vordefinierte Metriken erlauben allerdings ein solches Maß an Individualisierung, können jedoch Grundbausteine für die Erstellung eines eigenen Bewertungsschemas geben. Neuere Modelle wie das DQF oder MQM folgen bereits einem solchen Baukastenprinzip.

Die Fehlerbetrachtung auf Grundlage von Metriken und Fehlerkategorisierung läuft prinzipiell auf Satzebene ab und stückelt so die Übersetzung in separat zu bewertende Einheiten. Dies kann dazu führen, dass eine nach Metrik mit *pass* also „gut“ bewertete Übersetzung trotzdem nicht den Ansprüchen einer bestimmten Zielgruppe gerecht wird und die Wertung von Fehlern auf die ganze Übersetzung betrachtet in einem Missverhältnis steht, da sie durch den Gesamteindruck relativiert werden. Ein weiterer Punkt ist zudem die Länge des evaluierten Textes, wenn z. B. aus wirtschaftlichen Gründen nicht die gesamte Übersetzung bewertet werden kann und es somit letztendlich nur einen Bewertungsquerschnitt gibt. Ferner kennen die meisten Metriken nur eine negative Perspektive, d. h. den Mangel, und vernachlässigen positive Aspekte, z. B. lobenswerte Lösungen durch den Übersetzer.

## Weitergehen: Evaluationsdaten auswerten und nutzen

Zwar lässt sich mit der Evaluation feststellen, ob eine Übersetzung einen gewissen Schwellwert erreicht und somit das gesetzte Qualitätslevel über- oder unterschreitet, jedoch sollte man über diesen Wert hinaussehen und alle gewonnenen Daten in die Qualitätsbetrachtung einbeziehen, um somit die in Evaluationsprozesse investierte Zeit und Kosten voll auszuschöpfen.

Wo treten welche Fehler auf? Welche Fehler treten am häufigsten auf? Bei wem oder wann treten sie auf? Ist die Bewertung tatsächlich objektiv? Sind die Bewertungskriterien sinnvoll? All das sind z. B. Fragen, auf die man durch Evaluationswerte Antworten bekommt und aus denen man sinnvolle Maßnahmen ableiten kann, um Qualitätsprozesse zu optimieren und das Qualitätslevel insgesamt zu heben. Dies ist möglich durch eine übersetzungsgerechte Gestaltung der Ausgangstexte, relevanteres oder klareres Referenzmaterial, Erstellen von Terminologiedatenbanken, neue Anweisungen, überarbeitete Styleguides, dem Einführen kontrollierter Sprache, Trainings für Übersetzer oder angepasste Einstellungen in CAT- und Qualitätssicherungstools usw.

Am Ende des Weges liegt nämlich wieder der Beginn einer neuen Reise, denn eine hohe Übersetzungsqualität ist eben nicht selbstverständlich. Der Weg dahin lässt sich jedoch durch klar definierte Ziele, eine gute Vorbereitung, das kritische Hinterfragen eigener Prozesse und dem vorausschauenden Blick auf veränderte Bedingungen gut meistern.