



universität
wien

DISSERTATION

Titel der Dissertation

„Umfassendes Qualitätsmanagement in der
Sprachdienstleistung – von der Praxis für die
Praxis“

Verfasserin

Magistra Eva-Maria Leitner

Angestrebter akademischer Grad

Doktorin der Philosophie (Dr. phil.)

Wien, im April 2014

Studienkennzahl lt. Studienblatt:

A 092 324

Studienrichtung lt. Studienblatt:

Übersetzerausbildung

Betreuerin / Betreuer:

Univ. Prof. Dr. Gerhard Budin

INHALTSVERZEICHNIS

EINLEITUNG	8
HINTERGRUND	9
GRUNDLAGEN	12
MOTIVATION	12
ZIELSETZUNGEN	18
ALLGEMEINE ZIELSETZUNG	18
SPEZIFISCHE ZIELSETZUNGEN	19
PROBLEMSTELLUNG	20
EINSCHRÄNKUNGEN	21
FORSCHUNGSFRAGEN	22
METHODIK	25
GRUNDLEGENDE BEGRIFFE	27
DEFINITIONEN AUS DER SPRACHDIENSTLEISTUNG	27
DEFINITIONEN AUS DEM BETRIEBLICHEN UMFELD	31
1. BERUFLICHE GRUNDLAGEN UND STRUKTUREN	33
1.1. SPRACHDIENSTLEISTER, DIE HAUPTSÄCHLICH FÜR ANDERE SPRACHDIENSTLEISTER ARBEITEN	36
1.2. FREIBERUFLER UND/ODER EINPERSONEN- UNTERNEHMEN (EPU), DIE HAUPTSÄCHLICH FÜR ENDKUNDEN ARBEITEN	37

1.3. SPRACHDIENSTLEISTER MIT ANGESTELLTEN MITARBEITERN	38
1.4. ANFORDERUNGEN AN KOMPETENZEN IN DER ÜBERSETZUNG	38
1.4.1. Hard Skills	38
1.4.2. Soft Skills	39
1.4.3. Schlussfolgerungen	40
2. UNTERNEHMENSBEZOGENE GRUNDLAGEN	41
2.1. ALLGEMEINE ANMERKUNGEN	41
2.2. PROZESSE	42
2.2.1. Interne Prozesse	43
2.2.2. Externe Prozesse	44
2.3. DAS ÜBERSETZUNGSPROJEKT	44
2.3.1. Die Projektphasen	47
2.3.1.1. <i>Initiierung</i>	49
2.3.1.2. <i>Zielsetzung und Planung</i>	51
2.3.1.3. <i>Risikobewertung und Angebotslegung</i>	51
2.3.1.4. <i>Produktion und Überwachung</i>	55
2.3.2. Zusammenfassung	56
2.4. EVALUIERUNG – DIE GRUNDLAGEN	57
2.4.1. Evaluierung in der Fachliteratur	61
2.4.2. Evaluierung der Prozesse	65

2.4.3.	Evaluierung des Projekts -----	67
2.4.4.	Evaluierung des Produkts – Korrektorat, fachliche Überprüfung, Fahnenkorrektur, Endkorrektur vor Lieferung----	68
2.4.5.	Evaluierung der Kosten -----	77
2.5.	SPEZIFIKATIONEN -----	78
2.6.	SCHLUSSFOLGERUNGEN -----	80
3.	THEORETISCHE GRUNDLAGEN -----	81
3.1.	QUALITÄTSMANAGEMENT – ZURÜCK ZUM URSPRUNG -----	83
3.1.1.	Umfassendes Qualitätsmanagement – die Komponenten -----	85
3.1.2.	Zusammenhänge und Ansätze-----	89
3.1.3.	Schlussfolgerungen – grundlegende Gedanken zum Modell -----	92
4.	EMPIRISCHE UMFRAGE -----	93
4.1.	Hypothesen-----	93
4.2.	Grundlagen -----	96
4.3.	Methodik-----	97
4.4.	Analyse der Ergebnisse -----	101
4.5.	Überprüfung der Hypothesen -----	121
4.6.	Schlussfolgerungen aus der empirischen Umfrage ---	128
5.	DAS MODELL -----	130
5.1.	Basis-----	130

5.1.1.	Interne Prozesse -----	130
5.1.2.	Externe Prozesse -----	130
5.1.3.	Externe Spezifikationen -----	131
5.1.4.	Interne Spezifikationen -----	131
5.1.4.1.	Schematische Darstellungen der Basis -----	132
5.2.	Kosten -----	135
6.	SCHLUSSFOLGERUNGEN UND EMPFEHLUNGEN ----	137
6.1.	Allgemeine Schlussfolgerungen und Beantwortung der Forschungsfragen -----	137
6.2.	Empfehlungen -----	141
6.2.1.	Empfehlungen für Kunden -----	142
6.2.2.	Empfehlungen für Sprachdienstleister -----	144
6.2.3.	Ausbildung und Lehre -----	147
6.2.3.1.	Gegenüberstellung Ausbildung und Berufsbild -----	147
7.	ANHANG -----	152
8.	LITERATUR -----	155
8.1.	Bibliografie -----	155
8.2.	Internetbibliografie -----	158
8.3.	Normen -----	158
8.4.	Eigene Präsentationen -----	158
8.5.	Eigene Publikationen -----	159
9.	ABSTRACT -----	162

9.1.	Deutsch	162
9.2.	Englisch	165
9.3.	Schlüsselbegriffe	167
1.	CV MAG. EVA-MARIA LEITNER	168

Dieses Projekt wurde von Prof. Dr. Gerhard Budin, dem aktuell stellvertretenden Leiter des Zentrums für Translationswissenschaften der Universität Wien und Betreuer dieser Arbeit, angeregt, den ich durch mein Studium sowie durch die Zusammenarbeit in verschiedenen nationalen und internationalen Normungsgremien seit 1999 kenne. Daher gebührt ihm hier an dieser Stelle besonderer Dank für seinen Impuls, der dieses Projekt erst ermöglicht hat. Darüber hinaus möchte ich mich auch noch bei Frau Prof. Dr. Maria Cecilia Plested von der Universidad de Antioquia in Medellín, Kolumbien, der zweiten Betreuerin dieser Arbeit, bedanken, die mir wertvolle Ansätze geliefert und mich in jeder Weise motiviert hat, diese Dissertation erfolgreich zu Ende zu bringen. Ihre Unterstützung bei diesem Projekt war beispiellos. Weiters möchte ich hier auch jenen Personenkreis in das Rampenlicht stellen, der mit Unterstützung auf jegliche erdenkliche Art, Verständnis und Mithilfe diese Arbeit erst möglich gemacht hat. Hier ist allen voran mein Gatte zu erwähnen, der seit vielen Jahren felsenfest hinter mir und meinen Projekten steht und immer an mich glaubt. Durch seine Mithilfe und seine Bereitschaft, mir Aufgaben - welcher Art auch immer - abzunehmen, wurde es mir erst ermöglicht, meine Pläne – und somit auch diese Arbeit - in die Tat umzusetzen. Weiters gebührt jenen Kollegen Dank, die mir im Hintergrund auf äußerst tatkräftige Art bei dieser Arbeit behilflich waren, allen voran meinem spanischen Kollegen Herrn Juanjo Arevalillo Duval von Hermes Traducciones, der einen wichtigen Teil dieser Arbeit nicht nur angeregt, sondern diesen in Form vieler Gespräche auch aktiv unterstützt hat.

Last but not least möchte ich hier auch noch meinen aufrichtigen Dank an all jene Unternehmen zum Ausdruck bringen, die sich bereit erklärt haben, diese Arbeit durch Ausfüllen der Fragebögen zu unterstützen und mir somit ihre wertvolle Zeit zur Verfügung gestellt haben.

Die in dieser Dissertation verwendeten personenbezogenen Ausdrücke betreffen, soweit dies inhaltlich in Betracht kommt, Frauen und Männer gleichermaßen.

EINLEITUNG

Diese Arbeit ist als Beitrag dazu anzusehen, umfassendes Qualitätsmanagement in der Übersetzung einschließlich aller zugehörigen Aspekte aus der Sicht der Praxis zu beleuchten. Dabei wird nicht nur auf branchenspezifische Normen näher eingegangen, sondern es wird der Beitrag von sämtlichen an einem Übersetzungsprozess beteiligten Parteien mit einbezogen. Dies gilt im Besonderen auch für die Rolle der Kunden, die bis dato kaum Beachtung gefunden hat. Zu diesem Zweck werden unter anderem die Bedürfnisse von Kunden aus unterschiedlichen Branchen in diesem Licht beleuchtet sowie deren Anforderungen und Ansprüche, die sie an Sprachdienstleister haben. Die Arbeit beinhaltet einerseits die in der praktischen Arbeit gewonnenen Erfahrungen, wobei hier auch meine Arbeit in den unterschiedlichen nationalen und internationalen Normungsgremien Berücksichtigung findet und andererseits besteht sie aus einem empirischen Teil, der den Ist-Stand aufzeigt. Daraus werden dann Schlussfolgerungen gezogen um Verbesserungspotential aufzuzeigen, um ein für alle Parteien zufriedenstellendes Qualitätsniveau unter Berücksichtigung der Kosten zu erzielen.

Diese wissenschaftliche Arbeit ist also - wie auch der Titel bereits zeigt - eine etwas andere Form einer Dissertation, die vorab einiger Erläuterungen bedarf. Sie ist nicht als rein übersetzungstheoretisches Werk verfasst, sondern basiert in erster Linie darauf, alle in den Übersetzungsprozess involvierten Komponenten und Parteien, also einschließlich der Kunden, mit einzubinden und so neu zu betrachten, wobei diese Betrachtung auf der Praxis basiert. Sie ist dazu gedacht, zu informieren und einen neuen, praxisorientierten Ansatz aufzuzeigen, um so ein völlig neues Bewusstsein für die Dienstleistung Übersetzung selbst als auch um deren Qualitätsanspruch sowohl unter den Sprachdienstleistern und

freiberuflichen Übersetzern¹, als auch unter Kunden zu schaffen. Diese wissenschaftliche Arbeit ist dazu ausgelegt, umfassendes Qualitätsmanagement in der Übersetzung unter einem neuen Blickwinkel zu betrachten und einen gut fundierten Hintergrund zu geben, um so eine bestmögliche Zusammenarbeit zwischen Sprachdienstleistern, Übersetzern und Kunden zu bewirken, mit dem Ziel, ein ausgereiftes und qualitativ hochwertiges Produkt zu liefern, welches das Image der Unternehmen unserer Kunden auf internationalen Märkten stärkt und ihre Exporttätigkeit unterstützt.

HINTERGRUND

Der erste Kontakt mit dem Thema Qualitätsmanagement ergab sich schon kurz nach der Gründung von MSS – Mag. Eva-Maria Leitner im Jahr 1994 (2005 umbenannt in mss language solutions), als mehrere Kunden darauf aufmerksam machten, dass sie als Unternehmen aus den Bereichen Technik, Maschinen- und Anlagenbau sowie Medizin allesamt zumindest ISO 9000 zertifiziert waren und so danach trachteten, auch – sofern dies möglich war – auf zertifizierte Subunternehmer zurückzugreifen. Nun war natürlich klar, dass es wenig Sinn machte, als Kleinunternehmen nach ISO 9000 zertifiziert zu werden, da dies weder administrierbar noch zu erschwinglichen Kosten möglich gewesen wäre. Aber es zeigte dennoch die Notwendigkeit, auch ohne Zertifizierung durch akkreditierte unabhängige Unternehmen in irgendeiner Form Qualitätsmanagementmaßnahmen zu implementieren, um den Ansprüchen und Anforderungen der Kunden gerecht zu werden. Einer dieser Kunden hat daher veranlasst, dass ich eine Qualitätsmanagementausbildung für ISO 9000 erhielt, um grundlegendes Wissen zu erwerben, welches dann in Zusammenarbeit mit diesem Kunden im eigenen Unternehmen zu implementieren war, ohne dabei die Vielzahl von Dokumenten und Verfahrensanweisungen zu erarbeiten, die ein Einpersonunternehmen (EPU) schlichtweg überfordert hätten. Da es zu diesem Zeitpunkt leider noch keine Norm im Bereich der Sprachdienstleistungen gab, wurden für

¹ „Sprachdienstleister“ bezieht sich in dieser Arbeit auf Unternehmen und ist daher nicht den Gendering-Regeln zu unterziehen; freiberuflich tätige Übersetzer und Übersetzerinnen werden in Folge als Freelancer bezeichnet.

das Unternehmen in Zusammenarbeit mit den Kunden Qualitätskriterien und ein System zur Qualitätskontrolle festgelegt, nach dem dann in weiterer Folge Aufträge abgewickelt wurden. Erst Jahre später, am 1. Juli 2000 beziehungsweise am 1. Dezember 2000 sollten die ÖNORMEN D 1201 „*Dienstleistungen - Übersetzen und Dolmetschen - Übersetzungsleistungen - Übersetzungsverträge*“ und D 1200 „*Dienstleistungen - Übersetzen und Dolmetschen - Übersetzungsleistungen - Anforderungen an die Dienstleistung und an die Bereitstellung der Dienstleistung*“ erscheinen, wobei ÖNORM D 1200 in weiterer Folge am 1. August 2006 zurückgezogen und durch die europäische Norm ÖNORM EN 15038 ersetzt wurde. Was lag daher näher, nachdem Qualitätsmanagement von Beginn dieser beruflichen Tätigkeit an ein Thema war, als an der Erarbeitung berufsspezifischer Normen von Anfang an mitzuarbeiten? War die Arbeit an diesen Normen im nationalen Bereich zwar heftig diskutiert, war es im Rückblick jedoch relativ einfach im Vergleich zur Entstehung der europäischen Norm, die sich weit schwieriger gestaltete. Hierbei mussten nicht nur unterschiedlichste Ansätze einbezogen sowie ein Konsens zwischen äußerst vielschichtigen Interessensgruppen und verschiedensten gesetzlichen Vorgaben gefunden werden. Der Anspruch an diese Norm war, dass sie auch noch in einigen Jahren den neuesten Gegebenheiten in einem sich extrem rasch wandelnden Beruf gerecht werden sollte. Daher ist sicher nachvollziehbar, dass dies ein langer und steiniger Weg bis zu dem aktuellen Endprodukt war. Darüber hinaus galt es auch noch, Brücken zu schlagen zwischen den Vorstellungen von mehreren „Generationen“ von Sprachdienstleistern sowie Freelancern, die ihrerseits ebenfalls eine recht anders geartete Sicht der Dinge hatten. Es gab selbstverständlich auch jene Gruppe an Personen, die zwar am Entstehen dieser Norm mitwirkten, jedoch Zweck und Sinnhaftigkeit derselben zu Beginn massiv anzweifelte. Die aktuellen Rückmeldungen gerade aus diesem Personenkreis im Zusammenhang mit EN 15038 zeigen jedoch, dass sich selbst Hardliner, die damals massive Bedenken äußerten, heute von der Norm sowie deren Auswirkungen und der praktischen Umsetzung im Zuge von Zertifizierungen positiv überrascht zeigen. Es ist auch kein Geheimnis, dass zu gegebenem Zeitpunkt einige

kleine Änderungen an dieser Norm vorgenommen werden müssen; im Großen und Ganzen konnte sie jedoch überzeugen. Aktuell wird die europäische Norm in ISO TC 37 unter dem „Vienna Agreement“² überarbeitet, wobei diese dann einer Abstimmung sowohl auf europäischer als auch auf internationaler Ebene als EN ISO unterzogen wird.

Es lag daher nach so vielen Jahren der beruflichen Tätigkeit im Zusammenhang mit Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement in der Übersetzung auf der Hand, dieses Gebiet nicht nur in eigens dafür konzipierten Ausbildungsinhalten umzusetzen³, sondern es auch zum Thema einer Dissertation zu machen. Dies umso mehr, als dass nun auch auf ISO-Ebene zahlreiche neue Normvorhaben entstehen. Dazu wurde unter anderem auch ein Projekt zu „Translation Assessment“ angeregt, welches bei den ISO TC 37 Sitzungen in Moskau im Jahr 2008 vorgestellt und 2009 als New Work Item in das Programm von TC 37 aufgenommen wurde. Dieses Projekt wurde in Zusammenarbeit mit einem spanischen Kollegen, Juanjo Arevalillo Doval von Hermes Traducciones (Spanien) ausgearbeitet und beschäftigte sich mit der metrischen Bewertung von Übersetzungen (also dem Output oder Produkt) unter Einbeziehung sämtlicher in einem Unternehmen relevanten Parameter. Auch bei diesem Projekt kamen die Anregungen und Vorgangsweisen dazu wieder aus der unternehmerischen Praxis. Dieses Normungsprojekt wurde bei den ISO TC 37 Sitzungen in Madrid 2012 zwar gestoppt, nichts desto trotz ist jedoch mittlerweile bereits ein eigenes Subkomitee in TC 37 (SC5) gegründet worden, um den Belangen der Sprachdienstleistung und dem Bedarf an Normen in diesem Bereich Rechnung zu tragen.

² Quelle:

http://www.iso.org/iso/standards_development/processes_and_procedures/cooperation_with_cen.htm (Zugriff: 03. 07. 2012).

³ Konzept erarbeitet 2005 – Übersetzungsmanagement, Projektmanagement, Qualitätsmanagement (geschützt unter mss language solutions QPM[®]).

GRUNDLAGEN

MOTIVATION

An erster Stelle ist hier anzuführen, dass Österreich als exportorientiertes Land einen hohen Bedarf an Sprachdienstleistungen hat. So lag die Exportquote (Waren- und Dienstleistungsexporte gemessen am BIP) im Jahr 2010 bei rund 55,1% und befindet sich merkbar über dem EU-Durchschnitt (EU27) von knapp 40,6%.⁴ Da sich österreichische Unternehmen unter anderem auch einen Namen als Exporteure qualitativ hochwertiger Produkte gemacht haben, liegt es auf der Hand, dass davon auch die zugehörigen Dokumente und Dokumentationen sowie sämtliche mehrsprachliche Kommunikation betroffen sind, da alles zusammen ein Bestandteil des Produktes ist und als Gesamtbild das Image der Unternehmen übermittelt. Darüber hinaus sind Sprachdienstleistungen bereits im Vorfeld des Verkaufs der Produkte auf internationalen Märkten notwendig, um diese dementsprechend anzupreisen und zu bewerben. Common Sense Advisory hat in einer Studie aus dem Mai 2010 den globalen Markt der Sprachdienstleistungen mit 26 Milliarden US-Dollar beziffert⁵. Es ist jedoch davon auszugehen, dass hier ein beträchtlicher grauer Markt existiert und der reelle Wert weit höher liegt. Geht man darüber hinaus noch davon aus, dass auch innerhalb der Unternehmen von internen oder externen Personen, die nicht dem Sektor der Sprachdienstleistungen zuzuordnen sind, sondern im weitesten Sinne zum Personal der Unternehmen oder zugehörigen Unternehmensbereichen im Ausland zu zählen sind, wird bewusst, dass diese Ziffer nur einen ungefähren Wert darstellt. Es kann daher mit Fug und Recht festgestellt werden, dass Sprachdienstleistungen die Stütze der österreichischen Exportwirtschaft sind. Gerade deswegen kommt dem Qualitätsmanagement in der Übersetzung ein besonderer Stellenwert zu.

⁴ Quelle:

http://www.statistik.at/web_de/services/wirtschaftsatlas_oesterreich/aussenhandeli/index.html (Zugriff: Dezember 2011).

⁵ <http://www.commonsenseadvisory.com/Resources/FactsandFigures.aspx> (Zugriff: 09. 09. 2011).

Ein weiterer Grund für diese Arbeit ist einer, der bereits hinlänglich bekannt ist, nämlich jener, dass die Tätigkeit des Übersetzens nach wie vor mit Imageproblemen und mit fehlender Anerkennung der Bedeutung zu kämpfen hat. Das ist auf verschiedenste Ursachen zurückzuführen. Die Hauptgründe sind sicherlich darin zu suchen, dass einerseits Übersetzungen von einem Personenkreis durchgeführt werden, der nicht über ausreichende Sprachenkenntnisse verfügt, um als Übersetzer oder Übersetzerin in der professionellen Übersetzungsindustrie tätig zu sein. Gibt es dabei Qualitätsprobleme, wird nicht gesondert festgestellt, dass diese Übersetzungen von ungeschultem Personal durchgeführt wurden. Dies lässt sich auf mehrere Gründe zurückführen. Einerseits ist die Voraussetzung einer umfassenden praktischen Ausbildung zum Übersetzen, Lokalisieren und Dolmetschen nicht in allen Ländern gegeben. Auch dieser Punkt wurde unter anderem in der empirischen Umfrage berücksichtigt, um beträchtliches Einsparungspotential für Unternehmen aufzuzeigen. Andererseits vermeinen Unternehmen, Geld einzusparen, wenn Übersetzungen - welcher Art auch immer - unternehmensintern angefertigt werden. Dass sich rein rechnerisch das Gegenteil beweisen ließe, wird dabei nicht berücksichtigt. Des Weiteren wird auch nicht bedacht, dass möglicherweise nicht die gewünschte Wirkung erzielt werden kann, wenn Kommunikation nicht punktgenau an Zielmärkte und Zielpublikum angepasst wird. Darüber hinaus wurde bis vor einigen Jahren Übersetzertätigkeit bei EUROSTAT und somit auch bei den nationalen statistischen Instituten unter den Sekretariatsarbeiten geführt und hier auch noch unter Sekretariats-Hilfsarbeiten eingereiht. Seit der Neuordnung 2008 gehört dieser Beruf jedoch zu den "Sonstigen freiberuflichen/wissenschaftlichen/technischen Tätigkeiten", in NACE unter Klasse 74.3 zu finden⁶, an.

Im Falle der Sprachdienstleister und Freelancer selbst scheint es aus mehreren Gründen geboten, sich einige Dinge ins Bewusstsein zu rufen,

⁶ Quelle:

http://ec.europa.eu/eurostat/ramon/nomenclatures/index.cfm?TargetUrl=LST_NOM_DTL&StrNom=NACE_REV2&StrLanguageCode=EN&IntPcKey=18517874&StrLayoutCode=HIERARCHIC (Zugriff: 03. 07. 2012).

die hier - auch wenn dies nicht gerne offen ausgesprochen wird - angeführt werden, da nur ein möglichst offener Umgang mit dem Thema die nötigen Informationen liefern und so Verständnis schaffen kann. Es gibt in der Branche selbst auch Sprachdienstleister, die äußerst unprofessionell vorgehen und somit dem Image des Berufes zusätzlichen Schaden zufügen. Dass sich in dieser Gruppe auch Dienstleister befinden, die gegenüber dem Kunden vorgeben, qualitativ hochwertige Leistungen zu liefern, dieses Versprechen jedoch nicht halten können, hat bereits Peter A. Schmitt in seinem Vorwort in Band 5 der Leipziger Studien zur angewandten Linguistik sehr deutlich aufgezeigt und festgestellt, dass hier teilweise auch am Rande des Betrugs gearbeitet wird. Dies geht so weit, dass es nach wie vor Sprachdienstleister gibt, die Kunden vorgaukeln, sie wären gemäß XX⁷ EN 15038 zertifiziert, hätten sich also einem Audit durch unabhängige, akkreditierte Zertifizierungsunternehmen unterzogen, in Wirklichkeit sind sie aber - wenn überhaupt - in einer Liste registriert und haben nur angeführt, dass sie nach der Norm arbeiten (die sogenannte „frist party certification“). Dies hat vor allem in Deutschland (vgl. Schmitt/Jüngst, 2007, Vorwort) und Österreich zu Abmahnungen geführt und zeigt einmal mehr, dass hier noch vieles im Argen liegt.

Ein weiterer Punkt ist jener, dass es mehrere unterschiedliche Ansätze zum Thema Qualitätsmanagement gibt, die jeder für sich zwar richtig, jedoch jeweils allein stehend nicht wirklich ausreichend sind, um ein umfassendes Qualitätsmanagement bei Sprachdienstleistungen zu gewährleisten. Auch hierbei kommt den Kunden in mehrerlei Hinsicht eine wichtige Rolle zu. Einerseits versuchen sie, als wirtschaftlich orientierte Unternehmen eine Dienstleistung zu möglichst niedrigen Kosten zuzukaufen, ohne sich über mögliche Konsequenzen bewusst zu sein und so führen sie als Eckdaten eines Projekts dann auch teilweise nicht realisierbare Vorgaben an, die meist auf unreflektierten Annahmen oder unzureichendem Hintergrundwissen basieren. Den Sprachdienstleistern fällt es somit auch zu, hier verstärkte Aufklärungsarbeit zu leisten, damit erfüllbare Spezifikationen in die Projekte Eingang finden. Diese Spezifikationen und

⁷ XX steht hier für die Bezeichnung der einzelnen Länder, also DIN für Deutschland, BS für Großbritannien, ÖNORM für Österreich, etc.

Eckdaten, die bei einer Auftragserteilung angeführt werden, stellen einen wichtigen Bestandteil eines jeglichen Projekts dar und sie sind daher in den Ansatz eines umfassenden Qualitätsmanagements einzubeziehen, da ihre Einhaltung eine der Grundlagen für Kundenzufriedenheit darstellt. Diese Arbeit soll also auch dazu dienen, Hintergrundwissen zu vermitteln und Kunden über Vorgänge und Zusammenhänge zu informieren.

Als nächster Grund, diese Arbeit zu verfassen, ist hier ein sehr persönlicher anzuführen. Im Zuge der Arbeit als Lektorin einerseits und Inhaberin eines Übersetzungsunternehmens andererseits, wurden immer wieder die Grenzen der unterschiedlichsten Formen von Qualitätsanspruch, Qualitätssicherung und Qualitätskontrolle aufgezeigt, die im Zuge von Sprachdienstleistungen in einem modernen und realitätsbezogenen Ablauf notwendig sind. Daher war bereits 1996, vor allem auf Anregung seitens der Kunden, die Arbeit rund um Qualität in der Übersetzungsdienstleistung ein tragendes Thema. Daher war es naheliegend, aktiv an der Entstehung der österreichischen Normenreihe für Sprachdienstleistungen mitzuwirken, als auch in weiterer Folge als Mitglied jenes Expertenkomitees, das die europäische Norm schuf. Bei der Suche nach vertiefender Literatur zu diesem Thema war zu bemerken, dass nur einige wenige Werke zu diesem Fachbereich verfügbar waren, wobei viele dieser Arbeiten meist einen eher wissenschaftlichen Ansatz beleuchteten, jedoch Qualitätsmanagement in der alltäglichen Praxis der Sprachdienstleistung eher weniger berücksichtigten. Da es also in diesem Bereich Lücken gab und gibt und spätestens seit dem Erscheinen der europäischen Norm EN 15038 das Thema Qualität in der Sprachdienstleistung heiß diskutiert wird, reifte der Entschluss, Qualitätsmanagement in der Übersetzung im Rahmen einer Dissertation vom Standpunkt der praxisnahen Durchführung und Anwendung einer detaillierten Betrachtung zu unterziehen. Da diese Arbeit unter anderem auf Erfahrungen aus der jahrelangen Tätigkeit in der Praxis sowie auf dem Austausch mit Kollegen und Kolleginnen im Zuge der Tätigkeit bei nationalen und internationalen Berufsverbänden und Vereinigungen sowie bei den verschiedenen Normungsgremien beruht, spiegelt sie selbstverständlich persönliche berufsspezifische Ansichten wider, die in diese Arbeit dementsprechend eingeflossen sind. Bis dato wurde jedoch die wichtige Rolle der Kunden in keinem Werk hervorgehoben oder näher beleuchtet. Da diesen jedoch im umfassenden

Qualitätsmanagement allerdings eine Schlüsselrolle zukommt, befassen sich der empirische Teil und dessen Auswertung mit deren Erwartungen, Vorgaben und Spezifikationen im Zuge einer Sprachdienstleistung. Um nun keinen Stilbruch zwischen wissenschaftlichem Jargon und für Kunden verständlicher Sprache entstehen zu lassen und mit dem Hintergrund, dass dieses Werk unter anderem auch zur Information der Kunden dient, wurde ganz bewusst auf eine streng wissenschaftliche Ausdrucksweise verzichtet, um diese Arbeit für alle involvierten Personengruppen leicht lesbar zu verfassen. Diese Arbeit richtet sich also in erster Linie an Einkäufer von Sprachdienstleistungen und an Sprachdienstleister und Freelancer selbst. Wünschenswert wäre allerdings auch, dass dieses Werk als Grundlage für die Ausbildung herangezogen wird, um Studierende bestmöglich auf die Praxis vorzubereiten.

Als letzter Faktor erscheint es wichtig, mit dieser Arbeit dazu beizutragen, etwas Klarheit in die derzeit herrschenden Diskussionen rund um die Bewertung und Beurteilung von Übersetzungen sowie um die Begriffe von Qualität und Qualitätsmanagement zu bringen, die mehrheitlich ihren Ursprung in den unterschiedlichen Ansprüchen resultierend aus verschiedenen Ansätzen haben und häufig auf Missverständnissen basieren. Aus diesem Grund wird diese Arbeit auch einen Terminologieteil beinhalten, damit aus den einzelnen Definitionen hervorgeht wie die jeweiligen Termini in deren Kontext zuzuordnen sind. Diese Arbeit soll also auch ein Beitrag dazu sein, sämtliche Aspekte detailliert zu beleuchten, um dergestalt Verständnis für die jeweils andere Betrachtungsweise zu schaffen.

In diesem Zusammenhang wird selbstverständlich in einigen Fällen auf früher erschienene wissenschaftliche Werke und Schriften aus diesem Fachbereich Bezug genommen, wobei diese jedoch einer kritischen Betrachtung in Bezug auf ihre Praxistauglichkeit unterzogen werden. Dabei gilt es auch zu beleuchten, in welchem Ausmaß wissenschaftliche Erkenntnisse sowie existierende Hilfsmittel und Normen tatsächlich in die Praxis implementiert werden können oder inwieweit Vorgaben aus diesen umgesetzt werden können, ohne in die Abwicklung der Projekte allzu massiv einzugreifen oder diese zu verzögern.

Darüber hinaus wird die Rolle des Kunden im Qualitätssicherungsprozess detailliert beleuchtet, da dieser Faktor in den methodischen Werken meines Erachtens bisher nicht ausreichend berücksichtigt wurde, diese jedoch ein wichtiger Bestandteil innerhalb der Abwicklung von Übersetzungsprojekten ist, die allesamt dazu dienen, die Exportwirtschaft zu unterstützen und zu stärken. Zu diesem Zweck werden in der vorliegenden Arbeit die Rollenverteilung in Übersetzungsprojekten sowie die Prozesse selbst neu beleuchtet, um so nicht nur neue Aspekte aufzuzeigen, sondern auch das nötige Verständnis zu schaffen und durch die Fokussierung auf sämtliche an der Versorgungskette beteiligten Parteien ein optimales Resultat zum Nutzen der Kunden zu erzielen.

Grundlegend setzt sich der Hauptteil dieser Arbeit aus 3 Hauptkapiteln zusammen, die im Ablauf von Übersetzungsprojekten untrennbar miteinander verbunden sind. Der erste Teil nimmt Bezug auf Grundlagen, prozessorientierte Maßnahmen und befasst sich auch mit übersetzungstheoretischen, methodischen Abhandlungen, wobei diese auf ihre Praxistauglichkeit und deren mögliche Verwendung im täglichen Arbeitsablauf durchleuchtet werden.

Im zweiten Teil wird auf die Qualitätssicherung der Übersetzung selbst sowohl seitens der Prozesse und Abläufe in einem Unternehmen als auch im Hinblick auf das Produkt (also die fertige Übersetzung) unter Zuhilfenahme von Metrik⁸ in der praktischen Anwendung eingegangen.

Der dritte Teil, der auch die empirische Umfrage sowie deren Auswertung mit einschließt, befasst sich mit der Rolle der Kunden im Hinblick auf ein umfassendes Qualitätsmanagement. Zu diesem Zweck wurde eine Befragung durchgeführt, deren Auswertung dazu dienen soll, die in dieser Arbeit aufgestellten Hypothesen zu belegen.

⁸ „Der Begriff [Metrik](http://www.itwissen.info/definition/lexikon/Metrik-metric.html) kommt aus dem Griechischen und bedeutet Messung. Dabei handelt es sich nach allgemeinem Verständnis um ein System von Kennzahlen oder um Verfahren zur Messung von quantifizierbaren Werten.“ (siehe <http://www.itwissen.info/definition/lexikon/Metrik-metric.html>), Zugriff: 31.03.2013)

Der letzte Teil beinhaltet die Schlussfolgerungen aus dieser Arbeit in einer Zusammenschau sowie Empfehlungen an alle in Übersetzungsprojekte involvierten Parteien sowie für die Ausbildung.

ZIELSETZUNGEN

ALLGEMEINE ZIELSETZUNG

Ziel dieser Dissertation ist es vor allem, die Hintergründe einer umfassenden Qualitätssicherung in der Übersetzung aus der Sicht der Praxis detailliert zu beleuchten und diese Kunden und Sprachdienstleistern gleichermaßen ins Bewusstsein zu rufen, um so solide Grundlagen für alle am Übersetzungsprozess beteiligten Parteien zu schaffen. Zu diesem Zweck werden anhand eines Modells die Zusammenhänge zwischen Kundenvorgaben, Projektspezifikationen, internen Projektanweisungen und dem ausgelieferten Endprodukt sowie dem Gesichtspunkt der Wirtschaftlichkeit detailliert beleuchtet, um die Rollen der im Projekt involvierten Parteien sowie deren Beitrag zum umfassenden Qualitätsmanagement deutlich zu machen. In der vorliegenden Arbeit gehe ich davon aus, dass Qualität, Qualitätssicherung und messbare Qualitätskriterien gerade im Umfeld der Sprachdienstleistung auch deshalb so heiß diskutiert werden, weil es verschiedene Ansätze gibt, die es zu vereinen gilt. In diesem Werk geht es folglich hauptsächlich darum, einen ganzheitlichen Ansatz im Detail zu betrachten, der sich neben der Qualitätssicherung von Prozessabläufen sowie dem Produkt Übersetzung selbst auch mit der Qualitätssicherung in der unternehmerischen Praxis und in diesem Zusammenhang auch mit den dabei relevanten Aspekten der wirtschaftlichen Leistung eines Unternehmens sowie mit der Rolle der Kunden im Prozessablauf und im Qualitätsmanagement auseinandersetzt. Daher wird auch der Grad der Implementierung von Qualitätsmanagement-Maßnahmen und Qualitätssicherung in den Übersetzungsablauf, deren Umsetzung in der praktischen Arbeit und die Bezugspunkte zur wirtschaftlichen Leistung eines Sprachdienstleisters einer näheren Betrachtung unterzogen, indem sämtliche Zusammenhänge auf eine neue Basis gebracht, neu geordnet und in direkten Bezug zur Praxis gestellt werden.

SPEZIFISCHE ZIELSETZUNGEN

Im Detail geht es in dieser Arbeit um folgende Punkte:

- Die Wechselwirkungen zwischen Anbietern (Sprachdienstleistern) und Bedarfsträgern (den Kunden) herauszuarbeiten.
- Mögliche Verbesserungspotentiale aufzuzeigen.
- Einen neuen, ganzheitlichen und nachhaltigen Ansatz von Qualitätsmanagement in der Übersetzung vorzustellen, in den auch unternehmerische Aspekte Eingang finden.
- Den positiven Einfluss von qualitativ hochwertigen Sprachdienstleistungen auf die wirtschaftliche Entwicklung eines Unternehmens aufzuzeigen.
- Bewusstsein um Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung bei Sprachdienstleistungen sowohl bei Bedarfsträgern als auch bei Sprachdienstleistern und Freelancern zu schaffen und Kunden im Zusammenhang mit Sprachdienstleistungen fundierte Leitlinien zum Einkauf von Sprachdienstleistungen zur Verfügung zu stellen.

Zu diesem Zweck sollen nicht vorhandene Theorien diskutiert werden, sondern auf Abläufen und Vorgängen basierend ein neues Modell eines ganzheitlichen Ansatzes vorgestellt werden, das sämtliche Aspekte der Sprachdienstleistung samt Wechselwirkungen einbezieht. Das dabei erarbeitete Modell soll sowohl als Grundlage zur laufenden Verbesserung eines Unternehmens selbst als auch dessen Dienstleistungen dienen. Wichtig ist, dabei im Auge zu behalten, dass nicht „überreguliert“ wird und so die Produktivität der Sprachdienstleister gesenkt wird.

Eine Grundlage zu liefern, um eine Vielzahl an Schritten in den Projektablauf so einzubauen und – wo möglich – zu automatisieren, sodass dieser dabei möglichst weder gestört noch verzögert wird, um dergestalt größtmögliche Praxistauglichkeit unter Berücksichtigung der aktuellen relevanten Qualitätsmanagement- und Projektmanagementgrundlagen zu bewirken.

PROBLEMSTELLUNG

Das Hauptproblem im Bereich des umfassenden Qualitätsmanagements in der Sprachdienstleistung ist, in kurzen Worten zusammengefasst, dass es zahlreiche unterschiedliche Teilansätze zu diesem Thema gibt, die, jeder für sich, zwar korrekt sind, aber eben nur Teilaspekte berücksichtigen und - für sich alleine genommen - nicht ausreichend sind oder nicht alle Aspekte der praxisbezogenen Sprachdienstleistung ansprechen. Darüber hinaus sind einige Ansätze nicht mehr zeitgemäß, da dies eine Dienstleistung ist, die in den letzten 10 Jahren enorme Veränderungen durchlaufen hat. Im Detail kommen hier einige Hauptpunkte zum Tragen, die in dieser Arbeit einer näheren Betrachtung unterzogen werden.

Einer der Diskussionspunkte, der in dieser Arbeit behandelt wird und der auch immer wieder in der Normungsarbeit zum Tragen kommt, resultiert aus den teilweise sehr unterschiedlichen Ansätzen von Wissenschaft und Praxis im Hinblick auf Qualitätsmanagement in der Übersetzung. Dies ist sicherlich darauf zurückzuführen, dass Übersetzungswissenschaft und Ausbildung für die Praxis vielerorts als zwei unterschiedliche Bereiche angesehen werden. Daher ergibt sich als logische Konsequenz, dass die Bewertung und Beurteilung von Übersetzungen in der Wissenschaft und in der Praxis auf unterschiedlichen Grundlagen basieren.

Eine weitere Problemstellung, die in dieser Arbeit angesprochen wird, ist jene, dass es unterschiedliche Formen von Sprachdienstleistern und Freelancern gibt, die ihrerseits auf Grund unterschiedlicher Strukturen eine völlig unterschiedlich gelagerte Sichtweise in Bezug auf geschäftliche Prozesse und Abläufe haben.

Ein weiterer wichtiger Punkt, der in dieser Arbeit angesprochen wird, ist jener, dass Kunden nach wie vor viel zu wenig in Übersetzungsprojekte eingebunden sind. Dabei haben diese eine der wichtigsten Rollen sowohl im Übersetzungsprozess als auch im Qualitätsmanagement inne. Der empirische Teil dieser Arbeit beschäftigt sich ausschließlich mit der Rolle der Kunden, der gängigen Praxis und dient dazu, Verbesserungspotential aufzuzeigen. In diesem Zusammenhang spielen auch der Zeitfaktor und somit der „Durchsatz“ eine wesentliche Rolle, der von Sprachdienstleistern

und Freelancern seitens der Kunden erwartet wird, sowie das zugehörige Preis-Leistungs-Verhältnis.

Um die oben genannten Problemstellungen anzusprechen, liegt der Schwerpunkt dieser Arbeit auf den Gegebenheiten der Praxis im Zuge des Projektablaufs unter Berücksichtigung sämtlicher Prozesse und Parameter sowie aller am Prozess beteiligten Parteien und der Einbeziehung von wirtschaftlich relevanten Daten zum Inhalt hat. Es wird dabei von Fall zu Fall Bezug auf die existierenden theoretischen wissenschaftlichen Arbeiten sowie auf vorhandene Konzepte aus der Wirtschaft genommen, jedoch werden diese einer kritischen Betrachtung hinsichtlich der tatsächlichen Anwendbarkeit im Alltag unterzogen.

Diese Arbeit dient dazu, die verschiedenen derzeitigen Ansätze aufzuzeigen, Problemstellungen herauszuarbeiten und mögliche Lösungsansätze anzubieten.

EINSCHRÄNKUNGEN

An dieser Stelle soll explizit darauf hingewiesen werden, dass sich diese Arbeit, auch wenn in weiterer Folge von Sprachdienstleistungen beziehungsweise Sprachdienstleistern und Freelancern die Rede ist, ausschließlich auf die Dienstleistung Übersetzen im weitesten Sinne samt zugehöriger Prozessabläufe bezieht, damit der Rahmen dieser Dissertation nicht gesprengt wird. Die hier angeführten Prozesse und Verfahren können selbstverständlich auch für firmeninterne Übersetzungsdienste herangezogen werden. Es wird jedoch in dieser Arbeit bewusst nicht auf Varianten eingegangen, die auf andere Formen der Sprachdienstleistungen wie Dolmetschen (simultan und konsekutiv), Softwarelokalisierung, Erstellung von Terminologiedatenbanken, Synchronisation, etc. Bezug nehmen.

Des Weiteren wird sich diese Arbeit vielfach auf projektbezogene Komponenten und Abläufe beziehen, sofern diese für das umfassende Qualitätsmanagement von Relevanz sind. Weitere Verbindungen, wie jene zur Einbindung von Projekten und Projektcontrolling in unternehmensrelevante Managementprozesse und Controlling-Aktivitäten sowie Betriebskennzahlen, werden nicht berücksichtigt, da diese Punkte

ebenfalls den Umfang der Arbeit eindeutig sprengen würden und auch im Ermessen der jeweiligen Unternehmensleitung und Unternehmensstrategie liegen.

Darüber hinaus nimmt diese Arbeit nur auf die für die Sprachdienstleister gängigsten Projektformen, also Linientätigkeiten und Kleinprojekte Bezug, da Projekte und Programme im Sinne des gängigen Verständnisses von Projektmanagement eine vollkommen andere Herangehensweise verlangen würde (vgl. Mertin, 2006).

Diese Arbeit dient auch nicht dazu, standardisierte Prozesse oder Bewertungen zu erarbeiten, sondern gibt das Grundgerüst, damit Sprachdienstleister auf dieser Basis ihre eigenen Prozesse und Verfahrensweisen in Bezug auf die jeweiligen Tätigkeitsfelder selbst entwickeln.

Darüber hinaus wurden als Grundlage dieser Arbeit mit wenigen Ausnahmen nur Werke jüngeren Datums berücksichtigt, da nicht nur Qualitätsmanagement in der Praxis der Übersetzung eine noch relativ junge Disziplin ist, sondern sich auch die Arbeitsweise in den letzten 10 Jahren massiv verändert hat, einem Fakt, dem ältere Werke nicht mehr Rechnung tragen.

FORSCHUNGSFRAGEN

Im Zuge dieser Arbeit gibt es eine Vielzahl an Fragen, die in unmittelbarem Zusammenhang miteinander stehen und die in dieser Arbeit beantwortet werden sollen. Der Schwerpunkt liegt dabei auf Qualitätsmanagement und den unterschiedlichen Definitionen von Qualität sowie der Definition der einzelnen zugehörigen Komponenten. Daher wird eine der zentralen Fragestellungen jene sein, was in der praktischen Arbeit eines Sprachdienstleisters unter Qualität zu verstehen ist. Daraus lassen sich folgende Fragen ableiten:

- Wie ist Qualität als Grundlage dieser Arbeit zu definieren?
- Welche Aspekte in Bezug auf Qualität stehen im Mittelpunkt der Arbeit von Sprachdienstleistern und Freelancern?

- Wie sind diese zu definieren?
- Welche Rolle spielen Normen in diesem Zusammenhang?
- Warum sind Normen gerade im Bereich der Sprachdienstleistung von Bedeutung?
- Warum basieren wissenschaftliche Werke auf anderen Parametern?
- Was ist unter objektiver Bewertung einer Dienstleistung zu verstehen?
- Wie sind verlässliche Daten zu erhalten?
- Wie kann überprüft werden, ob diese Daten verlässlich sind?
- Wie sind relative und absolute Qualität in der Sprachdienstleistung zu definieren?
- Wo liegen die Grenzen einer objektiven Bewertung in der Praxis oder anders gefragt – was bedeutet Objektivität der Bewertungen in der Praxis?
- Wie beeinflussen sich die unterschiedlichen Ansätze von Wissenschaft und Praxis gegenseitig?
- Was ist im Hinblick auf Qualitätsmanagement für die unternehmerische Tätigkeit wichtig?
- Welche Faktoren sind zu berücksichtigen?
- Welche Rolle spielen Prozesse in diesem Zusammenhang?
- Wie hängen Prozesse und Projekte samt Spezifikationen zusammen?
- Wie können auch wirtschaftliche Faktoren berücksichtigt werden?
- Wie können sämtliche Aspekte in den Prozessablauf eingebunden werden ohne den Projektverlauf zu sehr zu bremsen?

- Wie können diese unterschiedlichen Aspekte gemäß den Anforderungen möglichst objektiv bewertet werden?
- Welche Parameter sind wichtig?
- Welche Parameter sollen bewertet werden?
- Warum sollen gerade diese Parameter bewertet werden?
- Wie kann man diese Parameter möglichst objektiv bewerten?
- Gibt es eine Möglichkeit, diese Parameter gemeinsam zu bewerten?
- Wenn dem so ist, welcher Ansatz ist dabei zu wählen?
- Können diese Aspekte in den Ablauf von KMUs eingebunden werden, ohne den Prozessablauf und Liefertermine negativ zu beeinflussen?
- Welche Ansätze sind im Zusammenhang mit dem Korrekturlesen in der Praxis zu verfolgen?
- Welche Rolle spielt der Kunde im Hinblick auf Qualitätsmanagement in der Sprachdienstleistung?
- Sind Kunden aktiv eingebunden?
- Gibt es noch Möglichkeiten, Kunden mehr einzubinden?
- Wollen diese auch mehr eingebunden werden?
- Welche Aspekte sind von Seite der Kunden im Hinblick auf Qualitätsmanagement in der Sprachdienstleistung zu berücksichtigen?
- Wissen die Kunden um ihre spezifische Rolle?
- Sind Kunden bereit, Abläufe zu ändern, um zu einer Steigerung der Qualität beizutragen?

METHODIK

Um auf die vorher erwähnten Fragen Antworten zu finden, wurde in dieser Arbeit, die aus zwei unterschiedlichen Teilen besteht, auf zwei Methoden zurückgegriffen, mit dem Ziel, sämtliche Antworten auf die oben gestellten Fragen zu einem neuen, ganzheitlichen Ansatz zusammenzuführen und daraus ein Modell zu entwickeln. Dazu werden im ersten Hauptteil die wichtigsten Ansätze und Komponenten in Bezug auf Qualitätsmanagement bei Sprachdienstleistern beleuchtet.

Diese Arbeit stellt das Projekt mit allen seinen Komponenten als Ausgangspunkt für umfassendes Qualitätsmanagement in den Mittelpunkt. Daher werden Projekte aus der Perspektive von Managementprozessen und Projektmanagement betrachtet, um dann die einzelnen Einheiten bis hin zu den Spezifikationen aufzuschlüsseln. Dies deshalb, weil dies das kleinste gemeinsame Vielfache im umfassenden Qualitätsmanagement ist, welches ermöglicht, dass verschiedene Teile aus dem jeweiligen Zusammenhang genommen und – nach Bedarf – auch unabhängig voneinander eingesetzt werden können. Dies gilt vor allem für Evaluierungen und Controlling-Aufgaben, die unter Umständen mehrfach und an verschiedenen Stellen eines Projekts, analog zum Projektmanagement in Managementprozessen, auszuführen sind. Auf diesem Weg kann gewährleistet werden, dass einzelne Komponenten dieses Modells auch außerhalb des Umfelds eines Sprachdienstleisters - wie zum Beispiel in der Ausbildung - verwendet werden können. Dabei ist jedoch zu beachten, dass hier nur für Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung relevante Aspekte näher beleuchtet werden, jedoch die Einbindung in das Gefüge von betrieblichen Kennzahlen und unternehmerischem Controlling nicht näher beleuchtet wird. Als nächster Hauptpunkt wird auf die für das erarbeitete Modell relevanten Aspekte von Qualität Bezug genommen, um dann unter Einbeziehung sämtlicher vorangegangener Komponenten ein Modell zur Qualitätssicherung vorzustellen.

Dazu werden zunächst sämtliche in einem Übersetzungsprojekt involvierten Prozess-Schritte und Parameter näher beleuchtet, um Zusammenhänge hervorzuheben und deren Relevanz in Bezug auf umfassendes Qualitätsmanagement zu erklären.

Danach wird auf den für diese Arbeit verwendeten Ansatz von Qualitätsmanagement Bezug genommen und erläutert, inwieweit dieser Ansatz in Verbindung mit den aus den vorhergehenden Komponenten aus dem Übersetzungsprojekt steht. Hier geht es darum, Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung sowohl im Bereich der Prozesse eines Unternehmens als auch im Hinblick auf das „Produkt“ Übersetzung selbst sowie der Einhaltung der Vorgaben der Kunden zu verbinden. In diesem Zusammenhang werden auch die derzeit existierenden branchenspezifischen Normen und deren Relevanz einer näheren Betrachtung unterzogen. Zuletzt wird anhand eines Modells dargelegt, wie umfassendes Qualitätsmanagement in die laufende Arbeit integriert werden kann. Bei der Entwicklung des Modells wurde sowohl Rücksicht auf die unterschiedlichen Strukturen von Sprachdienstleistern genommen, als auch darauf, dass die Eingriffe in bereits existierende Systeme zur Qualitätssicherung nicht zu groß sein dürfen, um eine einfache Implementierung zu ermöglichen. Dabei dienen das WIKO-Modell (vgl. Budin, 1996) und der Ansatz von Justa Holz-Mänttari (vgl. Holz-Mänttari, 1984, S. 11 und 15) als Basis, wobei beide Ansätze von der Meta-Ebene auf den Objektbereich gelegt werden.

Im nächsten Teil wird auf mittels einer empirischen Umfrage der Ist-Zustand aufgezeigt und versucht, jene Hypothesen zu untermauern, die sich im Laufe der beruflichen Praxis herauskristallisiert haben. Dabei stehen Kunden und die Erhebung der derzeitigen Vorgangsweise im Vordergrund. Die im Zuge der empirischen Umfrage angewendete Methodik wird als Einleitung in jenem Kapitel Eingang finden, welches den empirischen Teil dieser Arbeit enthält, um die direkte Zusammenschau mit der Umfrage zu erläutern. Danach werden die Ergebnisse der Umfrage mit den aufgestellten Ergebnissen verglichen und daraus resultierende Schlussfolgerungen gezogen.

Der vierte und letzte Teil dieser Arbeit beinhaltet die aus der empirischen Arbeit gezogenen Schlussfolgerungen zusammen mit Empfehlungen und Verbesserungsvorschlägen sowie einen Ausblick auf mögliche künftige Szenarien und die daraus resultierenden Ansprüche an alle in ein Übersetzungsprojekt involvierten Parteien.

GRUNDLEGENDE BEGRIFFE

Zur korrekten Handhabung der Definitionen aus dieser Arbeit sind einige allgemeine Bemerkungen vorzuschicken. Ich habe im Zuge dieser Arbeit bewusst teilweise abgeänderte oder neue Definitionen verwendet und nicht auf jene zurückgegriffen, die bereits in Normen, Lexika und/oder wissenschaftlichen Arbeiten existieren, um so Zusammenhänge klarer und strukturierter darzustellen. Dies soll dazu dienen, die Zusammenhänge, die im Zuge dieser Arbeit dargelegt werden, zu untermauern und klar verständlich zu machen.

DEFINITIONEN AUS DER SPRACHDIENSTLEISTUNG

Ausgangsinhalte

Unter Ausgangsinhalte versteht man jene Inhalte, die in eine Zielsprache zu übersetzen sind. Anmerkung: In dieser Arbeit wird absichtlich nicht von Ausgangs- oder Zieltexten gesprochen, da auch Audiodateien, Codes, Symbole oder andere Inhalte in eine andere Sprache/ein anderes kulturelles Umfeld übertragen werden können.

Datenkonvertierung

Umwandlung von Daten in ein bearbeitbares Format.

Dolmetschen

„Mündliches Übertragen gesprochener Informationen von der Ausgangs- in die Zielsprache“ (aus ÖNORM EN 15038:2006).

Durchsatz

Jene Menge an Inhalten, die innerhalb eines bestimmten Zeitraumes in eine andere Sprache übertragen werden kann.

Fehler

Leichte Fehler

Leichte Fehler verzerren weder den Zielinhalt, noch haben sie Auswirkungen auf diesen. Sie werden mit dem niedrigsten Wert gewichtet, der in den internen Prozessen des Sprachdienstleisters festzulegen ist.

Schwere Fehler

Schwere Fehler verzerren den Zielinhalt oder sie haben merklichen Einfluss auf das Ergebnis des Zielinhaltes, sie beeinflussen das Resultat merkbar, sie führen zu Fehlinterpretationen oder sie wirken sich in anderer Form merklich auf Zielinhalte aus. Darüber hinaus sind Fehler, die an einem deutlich sichtbaren Teil des Endprodukts (zum Beispiel Tippfehler auf dem Umschlag eines Buches) vorkommen, als schwere Fehler einzustufen. Sie werden mit dem höchsten Wert gewichtet, der in den internen Prozessen des Sprachdienstleisters festzulegen ist.

Kritische Fehler

Als kritische Fehler werden jene Fehler bezeichnet, die zu einem Stopp des Projekts und dessen Neuorganisation führen, da sie das Ergebnis des Zielinhalts maßgeblich beeinflussen. Darüber hinaus ist die Nichteinhaltung von Spezifikationen (z.B. Nichteinhaltung der vorgegebenen Terminologie oder stilistische Spezifikationen, denen nicht Folge geleistet wurde) als kritischer Fehler einzustufen.

Hard Skills

„Sämtliche fachlichen Kompetenzen sowie Fähigkeiten und Fertigkeiten, welche benötigt werden, um [übersetzerspezifische, management-spezifische und prozess-spezifische] Aufgabenstellungen und Anforderungen in Eigenverantwortung lösungs- sowie zielorientiert zu erledigen“ (vgl. Zellweger, 2004).

Inter-Rater-Reliability-Test

Testverfahren, welches wie folgt bei Übersetzungsprojekten zur Anwendung kommt: Mehrere Personen bewerten eine Übersetzung auf Basis von ein und demselben Satz von Spezifikationen, um die relative Zuverlässigkeit einer Evaluierungsmethode sichtbar zu machen. Idealerweise haben die unterschiedlichen Evaluierungen dasselbe

Ergebnis. Ist dies nicht der Fall, sind dementsprechende Maßnahmen zu treffen und in die internen Prozesse und Spezifikationen einzubinden, damit sich die relative Zuverlässigkeit der erhaltenen Werte erhöht.

Mehrwertdienstleistungen

Zusätzlich zu den rein übersetzerischen Dienstleistungen angebotene Leistungen. Mehrwertdienstleistungen können unter anderem von Beratungstätigkeiten im Zuge eines Großprojektes, Datenkonvertierung, Softwarelokalisierung, kultureller Adaption von Texten über Layout- und DTP-Arbeiten bis hin zur druckreifen Aufbereitung einer Übersetzung für Druckereien in Spezialprogrammen sämtliche Tätigkeiten beinhalten.

Parameter

Eine Reihe von Schlüsselfaktoren, Aktivitäten, Elementen und Attributen eines vorliegenden Projekts, die für die Ausarbeitung der Projektspezifikationen und zur Bewertung eines Projekts verwendet werden⁹.

Spezifikationen

Detaillierte, einzuhaltende Vorgaben, welche als Grundlage zur Ausführung eines Projekts dienen.

Soft Skills

Emotionale und soziale Kompetenzen wie Teamfähigkeit, Kommunikationsfähigkeit, Kritikfähigkeit, etc., welche in einem komplexen Arbeitsumfeld mit einem hohen Grad an sozialer Interaktion notwendig sind.

Softwarelokalisierung

Die Übersetzung einer Software sowie deren Anpassung an lokale Märkte. Dies umfasst unter anderem die Änderung von Formaten (Währungsformate, Datumsformate, Zeitformate etc.), die eventuelle Anpassung von Symbolen, Schriftformaten (links oben nach rechts unten

⁹ Diese Definition aus dieser Arbeit wurde dem Projektleiter von ISO/TS 11669 am 15. 07. 2011 per Mail zur Verfügung gestellt.

versus rechts oben nach links unten, etc.) und weitere Adaptierungen, um eine Softwareanwendung an lokale Zielmärkte anzupassen.

Speed reading

Schnell-Lesetechnik mittels Haltepunkten zum raschen Erfassen eines Textes.

Sprachdienstleister

Der Begriff „Sprachdienstleister“ entspricht den modernen Ansprüchen der Industrie und bezeichnet Unternehmen und Freelancer, die neben der Dienstleistung Übersetzen auch Terminologiemanagement, Projektmanagement oder ähnliche Mehrwertdienstleistungen anbieten, wie in ÖNORM EN 15038 im Anhang angeführt.

Sprachdienstleistungen

Neuer Begriff für sämtliche Dienstleistungen im sprachmittlerischen Bereich, die nicht nur die reine Übersetzung umfassen, sondern auch Mehrwertdienstleistungen (siehe Definition Mehrwertdienstleistungen) beinhalten, wie diese im modernen Berufsumfeld üblich sind.

Translation Memory (TM)

Unter einem Translation Memory versteht man ein mehrsprachiges Textarchiv, das vom Übersetzer selbst während einer Übersetzung angelegt wird, also zu Beginn keinerlei Daten enthält. Im Zuge der Übersetzung eines Textes wird das TM um mehrsprachige Textsegmente erweitert, die für spätere Übersetzungen aus derselben Domäne und/oder desselben Kunden mittels einzustellender Filter- und Suchoptionen automatisch oder mittels Konkordanzsuche händisch abgefragt werden können. Ist also ein ähnlicher Satz im TM bereits enthalten, kann auf diesem aufgebaut und dieser in abgeänderter Form für den neuen Zielinhalt verwendet werden. Im Idealfall wäre eine vollständige Übereinstimmung vorhanden, welche im Fachjargon als 100% Match bezeichnet wird, die unverändert in die Übersetzung übernommen werden könnte. Dies ist jedoch vornehmlich bei technischen Dokumentationen oder Textsorten der Fall, bei denen lediglich geringfügige Veränderungen am Ausgangstext vorgenommen wurden oder die unter Regeln der kontrollierten Sprache verfasst wurden.

Übersetzen

Schriftliches Übertragen von Informationen von einer Ausgangssprache in eine Zielsprache.

Übersetzungsprojekt

Eine zeitlich befristete, komplexe, zielgerichtete Aufgabe mit definierten technischen und personellen Ressourcen, Prozessen, Zielen, einem Zeitrahmen und Budget zur Übertragung eines Ausgangsinhalts in einen Zielinhalt anderer Sprache, die unter Anwendung von Projektmanagement (PM) ausgeführt wird und ein „Produkt“, also eine auszuliefernde Übersetzung, zum Resultat hat. Ein Übersetzungsprojekt kann flexibel gestaltet werden und richtet sich nach den jeweiligen Vorgaben des Initiators.

DEFINITIONEN AUS DEM BETRIEBLICHEN UMFELD

Linientätigkeiten

Kleinprojekte geringerer Komplexität, die im Rahmen und auf Basis der von einem Unternehmen festgelegten internen Prozesse durchgeführt werden können.

Projektmanagement

Planung, Steuerung und Überwachung von Projekten auf Basis der Projektspezifikationen unter Zuhilfenahme der internen Prozesse und Verfahrensweisen.

Programme

Äußerst komplexe und vielschichtige Langzeitprojekte, die umfangreichen Planungs- und Controlling-Mechanismen unterliegen.

Prozess

Grundlegende, in Form von Tätigkeiten festgelegte wiederkehrende Verfahrensweise, die in einer fix definierten Abfolge stattfindet, zur Erlangung eines gewünschten Resultats führt und eine der Grundlagen für messbare Ergebnisse bildet. Ein Prozess ist von der jeweiligen Organisation vorgegeben (das kann beispielsweise der Kunde oder der Sprachdienstleister selbst sein) und bildet einen stabilen Handlungsrahmen.

Qualität gemäß dieser Arbeit

In Anlehnung an die Ansätze von Donabedian und Williamson ist Qualität also „[...] das Erreichen der vorgegebenen Ziele unter Berücksichtigung der Struktur unter optimalen Verhältnissen und mit vertretbaren Kosten“.

Umfassendes Qualitätsmanagement

Als umfassendes Qualitätsmanagement in der Übersetzung bezeichnet diese Arbeit Qualitätsmanagement, das in einem ganzheitlichen Ansatz sämtliche Faktoren, die für ein Übersetzungsprojekt Bedeutung haben, miteinbezieht. Konkret sind das Maßnahmen zum präventiven Qualitätsmanagement, interne und externe Spezifikationen, Prozesse, Projekte und Übersetzung (Produkt) einerseits sowie die beteiligten Akteure – also Kunden in einer „aktiven“ Rolle, Sprachdienstleister etc. andererseits¹⁰. Es ist dies als dynamisches System zu verstehen, in dem sich Einfluss nehmende Faktoren von Projekt zu Projekt ändern können.

Zuverlässigkeit

Absolute Zuverlässigkeit

Dies ist der Grad an Übereinstimmung zwischen einem statistisch errechneten und dem tatsächlichen Wert.

Relative Zuverlässigkeit

Dies ist der Grad an Qualität der Dienstleistungen, der im Zuge wiederholter Evaluierungen beibehalten wird. Zielsetzung sollte also jedenfalls sein, die Qualität der Dienstleistung zu erhalten oder sogar diese laufend zu verbessern. Da die Parameter für Übersetzungsprojekte stark variieren, ist eine Evaluierung unter relativer Zuverlässigkeit der Daten dem Einsatz von Statistik vorzuziehen.

In dieser Arbeit wird – wenn von Zuverlässigkeit gesprochen wird, Bezug auf die relative Zuverlässigkeit genommen. Der Einsatz von Instrumenten aus der Statistik bleibt unberücksichtigt und wird als freiwilliges zusätzliches Mittel angesehen, da Sprachdienstleister ungeachtet der Betriebsgröße dieses System implementieren können sollen.

¹⁰ Siehe dazu auch Abb. 2.4

1. BERUFLICHE GRUNDLAGEN UND STRUKTUREN

Durch die enorme technologische Entwicklung und die stark verkürzten Reaktions- und Auftragszeiten bei gleichzeitig steigenden Volumina hat sich das Berufsbild in den letzten 10 Jahren stark verändert. Die Tendenz geht immer weiter weg vom Einzelkämpfer hin zu einem Teammitglied, da die Aufträge meist nur mehr im Team bewältigt werden können. Noch Ende der 90-er Jahre erfolgte zwar die Auftragserteilung per E-Mail und die Übersetzung selbst wurde häufig bereits mit Translation Memories (TMs) (siehe dazu Definitionen) ausgeführt, jedoch war der zeitliche Rahmen, in dem eine Übersetzung zu liefern war, noch relativ weit gesteckt, sodass eine Person ausreichend Zeit hatte, einen größeren Auftrag entsprechend abzuwickeln. Mit zunehmender Beschleunigung der Erledigung von Aufgaben, hervorgerufen durch elektronische Hilfsmittel, wurde dieser Druck selbstverständlich auch auf die Sprachdienstleister weitergegeben. Dies hatte zur Folge, dass die Kunden immer größeren Wert auf einen einzigen Ansprechpartner legten, da es zu zeitaufwendig war, für ein sprachliches Projekt wie beispielsweise die mehrsprachige Übersetzung einer Homepage mehrere unterschiedliche Sprachdienstleister zu kontaktieren, diverse Kostenvoranschläge pro Sprachenpaar einzuholen und zu vergleichen etc. So ist es heute eine Selbstverständlichkeit, dass Kunden erwarten, den Kostenvoranschlag für ein Projekt - so komplex dieses auch sein und so viele Teilaufgaben es auch beinhalten mag - binnen 24 Stunden auf ihrem Schreibtisch - oder in ihrer Mailbox - zu haben. All diese Anforderungen machen es unerlässlich, adäquate Software einzusetzen, um so auf schnellstem Weg zu einem verlässlichen Resultat zu gelangen. So sind heute viele unterschiedliche Softwareanwendungen notwendig, die im modernen Arbeitsalltag im Zuge eines Projekts zum Einsatz kommen. Dadurch wurde die Flexibilität sowie die schnelle Reaktion der Sprachdienstleister auf veränderte Gegebenheiten zu einem unabdingbaren Bestandteil des neuen, zeitgemäßen Berufsbildes. Zudem haben in den letzten Jahren vermehrt neue Tools den Weg auf den Markt gefunden, die heute aus dem Arbeitsalltag eines Sprachdienstleisters nicht mehr wegzudenken sind. Diese Tools haben die virtuelle Zusammenarbeit von mehreren Sprachdienstleistern an einem Auftrag ermöglicht und sind heute ein wertvoller Bestandteil bei der Bearbeitung von größeren Projekten, die

durch ein Team ausgeführt werden. Diese teilweise webbasierten Softwareanwendungen haben nicht nur dazu geführt, dass heute fast gleichzeitig übersetzt und Revision gelesen werden kann, sondern ermöglichen auch eine weit schnellere Abwicklung von Projekten, da einzelne Arbeitsschritte nahezu parallel durchgeführt werden können.

Ein weiterer Faktor, der das Berufsbild stark prägt, ist die Erbringung von Mehrwertdienstleistungen im Rahmen eines Projekts. Mit zunehmender Professionalisierung der Sprachindustrie und unter Verwendung vielschichtiger Softwareapplikationen haben Sprachdienstleister schnell erkannt, dass ein „One-Stop-Shop“ eine maßgebliche Erleichterung für Kunden darstellt. Sie gehen dazu über, Mehrwertdienstleistungen (sogenannte value added services) anzubieten, um damit ihre eigenen Möglichkeiten durch neue Geschäftsfelder zu erweitern beziehungsweise Stammkunden enger an das Unternehmen zu binden. Aus diesem Grund hat sich auch die Berufsbezeichnung vom Begriff Übersetzungsdienstleister hin zu Sprachdienstleister (Englisch TSP - Translation Service Provider hin zu LSP - Language Service Provider) verschoben.

Dies alles war die Grundlage dafür, dass sich heute völlig neue Anforderungen ergeben haben, die weg vom Berufsbild des Übersetzers als isolierten Einzelkämpfer hin zur Zusammenarbeit in (meist in virtuellen) Teams geführt haben. Als logische Konsequenz daraus sind heute nicht nur ausgezeichnete linguistische Kenntnisse in der Ausgangs- sowie der Zielsprache und die genaue Einarbeitung in unterschiedlichste Fachgebiete notwendig, sondern es ist auch erforderlich, Kenntnis über neue Softwareanwendungen oder Arbeitsoberflächen rasch und zielstrebig zu erwerben, um den neuen Anforderungen gerecht zu werden. Da sich der Arbeitsablauf massiv beschleunigt hat, sind auch sogenannte neue Kompetenzen wie beispielsweise das Schnell-Lesen von Texten, besser bekannt unter „Speed reading“ (siehe dazu Definitionen) oder „Photo reading“, unbedingt vonnöten. Darüber hinaus müssen Übersetzer und Übersetzerinnen über ein ausgezeichnetes Zeitmanagement verfügen, firm in administrativen Abläufen sein, gut organisieren können und jederzeit den Überblick über die Gesamtheit der Abläufe und Projekte behalten (Leitner, „prEN 15038 – Norm als Chance.“, Berlin, April 2005).

Die rasche Filterung von wichtigen Inhalten in Informationen, Paralleltexten und Literatur ist ein weiterer Punkt, der unabdingbar für Freelancer ist. So war es noch vor etwa 15 Jahren nahezu ein Ding der Unmöglichkeit, in einigen Fachgebieten wie zum Beispiel der Technik an Hintergrundinformationen, die auf dem neuesten Stand waren, heranzukommen. Da diese damals nur in Buchform erschienen, waren die darin enthaltenen Informationen bereits veraltet und Technologien weiterentwickelt. Heutzutage stellt die Einholung von Informationen auf dem letzten Stand während der Recherche kein Problem mehr dar. Erfahrungen aus der Praxis mit jungen Kollegen und Kolleginnen sowie während der Lehrtätigkeit in universitären Einrichtungen sowie außerhalb der Universitäten haben jedoch gezeigt, dass es heute vermehrt zu Problemen kommt, aus der Vielzahl an Informationen im Zuge der Internetrecherche die richtigen und brauchbaren Teile herauszufiltern, ohne sich dabei im Zeitmanagement zu verzetteln oder auf nicht unbedingt vertrauenswürdige Quellen zurückzugreifen. Das zeigt jedoch auch, dass sich der Zugang zu benötigten Informationen heute wesentlich einfacher gestaltet und somit weit gründlicher recherchiert werden kann. Dies stellt in Verbindung mit zeitgemäßen Terminologietools eine wesentliche Erleichterung im modernen Arbeitsablauf dar, was eine spürbare Zeitersparnis nach sich zieht.

Um all diesen neuen Anforderungen gerecht zu werden, sind natürlich einige Grundvoraussetzungen zu erfüllen. Diesen sogenannten „Schlüsselqualifikationen“¹¹ - ein Begriff, der erstmals 1974 von Dieter Mertens, dem Leiter des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung in Nürnberg eingeführt wurde - kommt in der modernen Wissensgesellschaft eine herausragende Bedeutung zu. Da der Beruf eines Sprachdienstleisters heute verstärkt im Bereich des Wissensmanagements¹² anzusiedeln ist,

¹¹ Zur Definition von Schlüsselkompetenzen siehe auch:

<http://www.oecd.org/dataoecd/36/56/35693281.pdf> (Zugriff: 05. 07. 2012).

¹² Siehe Definition 2 unter

<http://www.businessdictionary.com/definition/collaboration.html>: „Knowledge management (KM): Effective method of transferring 'know how' among individuals

versteht es sich von selbst, dass auf die sogenannten Grundkompetenzen äußerstes Augenmerk zu legen ist.

In diesem Zusammenhang ist jedoch auch zu erwähnen, dass es unterschiedliche Formen von Sprachdienstleistern gibt, die je nach Aufgabenstellung und Spezialisierung sowie Kundensegmenten leicht abgewandelte Anforderungen zu erfüllen und Voraussetzungen mitzubringen haben. Eine Grobeinteilung in folgende Gruppen kann hier wie folgt vorgenommen werden.

1.1. SPRACHDIENSTLEISTER, DIE HAUPTSÄCHLICH FÜR ANDERE SPRACHDIENSTLEISTER ARBEITEN

Die Antworten haben gezeigt, dass diese Sprachdienstleister meist über hervorragende Fachkompetenzen verfügen, jedoch häufig entweder Schwierigkeiten haben, im Team zusammenzuarbeiten und/oder auch aktiv Neukunden zu akquirieren. Eine Entscheidung seitens des Sprachdienstleisters zu Gunsten dieser Form der Sprachdienstleistung erfolgt meist dann, wenn sich diese den für sie Druck erzeugenden Aufgabenstellungen einer sogenannten „Kaltakquisition“¹³ nicht stellen wollen. Ein weiteres häufiges Argument für diese Form der Übersetzungstätigkeit ist auch jenes, dass Übersetzer es vorziehen, ausschließlich alleine und eigenverantwortlich an einer Übersetzung zu arbeiten, anstatt im Team. Zudem bevorzugen sie, nach klaren Abgrenzungen und Vorgaben seitens des Auftraggebers (in diesem Fall ein weiterer Sprachdienstleister) zu arbeiten, was häufig unter der legalen Form eines Rahmenvertrages geschieht. Darüber hinaus arbeiten sie bevorzugt für einen weiteren Sprachdienstleister, da dieser um den Beruf und dessen Anforderungen Bescheid weiß, um dergestalt etwaigen Diskussionen rund um ihre Arbeit sowie um die preisliche Gestaltung aus

therefore critical to creating and sustaining a competitive advantage. Collaboration is a key tenet of KM” (Zugriff: 05. 07. 2012)

sowie <http://www.businessdictionary.com/definition/knowledge-management.html> (Zugriff: 05. 07. 2012).

¹³ Die Erweiterung des Kundenstammes durch Kunden, mit denen bisher keinerlei Kontakt stattgefunden hat.

dem Weg gehen. In der Gruppe der freiberuflich tätigen Sprachdienstleister war der Widerstand gegen XX EN 15038 besonders groß, da sie sich durch die geforderte Korrekturlesung durch andere Personen als den Übersetzer plötzlich der Überprüfung ihrer Arbeit ausgesetzt sahen, was vielfach nicht goutiert wurde (Leitner, „Kunden, Partner oder Melkkühe?“, Dez. 2009). Dies soll aber keinesfalls heißen, dass deshalb ihre Arbeit unprofessionell wäre. Es geht hier ausschließlich darum, dass gewisse Schlüsselkompetenzen wie Kritikfähigkeit zu wenig ausgeprägt sind beziehungsweise nicht und/oder nur teilweise ausgebaut wurden (Leitner, Assessment of Translations - Trying to strive for the impossible or simply everyday work?, Warschau 2008).

1.2. FREIBERUFLER UND/ODER EINPERSONEN-UNTERNEHMEN (EPU), DIE HAUPTSÄCHLICH FÜR ENDKUNDEN ARBEITEN

Diese Form des Sprachdienstleisters ist wohl jene, die am schwierigsten auszufüllen ist, da hier fast alle Anforderungen von einer Person erfüllt werden müssen, ausgenommen etwaige normkonforme Korrekturlesungen, die in jedem Fall von einer anderen Person als dem Übersetzer durchzuführen sind. Die Arbeit dieses Sprachdienstleisters erfordert nicht nur ausnehmend hohe Belastungsfähigkeit und Flexibilität, sondern stellt auch besondere Ansprüche an die Vielseitigkeit der Person, da nicht nur fachliche, sondern auch administrative und soziale Kompetenzen in erhöhtem Ausmaß gefragt sind. Dies vor allem deshalb, da hinter dieser Form des Sprachdienstleisters häufig eine unternehmerische Absicht steht, in weiterer Folge zu wachsen und das Unternehmen eventuell auszubauen. In Ländern mit höherem Preisniveau wird oft in virtuellen Teams an größeren Projekten gearbeitet, was weitere spezielle Anforderungen an die handelnden Personen stellt. Diese Form des Sprachdienstleisters scheint zwar auf den ersten Blick eine relativ einfache Lösung zu sein, stellt jedoch bei näherem Hinsehen ganz spezielle Anforderungen an Persönlichkeits- und Kompetenzprofil der in dieser Form tätigen Personen. Im Fall von Einpersonenenunternehmen (EPUs), die im Netzwerk zusammenarbeiten, stellt sich die Situation sehr schwierig dar. Einige der Tätigkeiten wie zum Beispiel die Buchhaltung können zwar ausgelagert werden, aber der Großteil der Teilaufgaben an Projekten bleibt im Arbeitsbereich des jeweiligen Einzelunternehmers.

1.3. SPRACHDIENSTLEISTER MIT ANGESTELLTEN MITARBEITERN

Hier sind vor allem Kriterien wie Arbeit nach genauen Anweisungen gefragt. Darüber hinaus gibt es bei Sprachdienstleistern mit Angestellten vielfach die Möglichkeit, sich auf einen Aufgabenbereich zu spezialisieren, wie beispielsweise als Übersetzer, Lektor, Qualitätsmanager, Kundenbetreuer etc. Hier liegt die Besonderheit sicher in sehr vielschichtigen Aufgabenbereichen, die je nach Vorlieben und Fachkompetenz besetzt werden können. In diesen Unternehmen kommt – je nach Unternehmensgröße - auch zum Tragen, dass hier fachlich ausgebildete Experten aus verschiedenen Bereichen (und nicht nur der Übersetzung) zusammenarbeiten müssen, was einer gründlichen Einarbeitung jenes Personals bedarf, das nicht mit den Spezifika aus der Branche vertraut ist. Dafür bietet dieses Umfeld eine interessante Mischung aus verschiedensten Fachbereichen, wovon alle in diesem Team arbeitenden Mitglieder profitieren können. Sprachdienstleister mit Angestellten sind eindeutig im Vorteil, da die einzelnen fachlichen Arbeitsbereiche mit verschiedenen Personen abgedeckt werden.

1.4. ANFORDERUNGEN AN KOMPETENZEN IN DER ÜBERSETZUNG

1.4.1. Hard Skills

„Hard Skills oder fachliche Kompetenzen umfassen sämtliche Fähigkeiten und Fertigkeiten, die benötigt werden, um berufsspezifische Aufgabenstellungen und Anforderungen eigenverantwortlich sowie lösungs- und zielgerichtet zu erledigen“ (Zellweger, 2004), wie bei Zellweger beschrieben: Der Begriff 'Hard Skills' bezieht sich auf die Fachkompetenz einer Person, der Grundlage jeglicher beruflichen Betätigung.“ Dazu gehören im Bereich der Sprachdienstleistung Fertigkeiten wie der Umgang mit verschiedensten Softwareapplikationen und in diesem Zusammenhang auch das eigenständige Einarbeiten in neue Anwendungen und Programme, Recherche, Speed Reading und Textanalyse, Terminologierecherche und Terminologiemanagement, Umgang mit

Projektmanagementsystemen und unter Umständen – je nach der Form und Struktur des Sprachdienstleisters – auch administrative Tätigkeiten wie Buchhaltung, Kalkulation, das Verfassen von Angeboten, Rechnungslegung, Projektmanagement und selbstverständlich auch das Übersetzen selbst. Daneben gehört zu den Hard Skills auch noch die Fähigkeit, logisch - analytisch zu denken und Prozesszusammenhänge zu erkennen, um sie systematisch in den Arbeitsablauf zu integrieren (vgl. Zellweger, 2004:13ff).

1.4.2. Soft Skills

Über diese Fertigkeiten hinaus kommt durch die engere Zusammenarbeit in Teams sowie durch die Verschiebung hin zu größeren Projekten und daraus resultierend einer verstärkten Zusammenarbeit mit Kollegen und Kunden, neben den soeben erwähnten fachlichen Kompetenzen und Qualifikationen den sogenannten Soft Skills, (also den emotionalen und sozialen Kompetenzen), eine wesentliche Bedeutung zu (vgl. Leitner, „Neue Herausforderungen in einem neuen Berufsbild – Soft Skills als Anforderung für Übersetzer“, CIUTI Genf, Juni 2009).

Darüber hinaus fordert die Arbeitsweise gemäß XX EN 15038 eine Revision der Übersetzung durch eine andere Person als den Übersetzer ein. Diese Anforderung macht auch eine erhöhte Kritikfähigkeit notwendig, die ebenfalls Soft Skills voraussetzt.

Zusammenfassend ist also festzustellen, dass sich dieser Berufszweig rasant verändert und die Landschaft der Sprachdienstleister etwas aufgeteilt hat, da ein Teil der Sprachdienstleister mit diesen Entwicklungen nicht mehr Schritt halten konnte oder wollte, während andere versuchen, am Puls der Zeit zu bleiben und an den Aufgaben zu wachsen. Die zweite Gruppe hat in großem Ausmaß zur Professionalisierung unserer Industrie beigetragen, einem Berufszweig der sich mit ständig steigenden Übersetzungsvolumina in immer kürzerer Zeit konfrontiert sieht und (trotz

Krise) jährliche Wachstumsraten von durchschnittlich 10%¹⁴ oder mehr - je nach sprachlichen Regionen - zu verzeichnen hat.

1.4.3. Schlussfolgerungen

Diese teilweise doch recht unterschiedlichen Organisationsstrukturen erschweren die Anwendung von einheitlichen Verfahrensweisen und Prozessen beträchtlich. Daher bedarf es sicher einiger Bemühungen, um einheitliche Vorgangsweisen zu implementieren. Dies hat im Zuge der Erarbeitung von XX EN 15038 zu hitzigen Diskussionen geführt, konnte jedoch so gelöst werden, dass der Zusatz „[...] das der Größe und Organisationsstruktur des Übersetzungsdienstleisters angemessen ist“ eingefügt wurde. Damit sollte unter anderem auch vermieden werden, dass Einpersonenunternehmen oder Freelancer von einer möglichen Zertifizierung ausgeschlossen werden und so einer möglichen Verzerrung des Marktes Vorschub geleistet wird. Darüber hinaus ist es sicher wichtig, dass alle an einem Übersetzungsprojekt beteiligten Parteien unter denselben Voraussetzungen arbeiten, damit das Ungleichgewicht nicht zu Lasten einer Partei geht und diese erhöhte Kosten zu tragen hat. Dies wäre zum Beispiel der Fall, wenn Unternehmen Übersetzungen ohne vorherige Überprüfung durch den Übersetzer selbst oder ohne Revision nach dem Vier-Augen-Prinzip erhalten. Hier wären die internen Kosten für Revision sicher höher anzusetzen als bei einer Übersetzung, die nachweislich bereits Revision gelesen ist. Zugegeben, es kann auch in diesem Fall zu Schwankungen der Qualität der Zielinhalte kommen, die aber mit Hilfe geeigneter Schritte hintangehalten werden können. Diese werden jedoch an anderer Stelle in dieser Arbeit gesondert und detailliert behandelt.

¹⁴ Quelle: Common Sense Advisory - CSA; 2007, wobei die Zahlen für Europa nicht ganz korrekt sind. Diese Werte können regional schwanken, da einige Regionen durch den damals bevorstehenden oder kürzlich erfolgten Beitritt zur EU einen erhöhten Übersetzungsbedarf haben - in diesen Ländern ist der Bedarf dementsprechend höher.

2. UNTERNEHMENSBEZOGENE GRUNDLAGEN

2.1. ALLGEMEINE ANMERKUNGEN

Als einer der Ausgangspunkte für den Inhalt dieser Arbeit kann die von *Holz-Mänttari* (1984:11 und 15) getätigte Feststellung bezeichnet werden, die festhält, dass analog zu Koller (Koller, 1983) zwischen „...Übersetzung als Prozess und Übersetzung als Resultat dieses Prozesses“ zu differenzieren ist. Demgemäß liegen also zwei unterschiedliche Teile vor, die zusammengehören und die zu einem „Produkt“ führen, welches geliefert wird. Hier gibt es speziell in der Normungswelt leicht divergierende Ansichten, ob in diesem Fall ein Produkt oder eine Dienstleistung im Mittelpunkt steht. In Europa werden in jüngster Zeit eine Reihe von reinen Dienstleistungsnormen erstellt, wohingegen in der ISO-Community die Definition eher dahingeht, dass Dienstleistung ein immaterielles Produkt ist. Um nun der oben erwähnten Unterscheidung gerecht zu werden, wird in dieser Arbeit die Durchführung des Übersetzungsprojektes (oben als Prozess benannt) als Dienstleistung bezeichnet und das Resultat dieser Dienstleistung (also die an den Kunden zu liefernde Übersetzung) als „Produkt“. Grafisch lässt sich diese Aufteilung also wie folgt darstellen, wobei unterschiedlichste Prozesse hier zum fertigen Produkt führen:

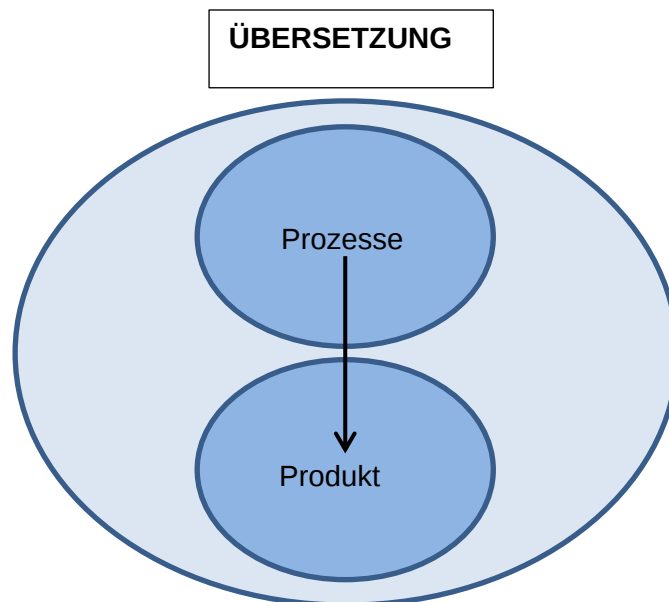


Abbildung 2.1: Zusammenhänge zwischen Prozessen und dem Produkt

Daraus ergibt sich, dass diese beiden Teile im Sinne eines ganzheitlichen Ansatzes im Qualitätsmanagement und der Qualitätssicherung gleichermaßen zu berücksichtigen sind. Folglich sind für diese beiden Komponenten Spezifikationen und Parameter zu definieren, um sicherzustellen, dass klar kommuniziert wird und auch eine objektive Überprüfung und Bewertung stattfinden kann.

Es ist wichtig, zu erwähnen, dass selbstverständlich je nach Struktur und Organisationsform des Sprachdienstleisters vorab zu definieren ist, welche Arbeitsform gewählt wird und wie sich die dazugehörigen Prozesse definieren. Zweck dieser Arbeit ist also, dass Sprachdienstleister die Grundlagen in Form von übergeordneten Konzepten, jedoch keine vordefinierten Prozesse oder Vorgaben erhalten. Sämtliche innerhalb des Unternehmens verwendeten Definitionen und Prozesse sind von den Sprachdienstleistern selbst zu erarbeiten und festzulegen.

2.2. PROZESSE

Um Übersetzungsprojekte in der gewünschten Form abzuwickeln und somit ein reibungsloses und erfolgreiches Funktionieren der geschäftlichen und unternehmerischen Tätigkeiten zu gewährleisten, bedarf es also einer Grundlage, auf der all diese Tätigkeiten basieren. Zu diesem Zweck werden routinemäßige Tätigkeiten, die durchzuführen sind, samt den jeweiligen Zusammenhängen in sogenannten Prozessen beschrieben, um dergestalt eine einheitliche und stabile Verfahrensweise zur Erlangung eines gewünschten Ergebnisses festzulegen. Hier wird – gerade von kleineren Sprachdienstleistern – gerne argumentiert, dass dies ein enormer Aufwand sei, der sich nicht rentiere. Sobald ein Unternehmen jedoch bei Vollausslastung im Wachstum begriffen ist und gleichzeitig Arbeitnehmer einzustellen sind, rechnet sich die zeitliche Investition allemal, da durch das Niederschreiben der Prozesse und Verfahrensweisen bereits die Grundlagen für spätere Aufgaben im Unternehmen bekannt sind. Des Weiteren sind die geplanten Veränderungen und damit einhergehende Maßnahmen und Verfahrensweisen ebenfalls bereits schriftlich festgelegt, was den Wachstumsprozess nicht nur überschaubar hält, sondern zu jeder Zeit auch ermöglicht, diesen zu steuern und zu überprüfen.

Prozesse dienen unter anderem auch als Grundlage zur Ausarbeitung der Spezifikationen (siehe Kapitel 2.5.), da sie vorgeben, wie gewisse Schritte

von wem auszuführen sind und wer wofür verantwortlich ist. Darüber hinaus stellen sie eine stabile Basis für messbare Ergebnisse dar. Prozesse bilden also die nicht-variable Grundlage für Abläufe, Aktivitäten und Verantwortlichkeiten, wohingegen Spezifikationen die detaillierten, von Projekt zu Projekt variablen Grundlagen bilden.

2.2.1. Interne Prozesse

Als interne Prozesse sind sämtliche Vorgangsweisen und Verfahren zu verstehen, die unternehmensintern vorgegeben sind und eine stabile, nicht variable Grundlage für die Arbeit im Unternehmen bilden. Diese können sowohl Prozesse im finanziellen Bereich (beispielsweise Wochentage, an denen Zahlungen zu leisten sind, wann und wie Rabatte zu gewähren sind etc.) als auch Managementprozesse oder projektbezogene Prozesse (beispielsweise wo Ausgangstexte zu speichern sind, wie Evaluierungen durchzuführen sind, wie Fehler zu gewichten sind, wie Wiederholungsfehler zu handhaben sind etc.) umfassen. Im Falle von fehlenden externen Prozessen sind für grundlegende Verfahrensweisen (Formatierung, Revision etc.) interne Prozesse heranzuziehen. Prozesse dienen in erster Linie dazu, festzulegen, wie und durch welche Tätigkeiten die gesetzten Ziele zu erreichen sind.

Eine der wichtigsten Voraussetzung für erfolgreiche Projekte ist jedoch jene, ganz eindeutige Verantwortlichkeiten festzulegen. Es ist auf jeden Fall schriftlich festzuhalten, wer wofür verantwortlich ist und welche Voraussetzungen mitzubringen sind. Darüber hinaus ist festzulegen, welche Basisabläufe einzuhalten sind (beispielsweise wo Ausgangselemente abzuspeichern sind, welche Formatierungsregeln einzuhalten sind, sofern es keine Vorgaben des Kunden gibt, wer für Auswahl der Lieferanten zuständig ist, wie diese ausgewählt werden, welche Qualifikationen Freelancer, Korrektoren und andere Personen haben müssen etc.). Je klarer personelle Verantwortlichkeiten und Verfahrensabläufe dokumentiert und abrufbar sind, desto geringer ist die Wahrscheinlichkeit, Aufgaben doppelt zu erledigen, Aufgaben auf Grund mangelnder Festlegung der Kompetenzen nicht zu erledigen und Ähnliches.

2.2.2. Externe Prozesse

Unter extern vorgegebenen Prozessen sind jene Verfahrensanweisungen zu verstehen, die von außerhalb des Unternehmens zur Erreichung eines Resultats vorgegeben werden. Diese können sowohl vom Kunden als auch durch andere Stellen vorgegeben werden. Ein Beispiel für externe Prozesse wäre die durch den Kunden festgelegte Verfahrensweise, wann oder durch wen ein Teil einer Übersetzung durchzuführen ist. Der Kunde kann auch - an seine eigenen Prozesse und Verfahrensweisen angepasst - vorgeben, dass eine zusätzliche linguistische Evaluierung durch ihn selbst durchgeführt wird oder ähnliche Vorgaben für ein Projekt anführen. Im Falle eines Audits eines Unternehmens wären interne Prozesse auch durch die jeweiligen Normen und/oder Standards und Vorgaben bestimmt, die dann mittels eventueller Abänderung/Anpassung von internen Prozessen (vgl. Mertin, 2006:S. 263) Eingang in die eigenen internen Prozesse finden.

2.3. DAS ÜBERSETZUNGSPROJEKT

Gemäß ÖNORM EN 15038 ist für jeden Übersetzungsauftrag ein Projekt anzulegen. Analog daraus ergibt sich also, dass jedes Übersetzungsprojekt aus ebendiesen vorher erwähnten beiden Komponenten besteht.

Daher ist also vorerst die Aufmerksamkeit auf den Überbegriff [Übersetzungs]Projekt zu richten. Analog zur gängigen Definition von Projekt¹⁵ ist ein Übersetzungsprojekt (Leitner, „Workflow und Management von Übersetzungsaufträgen“, Februar 2006) also „[...] eine zeitlich befristete, komplexe, zielgerichtete Aufgabe [zur Übertragung eines Ausgangsinhalts in einen Zielinhalt anderer Sprache], die unter Anwendung von Projektmanagement (PM) ausgeführt wird“ und ein „Produkt“, also eine auszuliefernde Übersetzung, zum Resultat hat.

Aber werfen wir einmal einen näheren Blick auf die Fixpunkte innerhalb eines Projekts. Im Falle von Sprachdienstleistern, die als Freelancer tätig sind, kann im Regelfall zumindest davon ausgegangen werden, dass die

¹⁵ Vgl. <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/projekt.html>, (Zugriff: 29. 07. 2012).

Arbeits-Sprachenpaare nur jene sind, mit denen Freelancer arbeiten. Daraus ergibt sich, dass in diesem Fall das Sprachenpaar/die Sprachenpaare als Fixpunkte der Projekte gelten. Im Hinblick auf die einzelnen Projekte können dann jedoch völlig unterschiedliche Spezifikationen und/oder Prozesse als Projektgrundlage dienen. Im Falle von Kooperationen oder Unternehmen ist jedoch auch dieser Fixpunkt nicht mehr gegeben. Projekte können sowohl ein Sprachenpaar als auch mehrere Sprachenpaare beinhalten, von einer Ausgangssprache in mehrere Zielsprachen zu übersetzen sein und dazu noch auf einer Vielzahl von unterschiedlicher Prozessen basieren. Aus diesem Grund wird als Basis für umfassendes Qualitätsmanagement der kleinste gemeinsame Nenner, also das Projekt samt zugehörigen Prozessen und Projektspezifikationen herangezogen. Betrachtet man nun die einzelnen Projektphasen, so ist jedoch festzustellen, dass in der Übersetzungsindustrie, anders als im herkömmlichen Projektmanagement, die Phasen eines Projekts in eine zeitliche Abfolge eingeteilt sind. Es wird hier unterschieden in Vorbereitungsphase, Produktion und Nachbereitungsphase. Diese Einteilung erscheint nicht ganz verständlich, da hier ein wichtiger Punkt verlorenggeht, der in weiterer Folge die Grundlage für Bewertungen von Übersetzungsprojekten und den jeweils zugehörigen „Produkten“ - also Übersetzungen - bildet.

Gibt es denn nun Unterschiede zwischen Übersetzungsprojekten und Projekten im Sinne von Projektmanagement? Generell wäre aus Sicht der gängigen Literatur (vgl. Sterrer, Winkler, 2009, S. 18ff) im Projektmanagement ein Übersetzungsprojekt eher als sogenannte Linientätigkeit oder als Kleinprojekt, seltener als Projekt, und kaum als Programm einzustufen. Daher werden sich die Betrachtungen in dieser Arbeit (vgl. Mertin, 2006) auf erstere Formen der Projekte beziehen. Je nach Projektumfang, also dem Volumen des zu übersetzenden Ausgangsinhalts, Sprachkombination(en) und sonstigen Spezifikationen sowie der Komplexität der einzuhaltenden Prozesse wird diese Einstufung variieren. Ein Kleinauftrag wie beispielsweise die Übersetzung eines Kurztextes von einer A4-Seite wird selbstverständlich nicht denselben PM-Aufwand nach sich ziehen wie ein mehrsprachiger Auftrag von mehreren 100 Seiten Ausgangstext. Dies alleine schon deshalb, weil dies nicht im Sinne der Wirtschaftlichkeit wäre. Aus eben diesem Grund wird ein Freelancer, der mit Kollegen zusammenarbeitet, PM nicht in demselben

Ausmaß ausführen wie ein größeres Unternehmen. Es versteht sich auch von selbst, dass sich das Projektmanagement eines Unternehmens, das im Wachstum begriffen ist, komplexer und aufwändiger gestalten wird. Hier ist also unternehmensintern ein flexibler Ansatz zu wählen, der ebenso im Rahmen der internen Prozesse vorab zu definieren ist wie die Abgrenzungen der einzelnen Projektformen.

Ein weiterer Punkt, der hier noch anzuführen ist und der immer wieder Anlass zu Diskussionen gibt, ist jener des Einsatzes von „Muttersprachlern“ der Zielsprache (Leitner, „Übersetzungen nur in die Muttersprache?“, 2006). Dazu ist einmal zu definieren, was als "Muttersprachler" in der Übersetzung zu verstehen ist. Die landläufige Definition von Muttersprache¹⁶ als „jene Sprache, die ohne formalen Unterricht in der frühen Kindheit erlernt wurde“, ist in diesem Kontext sicher nicht ausreichend. Im Zuge von Sprachdienstleistungen definiert sich ein „Muttersprachler“ als Person, die über Sprachkompetenzen auf aktuellem linguistischen Niveau samt aktuellen kulturellem sowie fachsprachlichen Hintergrund der Ausgangs- und Zielsprache verfügt und diese Sprachen und Kulturen lebt. Es ist daher nicht ausreichend, dass man in der Kindheit eine Sprache erlernt hat und dann in einem anderen Kulturkreis mit anderer Sprache lebt und nur sporadisch Kontakt mit der ursprünglichen Muttersprache und Kultur hat. Dieser Punkt kommt ganz besonders dann zum Tragen, wenn die Fachsprache des Ausgangsinhalts Termini umfasst, die nicht unbedingt geläufig sind, wie dies beispielsweise bei dem typischen österreichischen Begriff "Wendeschutz" aus der Elektrotechnik der Fall ist. Für einen Muttersprachler der Zielsprache, der nicht mit den Besonderheiten der österreichischen Sprachvariante samt fachlichem Hintergrund vertraut ist, würde die Übersetzung dieses Begriffs sicher ein Problem darstellen. Daher ist von Fall zu Fall im Zuge der Ressourceneinteilung eines Projekts abzuwägen, welche Freelancer zum Einsatz kommen.

¹⁶ Vgl. <http://de.wikipedia.org/wiki/Muttersprache>, (Zugriff am 31. August 2012).

2.3.1. Die Projektphasen

In dieser Arbeit wird auf eine an Managementprozesse und das Dienstleistungsmanagement (Bruhn, 2001) angelehnte Einteilung der Phasen zurückgegriffen. Dergestalt ergeben sich folgende Projektphasen, die in der Tabelle jenen Phasen gegenübergestellt werden, die derzeit im Rahmen von Übersetzungsprojekten derzeit üblicherweise verwendet werden.

PROJEKTPHASEN	
Übersetzung	Managementprozess
Vorbereitung	(Idee) – als Vorstufe anzusehen
	Zielsetzung
	Planung
Produktion	Umsetzung
Nachbereitung	Kontrolle

Tabelle 2.1.: Vergleich Projektphasen Übersetzungsprojekt und Managementprozesse

Diese Managementprozesse können selbstverständlich auch auf Übersetzungsprojekte umgelegt werden und ergeben dergestalt eine weitaus differenziertere Grundlage. Analog dazu ergeben sich für Übersetzungsprojekte Phasen, die ähnlich jenen des Managementprozesses sind. Stellt man nun einen direkten Vergleich mit gängigen Werken des Projektmanagements (Gareis, 2006) an, ist jedoch festzustellen, dass bei Übersetzungsprojekten, sofern diese nicht der Projektmanagement-Gruppe der Programme angehören, eine etwas andere Aufteilung der Phasen zu berücksichtigen ist, da einzelne Schritte in anderer Reihenfolge als im herkömmlichen Projektmanagement zu berücksichtigen und durchzuführen sind. Wie aus obiger Tabelle ersichtlich ist, wird unter dem Begriff „Vorbereitung“, der derzeit üblich ist („pre-production phase“ (vgl. ISO/TS 11669:2012) eine Reihe von Schritten – wenn überhaupt - nur oberflächlich erwähnt und zusammengefasst. Fehler in dieser Phase können jedoch ein Übersetzungsprojekt zum Scheitern bringen, da Zielsetzung und Planung (Holz-Mänttari, 1964:24, Abb. 3)

bereits zum Zeitpunkt der Angebotslegung fertiggestellt sein müssen und Anpassungen nur mehr in sehr eingeschränktem Rahmen vorgenommen werden können. Anders als bei Managementprozessen, bei denen unterschiedliche Herangehensweisen zur Umsetzung des Projektes vorab geprüft und bewertet werden, legt ein Sprachdienstleister ein Angebot, welches bei Auftragserteilung bindend ist. Vielfach ist in der Übersetzungsindustrie auch von Vorbereitung die Rede, wenn eigentlich die Vorbereitungsarbeiten für die Produktion - also die Übersetzung selbst - gemeint sind, was zusätzlich für Verwirrung sorgen kann. Hier ist also ein klarer Schnitt durchzuführen und von der gängigen Einteilung abzuweichen. Dies ist nicht nur nötig, um klare, eindeutig definierte Spezifikationen zu erlangen, die als Grundlage zur Erbringung der Dienstleistung und zur späteren Bewertung herangezogen werden, sondern auch um der Bedeutung dieser Phase Rechnung zu tragen. Dabei ist bereits als zusätzlicher Schritt eine Risikobewertung einzufügen, damit der möglichen Komplexität eines Projektes Rechnung getragen wird.

Aus diesem Grund wurden die gängigen Phasen eines Übersetzungsprojektes in dieser Arbeit an die Projektphasen des Managementprozesses und des Dienstleistungsmanagements angeglichen und werden deshalb wie folgt eingeteilt:

PROJEKTPHASEN		
Übersetzung		Managementprozess
Initiierung	Dzt. Vorbereitung	(Idee) – als Vorstufe anzusehen
Zielsetzung und Planung		Zielsetzung
Risikobewertung		Planung
Angebotslegung		
Auftragserteilung		Auftragserteilung
Produktion und Überwachung		Umsetzung
Evaluation		Kontrolle

Tabelle 2.2.: Anpassung Projektphasen Übersetzungsprojekt und Managementprozesse

Dabei sind anders als bei Managementprozessen Produktion und Überwachung eines Projektes als eine Phase zu betrachten, da hier durch den Projektmanager, der den Status eines Projektes laufend überwacht, im Falle von Problemen oder Verzögerungen sofort Korrekturen vorgenommen werden können.

2.3.1.1. Initiierung

Die Initiierung eines Projektes erfolgt mit der Anfrage eines Kunden. Bei *Holz-Mänttär* (1984:67f, Abb. 11) wird dies mit der „Beschaffungs- und Liefersituation“ und der „Auslösung durch den sogenannten Initiator“ beschrieben. So gesehen ist dieser Ansatz samt der Einbeziehung des Kunden in das Geflecht der Interaktionen als revolutionär zu bezeichnen, da hier Aspekte berücksichtigt werden, die unweigerlich großen Einfluss auf den Ablauf eines Projekts nehmen. Dass *Holz-Mänttär* hier zwischen jener Person, die Bedarf feststellt, jener die den Ausgangsinhalt verfasst

und jener Person, die eine Übersetzung in Auftrag gibt, unterscheidet, bleibt in diesem Kapitel unbeachtet, da es auf diese Phase des Projekts nicht wirklich Einfluss hat. Das heißt also anders gesagt, dass die Grundlagen für ein Übersetzungsprojekt nicht im „luftleeren Raum“ zu betrachten sind, sondern im Kontext mit den Wünschen und Anforderungen der Kunden sowie der Realisierbarkeit dieser Anforderungen. Diese bilden den Ausgangspunkt für die jeweiligen Projektspezifikationen (Details dazu in den Kapiteln 5.1.3 und 5.1.4), die höchst unterschiedlich sein können, je nach Anforderungen und Vorgaben externer oder interner Natur.

Grafisch kann dieser Zusammenhang wie folgt dargestellt werden:

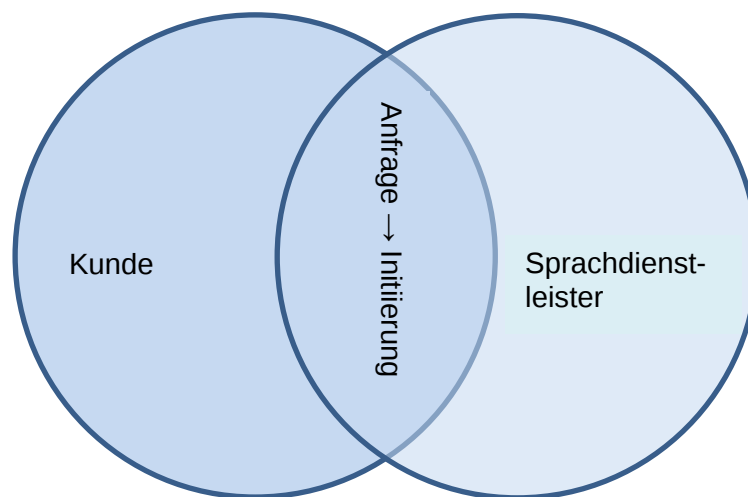


Abbildung 2.2.: Zusammenspiel Kunde / Sprachdienstleister in der Initiierungsphase

Durch die Kundenanfrage erhält der Sprachdienstleister bereits erste Eckdaten, die zur Angebotslegung sowie im Falle einer Projekteröffnung als Spezifikationen Eingang in das Projekt finden. Dies sind in der Regel zumindest erste Informationen zu Sprachenpaar(en), Länge des Ausgangstextes samt zugehörigem Ausgangstext sowie ein mögliches Lieferdatum. Dies hängt jedoch sowohl von der jeweiligen Kunden-Lieferantensituation sowie vom Grad der Informiertheit des Kunden ab, welche Materialien und Angaben bereits bei der Anfrage übermittelt werden.

Hier ist als erster Schritt zu beurteilen, ob die Anfrage überhaupt angenommen werden kann, also im herkömmlichen Sinne des Projektmanagements, ob ein Projekt „projektwürdig“ ist und somit eine Initiierung stattfinden soll. Gründe für eine Ablehnung können beispielsweise fehlende Ressourcen, nicht erfüllbare Anforderungen an Sprachpaare oder Lieferfristen, etc. sein. Wird das Projekt als „projektwürdig“ erachtet, sind erste Spezifikationen zu erstellen, anhand derer in Folge erste Überlegungen zur Vorgehensweise anzustellen sind. Damit gelangt man zur nächsten Phase der Vorbereitung.

2.3.1.2. Zielsetzung und Planung

Holz-Mänttari (1984:23-24) stellt fest, dass „... unter Ko-Operation intendiertes Handeln verschiedener Operanten werden soll, das im positiven oder negativen Sinne auf ein übergeordnetes Gesamtziel ausgerichtet ist.“ Dies setzt voraus, dass ein sogenanntes "Gesamtziel" samt zugehörigen Teilzielen definiert und festgehalten wird. Demgemäß ist aus unternehmerischer Sicht bereits in diesem Stadium auch ohne Projektauftrag (also Bestellung des Kunden) entsprechende Planung vonnöten, um Ressourcen bestmöglich einzusetzen und die Teilziele sowie das „Gesamtziel“ zu erreichen. Im Falle eines Übersetzungsprojektes sind also entsprechende Spezifikationen zu entwickeln, die das Erreichen dieses Zieles ermöglichen. Dies ist eine der wichtigsten Phasen eines Übersetzungsprojektes, da Fehler in der Zielsetzungs- und Planungsphase als Vorbereitung zur Angebotslegung fatale Auswirkungen nach sich ziehen können. In dieser Phase werden daher nicht nur (eventuell auch durch den Kunden geforderte) technische Ressourcen überprüft und in Form von Projektspezifikationen festgehalten, sondern es sind auch personelle Ressourcen entsprechend den Planungen und Zielsetzungen auszuwählen, wobei hier das Augenmerk auf geforderte Sprachenpaare, Fachwissen in der jeweiligen Domäne, eingebundene Tätigkeiten und Verfügbarkeit der erforderlichen technischen Hilfsmittel wie Terminologie- und TM-Software zu legen ist.

2.3.1.3. Risikobewertung und Angebotslegung

Diese Phase unterscheidet sich grundlegend von jener des Managementprozesses. Auf Grund der Tatsache, dass (auch unter

österreichischem Recht) Angebote bindend und voll rechtswirksam sind, ist im Fall von Übersetzungsprojekten ein Zwischenschritt einzubinden. Durch die gesetzlichen Vorgaben ist es sinnvoll, dass in dieser Phase bereits eine Risikobewertung mit einzubinden ist, um Probleme bei der Durchführung des Projekts hintanzustellen. Zwar geht es hier hauptsächlich um die Verbindlichkeit des im Business-to-Business Geschäftsbereich angeführten Preises des Angebots, der gemäß österreichischer Rechtsprechung nur bis zu maximal 15% überschritten werden darf, ohne den Auftraggeber zu informieren. Dies hat aber weitreichende Konsequenzen für das Unternehmen. Sind die Ressourcen und somit die Kalkulationen zu knapp bemessen, kann es zu massiven finanziellen Verlusten kommen. In Managementprozessen werden mehrere Szenarien (meist Bestfall, Normalfall und Worst-Case-Szenario) vorab ausgearbeitet, um im Bedarfsfall die geeignete Vorgangsweise zu wählen. In Bezug auf Übersetzungsprojekte ist es daher angeraten, eine Risikobewertung durchzuführen um so latente Risiken auszuschließen, damit ausreichend Pufferzonen, personelle und technische Ressourcen sowie eine stabile Finanzplanung eines Projekts vorhanden sind.

Da die effektivste Form der Qualitätssicherung jene ist, mögliche Fehler von vornherein auszuschließen oder zu umgehen, sind diese Schritte der frühzeitigen Prävention bereits als erste Stufe einer präventiven Qualitätssicherung miteinzubinden. Qualitätssicherung im Sinne von umfassendem Qualitätsmanagement beginnt also nicht erst in einem relativ späten Stadium, sondern setzt idealerweise bereits im Entstehungsstadium eines Projekts ein.

Dabei ist wieder zu berücksichtigen, dass im Sinne von präventiver Qualitätssicherung entsprechende Ressourcen einzuplanen sind. Die diesbezüglichen Prozess-Schritte und Definitionen der Parameter sind in den internen Prozessen festzulegen und werden – je nach angebotenen Dienstleistungen, Struktur und Arbeitsweise des Sprachdienstleisters variieren. Ist ein Korrekturat, eine fachliche Prüfung oder eine Fahnenkorrektur erforderlich, sind auch für diese Tätigkeiten die personellen Ressourcen festzulegen. In dieser Phase ist es wichtig, sämtliche Details für die Angebotslegung mit dem Kunden – so nicht schon vorab getan – abzuklären, um diese im Angebot zu berücksichtigen. Als

nächster Schritt der Zielsetzung und Planung sind sämtliche Kalkulationen auf Basis der erhaltenen Details sowie im Rahmen der unternehmerischen Finanz- und Ressourcenplanung durchzuführen und errechnete Preise im Angebot anzuführen. Auf Grundlage aller erhaltener Angaben und Verfahrensweisen ist schlussendlich ein Angebot zu legen. Mit der Angebotslegung ist die Vorbereitungsphase seitens des Sprachdienstleisters abgeschlossen. Diese Phase lässt sich wie folgt in einem Flussdiagramm festhalten:

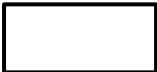
Symbol	Erklärung	Anmerkung
	Beginn	
	Aktivität	
	Entscheidung	
	Ablauf	

Tabelle 2.3.: Erklärung der im Flussdiagramm verwendeten Darstellungssymbole

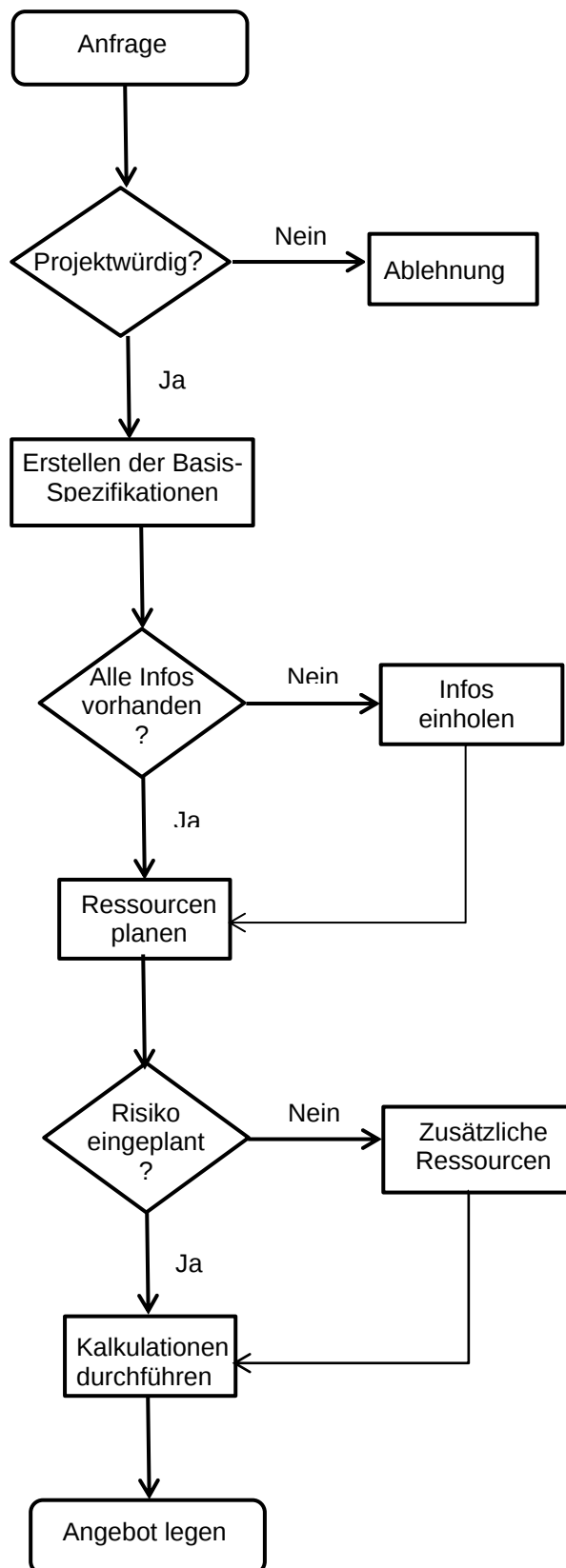


Abbildung 2.3.: Flussdiagramm Initiierung bis Angebot

2.3.1.4. *Produktion und Überwachung*

Nach Auftragserteilung auf Basis des gelegten Angebots ergibt sich innerhalb des Projekts nur mehr eingeschränkter Handlungsspielraum. Eine eventuelle letzte Anpassung der Verfahrensweise bevor die Produktion der Übersetzung selbst gemäß den erstellten Spezifikationen beginnt, kann jedoch vorgenommen werden ohne zu Verzögerungen zu führen. Die Produktion selbst teilt sich grundsätzlich in zwei Phasen auf, nämlich in die Vorbereitungsphase und in die eigentliche Produktion, also die Übersetzung der Inhalte in die Zielsprache(n). Für jede dieser Phasen sind in der Vorbereitung Meilensteine zu setzen, damit ein reibungsloser Ablauf gewährleistet ist und der Projektverlauf anhand der Meilensteine überwacht werden kann. Der Einsatz moderner Technologie macht es in diesem Zusammenhang relativ einfach, Übersetzungsprojekte laufend zu überwachen und so nicht nur über deren Status informiert zu sein, sondern auch unter Einsatz serverbasierter Technologien eine beträchtliche Verkürzung der Durchlaufzeit eines Projekts zu erzielen. Bei größeren Projekten mit Übersetzungspaketen, die zu festgelegten Zeiten geliefert werden müssen, ergibt sich eine erste Statusüberwachung bereits aus der pünktlichen Lieferung der Übersetzungspakete. Der Sprachdienstleister sollte jedoch jedenfalls zu Beginn der Produktion einen Notfallsplan als interne Spezifikation bereithalten, der im Ernstfall zum Einsatz kommen kann.

Im Vorfeld sind, unabhängig von der Struktur des Sprachdienstleisters und/oder Freelancers sämtliche Vorbereitungen zur Durchführung des Projekts zu treffen. Zu diesen Tätigkeiten können – je nach Aufgaben und Art des Projektes - unter anderem die Vorbereitung der Terminologiedatenbanken und Translation Memories, Terminologieextraktion, die Erstellung einer Formatvorlage, das Umschreiben des Ausgangstextes unter Verwendung kontrollierter Sprache, das Einrichten eines Projektes in den Software-Tools, das Aufteilen von Übersetzungspaketen oder ähnliche Aufgaben gehören. Der wichtigste Teil der Vorbereitungsarbeiten für ein Übersetzungsprojekt entfällt jedoch auf die Vorbereitung detaillierter Spezifikationen für alle an der Produktion beteiligten Personen, die auf internen und/oder externen Prozessen sowie den jeweiligen Vorgaben zur Durchführung des Projektes

basieren. Das ist nicht nur deshalb von Bedeutung, um das sogenannte „Gesamtziel“ (Holz-Mänttari, 1984:23) zu erreichen, sondern dient vor allem zwei weiteren wichtigen Zwecken. Einerseits ist – so im Team gearbeitet wird – durch detaillierte Vorgaben gewährleistet, dass eine solide Grundlage für ein gelungenes Projekt geschaffen wird. Je genauer die Spezifikationen für alle am Projekt beteiligten Personen sind, desto eher wird möglichen Fehlern durch mangelnde Kommunikation vorgebeugt. Dies ist ein wichtiger Punkt zur präventiven Qualitätssicherung, dem häufig nicht ausreichend Bedeutung beigemessen wird. Und andererseits dienen die Spezifikationen dazu, während und nach Beendigung des Projekts entsprechende Bewertungen vorzunehmen.

Danach beginnt die eigentliche Produktion, also die Übersetzung der Ausgangsinhalte in die jeweilige(n) Zielsprache(n). Je nach Anforderungen kann die Produktion mehrstufig sein und aus der eigentlichen Übersetzung, dem Korrektorat (vgl. ÖNORM EN 15038 – Korrektur lesen) und/oder einer fachlichen Prüfung und/oder einer Fahnenkorrektur bestehen. Darüber hinaus kann sie auch das Testen von lokalisierter Software oder ähnlichen Aktivitäten umfassen. Eine detaillierte Eingabe der einzelnen Arbeitsschritte und der Ausführenden ist bei der Verwendung von Projektmanagementsystemen in jedem Fall in diesen enthalten. Dabei werden auch Arbeitsschritte zum Korrektorat, der fachlichen Überprüfung, der Endfreigabe vor Lieferung etc. samt den dafür verantwortlichen Personen eingetragen. Diese Programme ermöglichen also eine minutiöse Darstellung der Arbeitsabläufe von der Angebotslegung bis zur Auslieferung, zusammen mit allen für diese Tätigkeiten verantwortlichen Personen. Nachdem die übersetzten Inhalte vorliegen, ist gemäß den internen und/oder externen Prozessen und den Projektspezifikationen vorzugehen. Hier können detaillierte Eingaben in den Softwaresystemen vorgenommen und Details jederzeit in Berichten abgerufen werden.

2.3.2. Zusammenfassung

Die drei Kernpunkte im Zuge von Sprachdienstleistungen stellen sich also wie folgt dar: Die Basis zur Erbringung einer Sprachdienstleistung bilden drei Hauptkomponenten, nämlich Prozesse, das Projekt und ein daraus

resultierendes Produkt. Darüber hinaus gibt es zwei bis drei „Akteure“ - den Kunden und den Sprachdienstleister/und die Übersetzer - wobei diese externe Freelancer oder interne Übersetzer sein können. Dies lässt sich grafisch wie folgt darstellen:

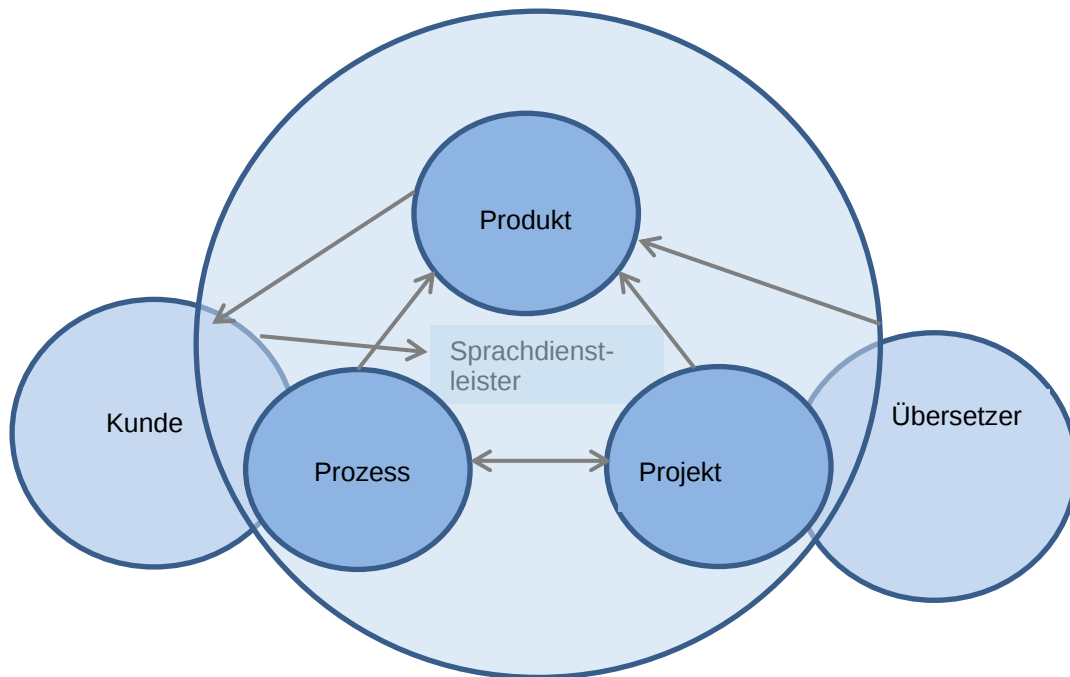


Abb. 2.4. Zusammenspiel von Hauptkomponenten und Akteuren in einem Übersetzungsprojekt

2.4. EVALUIERUNG – DIE GRUNDLAGEN

Dieses Kapitel soll all jene Fragen, die im Zuge der Praxis immer wieder aufgetaucht sind, beantworten. Daher geht es in dieser Einleitung hauptsächlich um folgende Punkte:

- Was ist zu evaluieren,
- wann ist zu evaluieren,
- wer evaluiert und
- wie ist zu evaluieren.

Die laufende Evaluierung der eigenen Leistung ist für ein umfassendes Qualitätsmanagement unabdingbar. Dies klingt bereits bei *Holz-Mänttari* an (1984:46ff), die feststellt, „[...] Evaluierung in einer Art

Gesamtschauverfahren gestatte das Erfassen, Strukturieren und Bewerten von Gefügen und ihren Komponenten“. Geht man nun davon aus, dass Übersetzungsprojekte dynamisch sind, das heißt, sie laufen nie gleich ab, sondern basieren auf unterschiedlichsten Spezifikationen, so ist daraus abzuleiten, dass nicht prozess-spezifische Elemente der Evaluierung ebenso dynamisch sein müssen. Ziel der Evaluierung unterschiedlichster Parameter ist es, das Erreichen von Zielen (also sowohl Gesamtziel als auch Teilzielen) mittels objektiver Daten zu beweisen. Im Falle eines Übersetzungsprojektes selbst ist das Gesamtziel also, eine Übersetzung zur Zufriedenheit des Sprachdienstleisters selbst und des Kunden abzuwickeln. Die Teilziele wären demgemäß, die Prozesse und Spezifikationen einzuhalten und das Produkt in der vorgegebenen Qualität zur vorgegebenen Zeit zum vorgegebenen Preis zu liefern. Das alleine wird jedoch nicht ausreichend sein, da in diesem Fall einige Parameter noch nicht berücksichtigt sind, die für den Sprachdienstleister selbst von enormer Bedeutung sind.

Wie kann diese Aufgabe jedoch bewerkstelligt werden? Es geht in dieser Arbeit nicht darum, fertige Evaluierungsschemata für alle Phasen und Prozesse zu präsentieren, sondern ein Modell zu entwickeln, welches entsprechend den Strukturen und Prozessen der Sprachdienstleister und Freelancer sowie den jeweiligen Projektspezifikationen zu adaptieren ist. Daher ist es wichtig, noch einmal festzuhalten, dass die Zuständigkeiten – also auch jene für die Evaluierung – einerseits in den internen Prozessen festzuhalten sind, wenn es um „statische“ Zuständigkeiten und Vorgaben zum generellen Evaluierungsablauf geht, die in jedem Projekt gleich sind sowie in den Projektspezifikationen, wenn es um projektspezifische statische und dynamische Details (zum Beispiel Korrektoren, fachliche Überprüfer, Einhalten von Lieferzeiten etc.) geht. Auch die Art und Weise, wie einzelne Parameter zu bewerten sind, ist einerseits als statischer Bestandteil der Prozesse zu berücksichtigen (Gewichtungen, wie sich welche Daten errechnen etc.), detaillierte dynamische Elemente sind jedoch ebenfalls Teil der Projektspezifikationen (Liefertermin, fachliche Überprüfung etc.).

Da es sich hierbei um ein "Gesamtschauverfahren" handelt und Sprachdienstleister – wie alle anderen Unternehmen – danach streben,

zufriedene Stammkunden zu generieren und auf dieser Basis durch langfristige Zusammenarbeit und Interaktion mit den Kunden die Qualität laufend zu verbessern, ist es jedoch für Sprachdienstleister unabdingbar, nicht nur eigene und Fremdleistungen zu evaluieren, sondern auch die Erfüllung der internen und/oder externen Vorgaben und Spezifikationen.

Darüber hinaus steht ein weiteres wichtiges Element zur Evaluierung an, welches für Kontinuität unabdingbar ist, nämlich die finanzielle Komponente. Sind mehrere Projekte finanziell unrentabel (sei es durch zu knappe Kalkulation, durch zu hohe Revisionskosten, etc.) und ein Sprachdienstleister arbeitet häufig unter den eigenen Produktions-Schwellenkosten, wird er zwar kurzfristig preisorientierte Kunden zufriedenstellen, auf lange Sicht jedoch finanziell Schiffbruch erleiden. Da der Übersetzungsmarkt üblicherweise aus verschiedensten Gründen, die hier näher anzuführen den Rahmen der Arbeit sprengen würden, mit eher geringen Gewinnmargen arbeitet, ist es umso wichtiger, dass die finanzielle Komponente miteinbezogen wird, um das Fortbestehen des Unternehmens nicht zu gefährden.

An dieser Stelle soll noch einmal daran erinnert werden, dass es kaum Übersetzungsprojekte gibt, die unter gleichen Vorgaben ablaufen. Daher ist es umso bedeutender, so viele Details wie nur möglich mit Projektspezifikationen abzudecken, um die Grundlage für eine möglichst hohe Anzahl von Parametern zu generieren und so objektive und zuverlässige Daten zu erhalten und laufend bewerten zu können. Je mehr Daten vorhanden sind, desto eindeutiger sind die daraus erhaltenen Angaben und desto einfacher ist eine Zusammenarbeit im Team unter klaren Anweisungen. Darüber hinaus kann, je detaillierter die Spezifikationen ausgelegt sind, im Ernstfall umso rascher eingegriffen werden, was eindeutig zum Vorteil eines Sprachdienstleisters gereicht.

Darüber hinaus sind hier aktuell laufende Diskussionen rund um die Zuverlässigkeit der Daten zu erwähnen. Hier stehen einander immer wieder zwei Begriffe gegenüber. Einerseits wurde und wird immer wieder auf die absolute Zuverlässigkeit, wie beispielsweise in der Statistik gebräuchlich, hingewiesen, also jener Grad an Übereinstimmung zwischen einem statistisch errechneten und dem tatsächlichen Wert. Dies setzt erstens voraus, dass statistische Methoden zum Einsatz kommen, was in einem

höchst dynamischen Umfeld, wie dies Dienstleistungen und vor allem Übersetzungsprojekte sind, nicht wirklich sinnvoll erscheint (vgl. Angelelli/Jacobson, 2009:17). Weiters hat bereits *Holz-Mänttari* H. J. Vermeer zitiert (Vermeer zitiert in Holz-Mänttari, 1984:23), der festgestellt hat: „Translation ist immer nur relativ, auf ein gegebenes Ziel, eine angewandte Methode, ein gegebenes Z(-Stadium) beurteilbar [...]“. Daraus lässt sich der Schluss ableiten, dass es keine absolut richtige Übersetzung gibt sondern eine, die in Relation zu stellen ist mit den jeweiligen Vorgaben. Folglich kann auch nur eine relative Zuverlässigkeit bei der Evaluierung gegeben sein, da eine diese in Relation zu den Vorgaben des Projekts zu stellen ist. Je nach Vorgaben kann sich also die Evaluierung ein- und desselben Textes verändern, da Spezifikationen zur Evaluierung anders lauten können.

Anzustreben ist, dass ein Modell unabhängig von der Struktur des Sprachdienstleisters zum Einsatz kommen kann. Als letztes Argument, welches es noch anzuführen gilt, sei hier noch angeführt, dass bei der kombinierten Bewertung einer Dienstleistung und eines Produkts statistische Werte eher geringere Bedeutung haben, da letztendlich zählt, ob der Kunde mit der Dienstleistung und dem Produkt zufrieden war oder eben nicht, ob das Produkt in der vorgesehenen Lieferzeit fertig gestellt werden konnte oder nicht, ob das Produkt selbst sprachlich dem entsprochen hat, was der Kunde bestellt hat, und ähnliche Faktoren.

Dem steht die relative Zuverlässigkeit von Daten gegenüber, die sich in diesem Fall definiert als „jener Grad an Qualität der Dienstleistungen und des Produkts, der im Zuge wiederholter Evaluierungen beibehalten“ (oder idealerweise laufend verbessert) wird. Die relative Zuverlässigkeit der erhaltenen Daten kann jedoch beträchtlich erhöht werden, indem einerseits möglichst detaillierte Spezifikationen die Grundlage für eine hohe Anzahl von Parametern ergibt, die gemessen werden können. Im Falle der linguistischen Evaluierung können nicht nur möglichst detaillierte Spezifikationen die relative Zuverlässigkeit der Daten erhöhen, sondern es kann auch in regelmäßigen Abständen ein sogenannter Inter-Rater-Reliability-Test durchgeführt werden. Das heißt, dass mehrere Personen ein und dasselbe Produkt auf Grundlage derselben Spezifikationen bewerten. Gelangen alle Personen zum selben Ergebnis, kann von einer hohen

relativen Zuverlässigkeit ausgegangen werden. In einem höchst dynamischen Umfeld, wie dies Übersetzungsprojekte sind, ist diese Form der Evaluierung vorzuziehen, da hier der Vielfalt an unterschiedlichen Projekten, Strukturen etc. Rechnung getragen wird.

Der Arbeitsablauf der unterschiedlichen Formen der Evaluierung basiert ebenfalls auf den gesamten Projektspezifikationen und kann, je nach Kundenanforderungen, dem Projekt und der Art der Sprachdienstleistung variieren. Um zuverlässige Ergebnisse im Hinblick auf die Leistung innerhalb eines Projekts zu produzieren, die für den Sprachdienstleister verwertbar sind, ist die Evaluierung konform den internen Prozessen durchzuführen. Dazu ist auch festzulegen, in welchem Ausmaß Evaluierungen der Prozesse oder des Produkts vorzunehmen sind.

Da, wie in Kapitel 2 bereits festgehalten wurde, zwischen Prozess und Produkt unterschieden wird und darüber hinaus diese Arbeit auch das Projekt in den Vordergrund rückt, ergibt sich daraus, dass diese drei Teile entsprechend zu evaluieren sind. Daher leitet sich auch ab, dass auf unterschiedliche Evaluierungsmethoden zurückzugreifen ist.

Wichtigste Grundlage ist das Verständnis, dass hier mehrere Komponenten vorliegen, die es zu evaluieren gilt: Prozesse, das Produkt (also die Übersetzung selbst) und das Projekt (also Spezifikationen und die Kalkulation). Darüber hinaus ist auch festzuhalten, dass diese drei Komponenten untrennbar miteinander verflochten sind. Darüber hinaus werden zum besseren Verständnis zum jeweiligen Abschnitt einige Parameter angeführt, damit ein direkter Bezug zur Objektebene gegeben ist.

2.4.1. Evaluierung in der Fachliteratur

Als Einleitung zu diesem Teil ist vorab festzuhalten, dass in dieser Arbeit ausschließlich Literatur angesprochen wird, die festhält, sich mit der Evaluation des Produkts Übersetzung zu befassen. Darüber hinaus muss auch darauf verwiesen werden, dass die Diktion in den nachfolgend erwähnten Werken häufig von der in der Praxis aktuellen abweicht und hier häufig von „Übersetzungskritik“ (vgl. Reiß, 1971) die Rede ist, wobei dieser Begriff im Laufe der Zeit unterschiedlich definiert wurde.

Ein weiterer Aspekt, der in diesem Zusammenhang hervorzuheben ist, ist jener, dass in jüngster Zeit die Bewertung von Übersetzungen immer wieder gleichgesetzt wird mit Tests für Übersetzer und Sprachtests (vgl. ATA, Eyckmans et al., 2009:73ff) um sprachliche Kompetenzen unter Beweis zu stellen. Dies sind dies jedoch zweifellos zwei verschiedene Ansätze, die auch eine unterschiedliche Herangehensweise verlangen. Jedenfalls haben Sprachtests dieser Form nichts mit dem Übersetzen gemäß Spezifikationen und Tests für diesen Bereich zu tun, da hier völlig andere Kriterien anzusetzen sind. Dazu wäre festzuhalten, dass Sprachdienstleister, die mit Freelancern zusammenarbeiten, erstens diese nach gewissen, für ihr Leistungsangebot relevanten Kriterien auswählen und meist zusätzlich vorab testen. Einige Werke der Fachliteratur bezeichnen diesen dynamischen Ansatz, wie er in der Praxis verwendet wird, häufig als nicht zuverlässig, wobei hier völlig außer Acht gelassen wird, dass dabei zu unterscheiden ist zwischen relativer und absoluter Zuverlässigkeit (siehe dazu Definitionen). Darüber hinaus wird darüber hinweggesehen, dass es keine „allgemeingültige beste Übersetzung“ gibt, sondern mehrere Varianten einer Übersetzung ausgezeichnet und für den jeweiligen Zweck geeignet sein können, wenn diese auch leicht unterschiedlich sind. Fakt ist, dass für einen Sprachtest völlig andere Kriterien zum Tragen kommen als dies bei professionellen, nach Spezifikationen und Vorgaben angefertigten Fachübersetzungen der Fall ist, wobei die Anforderungen in diesem Fall bei weitem über jene eines Sprachtests hinausgehen (siehe dazu auch Kapitel 1, „Berufliche Grundlagen und Strukturen sowie Kapitel 6.2.3. „Empfehlungen an die Ausbildung“). Darüber hinaus wird wohl auch vergessen, dass die wichtigste Aufgabe eines Dienstleisters - und dazu zählen Sprachdienstleistungen - jene ist, nach Vorgaben eines Kunden eine von diesem bestellte Dienstleistung zu erbringen. Dies gilt gleichermaßen für Sprachdienstleister gegenüber dem Endkunden als auch für Freelancer gegenüber dem Sprachdienstleister, der Leitungen im Outsourcing-Verfahren erwirbt. Es geht hier also nicht darum, zu bestimmen, ob eine Übersetzung einfach richtig oder falsch ist oder ob die Fähigkeit zu übersetzen gegeben ist (vgl. ATA Eyckmans et al., 2009:75). Es geht bei der Evaluierung von Übersetzungen auch nicht darum, zu sehen welcher Freelancer besser oder „der Beste“ ist, da hier keine Vergleiche ein und desselben Zielinhalts (vgl. ATA Eyckmans et al., 2009:75) der durch

unterschiedliche Übersetzer angefertigt wurde, angestellt werden, wie dies im studentischen Umfeld der Fall sein kann, sondern es geht einzig und alleine darum, zu einem bestimmten Zeitpunkt eine sprachlich und terminologisch korrekte, richtig formatierte Übersetzung im richtigen Dateiformat zu liefern. Eine korrekte Übersetzung von mehr als 100 Seiten, in welcher beispielsweise die vorgegebene Formatierung nicht eingehalten wurde, kann bis zu einem Manntag an Nachbearbeitung erforderlich machen. Dies kostet ein Unternehmen Ressourcen und verursacht somit zusätzliche Kosten. Darüber hinaus werden teilweise Forderungen nach Statistik und Psychometrie (vgl. ATA Eyckmans et al., 2009:88) erhoben, was nicht nur einen erneuten Kostenfaktor für eine Industrie darstellt, die bekannterweise mit äußerst geringen Margen arbeitet (vgl. Gouadec, 2010:375). Ob Vorgaben erfüllt wurden oder eben nicht, ist nicht statistisch zu erheben, sondern mit vorliegenden Vorgaben und Fakten zu vergleichen, um festzustellen, ob diese auch entsprechend berücksichtigt wurden. Dieser Weg, der sich als absolut gangbarer Weg für sensitive Sektoren wie den Gesundheitssektor¹⁷ erwiesen hat, sollte auf jeden Fall auch für jene Sektoren geeignet sein, die unter anderem in diesen sensitiven Bereichen zuarbeiten – und zu diesen können auch Sprachdienstleister zählen. Nachdem sich diese Arbeit mit Evaluierung im praxisbezogenen Kontext beschäftigt und die wichtigsten Anregungen die in diese Arbeit Eingang gefunden haben (siehe „Hintergrund“) von Kunden kamen, versteht es sich als Dienstleister von selbst, diese zu berücksichtigen. Andernfalls könnte dies beruflichen wie unternehmerischen „Selbstmord“ bedeuten.

Der nächste Faktor, welcher hier Erwähnung finden sollte, ist der, dass wissenschaftliche Werke in diesem Bereich häufig aus der Linguistik kommen, was sich in den jeweiligen Konzepten und Definitionen bemerkbar macht. Die Werke orientieren sich hauptsächlich an dem Konzept der "Äquivalenz von Ausgangstext und Zielttext" (vgl. Koller, 2004:16). In der Praxis können die Spezifikationen aber auch vollständig konträr gestaltet sein, beispielsweise, wenn die Vorgabe des Kunden lautet, dass der von einem Diplomingenieur verfasste Ausgangsinhalt in

¹⁷ Vgl. <http://www.jointcommissioninternational.org/Accreditation-Manuals/IAS400/1543/> (Zugriff: 07. 09. 2012).

einen Zielinhalt umzuwandeln ist, der an Personen mit geringer Schulbildung zu adaptieren ist. Demnach wäre das Prinzip der Äquivalenz in diesem Fall nicht anzuwenden und es könnte gemäß diesem Konzept keine linguistische Evaluierung stattfinden.

Da sich diese Arbeit an der Praxis orientiert, werden hier nur jene translationswissenschaftlichen Werke berücksichtigt, die gemäß Ausführung der Autoren explizit den Anspruch erheben, Evaluierungsmethoden für die Praxis erstellt zu haben. Jene Werke, in denen die Evaluierung auf rein didaktische Zwecke fokussiert ist, werden deshalb aus den eingangs bereits erklärten Gründen ebenfalls außer Acht gelassen.

Katharina Reiß geht von Texttypologien und Grundfunktionen eines Textes aus, wobei hier teilweise auf Kommunikationstheorien aus der Psychologie (vgl. Schulz von Thun, 1981) Bezug genommen wird. Die Übersetzungsmethode hängt hierbei von der dominierenden Grundfunktion ab und bestimmt gleichzeitig auch den Äquivalenzmaßstab. Eine Evaluierung erfolgt dabei durch die erreichte Äquivalenz in der jeweiligen Textfunktion, wobei hier eine Übersetzung auch als „Interpretation“ bezeichnet wird, da Reiß von der Annahme ausgeht, dass das Lesen eines Textes einen „Interpretationsvorgang“ auslöst (vgl. Reiß, 1971:106f), wobei einem Text in der Übersetzung eine andere Funktion zugewiesen werden kann. Dabei wechselt der Übersetzer die Form der Äquivalenz von der „textadäquaten“ zur „funktionsadäquaten“ und „zieladäquaten“ Übersetzungsmethode. Dies entspräche heute der vorher erwähnten Vorgangsweise gemäß Spezifikationen, bei der ein Ausgangsinhalt an eine Zielgruppe anzupassen ist, wobei nicht der Übersetzer entscheidet, sondern der Kunde vorgibt, welche Inhalte wie anzupassen sind. Wenn aber Reiß und Vermeer (vgl. Reiß / Vermeer, 1991b) feststellen, dass der Übersetzer entscheidet, welche Funktion er im Zuge der Übersetzung auswählt, dann ist das schlicht nicht mehr zutreffend. Kunden sind heute zumeist durch jahrelange intensive Zusammenarbeit mit professionellen Sprachdienstleistern geschult und geben diese Grundlagen für ein Projekt selbst vor. Dies fließt dann in Form von Spezifikationen in ein Projekt ein. Nachdem aber Reiß in ihrem Modell weder Fehlerdefinitionen oder Fehlerklassifikationen inkludiert, ist zwar der Grundgedanke vom Prinzip

her verwendbar, die Basis für die Evaluierung ist jedoch nicht nachvollziehbar. Ganz abgesehen davon können Inhalte auch mehrere Funktionen erfüllen, daher ist dieser Ansatz nicht unbedingt ideal für eine Bewertung.

Christiane Nord weist für didaktische Zwecke und die berufliche Praxis unterschiedliche Ansätze auf. Dies alleine schon deshalb, weil die Fehlergewichtung je nach Anwendungsbereich anders gelagert sei. Was aber auffällt, ist die Tatsache, dass Christiane Nord die Fehlergewichtung abhängig macht vom Übersetzungsauftrag. Dieser Ansatz steht in krassem Gegensatz zu jüngeren Anforderungen von Kolleginnen (vgl. Angelelli / Jacobson, 2009), die einfordern, dass ein einziges Modell für alle Szenarien ohne jegliche Variable zu verwenden sei.

Betrachtet man die beiden Szenarien neutral auf Basis von Spezifikationen, so werden diese wohl unterschiedlich sein, da gewisse Faktoren, die in der Praxis üblich sind, im didaktischen Bereich nicht vorhanden sind oder eine untergeordnete Rolle spielen. Legt man jedoch die Anforderungen in Spezifikationen fest, kann eine Evaluierung sehr wohl auf Grundlage der Spezifikationen erfolgen. Dies gilt gleichermaßen für die linguistische Evaluierung als auch für andere Vorgaben rund um das „Projekt“ Prüfung. Dazu wären aber Parameter zu verwenden, die in der Praxis Anwendung finden und nicht umgekehrt, dass Parameter, welche im didaktischen Bereich verwendet werden, dann in der Praxis anzuwenden wären. Diese Form der Evaluierung bedingt jedoch, dass es sich um Übersetzungen handelt und nicht um eine Evaluierung der Spracherlernung/Sprachfertigkeit, da hier völlig andere Parameter zur Anwendung kämen.

2.4.2. Evaluierung der Prozesse

Wie aus Tabelle 2.2 hervorgeht, besteht ein Übersetzungsprojekt aus mehreren Phasen. Die generelle Vorgangsweise, also all jene Grundlagen, die nicht variieren und für alle Projekte gleich sind, ist, wie in Kapitel 2.2. definiert, durch Prozesse festzulegen. Im Zuge eines Projekts ist also zu bewerten, ob die Vorgangsweise gemäß diesen Prozessen auch einge-

halten wurde. Die Vorgangsweise, Zuständigkeiten und Evaluierung der Einhaltung von Prozessen sind ebenfalls bereits in den Prozessen festzulegen.

Da nun aus den Vorgaben des Projektmanagements zu entnehmen ist, dass der Verlauf eines Projekts laufend zu überwachen ist, ergibt sich gezwungenermaßen, dass einerseits durch die laufende Überwachung selbst, andererseits durch die Vorgaben aus den internen Prozessen sowie den Spezifikationen eine fortlaufende Evaluierung der Einhaltung der Prozesse im Hintergrund des Projekts stattfindet. Im Falle der Verwendung einer Projekt- oder Übersetzungsmanagementsoftware läuft diese Evaluierung der Einhaltung der Prozesse vollautomatisch im Hintergrund ab mit entsprechenden Warnmeldungen, sobald ein kritischer Vorfall eintritt. Sowohl der Status als auch die zugehörigen Deadlines für Aufgaben sowie die zuständigen Personen sind in diesen Systemen hinterlegt. Daher erscheinen bei Öffnen des Projekts automatisch sämtliche diesbezügliche Daten auf, da diese ja auf Basis der Prozesse und Spezifikationen eingegeben wurden. In jedem Fall sind Prozesse jedoch nach einem kritischen Vorfall zu evaluieren beziehungsweise, wenn idealerweise kein kritischer Vorfall stattgefunden hat in regelmäßigen Intervallen, die vom Unternehmen festzulegen sind.

Sollte kein Projektmanagementsystem im Einsatz sein, sind dementsprechende Checklisten zu verwenden. Anleihen zu den Details, die zu inkludieren sind, können beispielsweise von Open-Source Übersetzungsmanagementsystemen¹⁸ entnommen werden. Diese sind bestmöglich auf den flexiblen Ablauf von Übersetzungsprojekten vorbereitet und bieten sämtliche Daten, die benötigt werden. Die Evaluierung der Einhaltung der vorgegebenen Prozesse wird also mit „erfüllt“, (eventuell „teilweise erfüllt“) und "nicht erfüllt" (wahlweise „Ja“, „Nein“, „teilw.“) vorzunehmen sein. Alternativ dazu kann auch mit Prozentzahlen gearbeitet werden - also von 100% bis 0% und Zwischenwerten, wobei die Zuweisung der Zwischenwerte wieder in den Prozessen festzulegen wären. Im Falle

¹⁸ Vgl. http://www.project-open.org/en/module_translation, (Zugriff am 11. 08. 2012).

einer teilweisen Erfüllung oder der Nicht-Erfüllung sind dementsprechende Maßnahmen zu ergreifen, die Ursachen festzustellen und die Prozesse abzuändern.

2.4.3. Evaluierung des Projekts

Die Evaluierung des Projekts besteht aus mehreren Teilen. Einerseits sind hier Faktoren im Zusammenhang mit der Dienstleistungsqualität der Übersetzer und Übersetzerinnen zu beurteilen, die Einfluss auf das Projekt nehmen. Andererseits hat der Sprachdienstleister zu überprüfen, ob in seinem eigenen Bereich für das Projekt festgelegte Parameter und Spezifikationen (diese können interner oder externer Herkunft sein) eingehalten wurden. Diese Parameter werden üblicherweise wieder mit „erfüllt“, („teilw. erfüllt“) oder "nicht erfüllt" (alternativ mit Prozentwerten) zu bewerten sein und sie können folgende Fragestellungen umfassen:

- Ob Freelancer rasch genug auf Benachrichtigungen reagiert haben.
- Ob sie sich an die Spezifikationen gehalten haben.
- Ob die Übersetzung pünktlich geliefert wurde und dergestalt ein wichtiger Faktor für den erfolgreichen Abschluss des Projekts erfüllt wurde.
- Ob Liefertermine für Teilchargen eingehalten wurden.
- Ob Kundenspezifikationen eingehalten wurden.
- Ob interne Spezifikationen eingehalten wurden.
- Ob alles vollständig geliefert wurde etc.

Ein weiterer Faktor für die Beurteilung eines Übersetzungsprojektes ist die Kundenzufriedenheit. Diese kann nicht nur durch direkte Umfragen bewertet werden, sondern auch durch folgende weitere Parameter:

- Ergebnis einer linguistischen Evaluierung durch den Kunden als Feedbackmechanismus.
- Prozentsatz an gelieferten Übersetzungen, die voll umfänglich den Spezifikationen entsprechen versus Abweichungen.

- Anzahl der jährlichen Änderungsanfragen von Kunden in Relation zu Gesamtprojekten pro Jahr.
- Prozentsatz der zur nachträglichen Überarbeitung benötigten Stunden von abgeschlossenen und ausgelieferten Zielinhalten.
- Anzahl der Kundenbeschwerden pro Jahr in Relation zu den abgewickelten Projekten pro Jahr.

2.4.4. Evaluierung des Produkts – Korrektorat, fachliche Überprüfung, Fahnenkorrektur, Endkorrektur vor Lieferung

Parallel dazu ist das Produkt entsprechend den Prozessen und den dem Projekt zugehörigen Spezifikationen zu evaluieren. Das bedeutet, dass das Produkt sowohl linguistisch zu evaluieren ist, als dass auch zu bewerten ist, ob sämtliche für das Produkt gültigen Vorgaben, also die Spezifikationen, eingehalten wurden, da auch diese Details von Relevanz für das Produkt selbst sind. Grundlegend ist jedoch in den internen Prozessen genau festzulegen, wie sich die einzelnen Fehlerkategorien definieren. Das heißt, es ist detailliert anzuführen, was als Grammatikfehler anzusehen ist und wie sich dieser definiert, wie sich ein Tippfehler definiert, wie Formatierungsfehler definiert sind etc.

Wann und in welcher Form von wem zu evaluieren ist, wird in jedem Fall durch die Projektspezifikationen festgelegt. Je detaillierter diese sind, desto besser wird das Produkt Übersetzung im Regelfall sein und desto zuverlässiger sind die Daten, die bei der linguistischen Evaluierung erhalten werden. Die Vorgaben zu einer linguistischen Evaluierung beruhen dabei auf dem Produkt sowie den Projektspezifikationen, das heißt, sie sind abhängig von den Inhalten, die zu übersetzen sind sowie von den Vorgaben des Kunden. Das bedeutet also, dass die Parameter einer linguistischen Evaluierung sowohl statischer als auch dynamischer Natur sind und dass diese beispielsweise in der Softwarelokalisierung anders zusammengesetzt sein werden, als jene einer Übersetzung einer technischen Dokumentation. Des Weiteren wird die linguistische Evaluierung unter Umständen – je nach Kundenspezifikationen – nicht nur aus dem Korrektorat, sondern auch ein Fachlektorat und/oder eine Fahnenkorrektur enthalten.

Beachtenswert in diesem Zusammenhang ist auch, dass es zahlreiche, mehr oder weniger gut funktionierende Bestandteile von Softwareapplikationen für Übersetzungen gibt, die eine erste linguistische Evaluierung bereits während der Übersetzung im Hintergrund vornehmen. Hier werden – nach dementsprechender Vornahme der Einstellungen – Zahlenformate überprüft, die Übersetzung auf Vollständigkeit kontrolliert und ähnliches. Hierzu ist jedoch zu erwähnen, dass diese Anwendungen speziell im Deutschen durch zusammengesetzte Hauptwörter teilweise Fehlermeldungen auswerfen, wo keine Fehler sind, da Termini in Zusammensetzungen nicht erkannt werden. Das heißt als Schlussfolgerung, dass diese mögliche Fehler reduzieren helfen und von den Freelancern genutzt werden sollten, jedoch keinesfalls durch Sprachdienstleister als Werkzeug zur linguistischen Validierung als solches herangezogen werden können. Weiters sind aktuell bereits skalierbare Evaluierungskomponenten in einigen der CAT-Tools eingebunden, sodass hier im Zuge eines Korrektors gleichzeitig die linguistische Evaluierung des Produktes erfolgt. Daher ist heute kein eigener Arbeitsschritt mehr erforderlich, um die linguistische Evaluierung festzuhalten.

Eine der Grundlagen der linguistischen Evaluierung von Übersetzungen aus unternehmerischer Sicht ist jedoch die reibungslose Zusammenarbeit von Freelancern und jener Person, die evaluiert (Leitner, „Assessment of Translations - Trying to strive for the impossible or simply everyday work?“, Oktober 2008). Es hat sich in der Praxis gezeigt, dass dies nur gangbar ist, wenn ein ausreichender Kommunikationsfluss vorhanden ist sowie ganz genaue Vorgaben für die Evaluierung selbst vorliegen. Dazu ist festzulegen, wer tatsächlich korrigiert, was wie zu korrigieren ist und wer in strittigen Fällen die letztgültige Entscheidung trifft. Das bedeutet aber auch, dass das Unternehmen gefordert ist, eine Vertrauensbasis zwischen Freelancern und jenen Personen herzustellen, die für die linguistische Evaluierung verantwortlich sind. Dies sorgt nicht nur für eine reibungslose Basis zur Zusammenarbeit, die von gegenseitiger Akzeptanz getragen wird, sondern es entsteht eine Win-Win-Situation, in der kontinuierliches Lernen zum Zweck der fortlaufenden Verbesserung im Sinne von präventivem Qualitätsmanagement im Vordergrund steht.

Der Vollständigkeit halber sind hier nun einige Beispiele für Parameter einer linguistischen Evaluierung in Form von Makro-Fehlerkategorien angeführt. Eine umfassendere Klassifizierung der Parameter sowie die zugehörige Gewichtung von leichten, schweren sowie kritischen Fehlern obliegt dem Sprachdienstleister und ist in den internen Prozessen und/oder im Qualitätsmanagementhandbuch festzuhalten:

- Übersetzungsfehler (wie Fehlübersetzungen, Auslassungen, fehlende Genauigkeit, Kohärenzfehler etc.)
- Terminologiefehler (inkorrekte domänenbezogene Terminologie, mangelnde Kohärenz der Terminologie, Nichteinhalten der vorgegebenen Terminologie etc.)
- Sprachliche Fehler (Syntaxfehler, Interpunktionsfehler, Tippfehler etc.)
- Stilistische Fehler
- Formatierungsfehler
- In der Lokalisierung User-Interface-Fehler
- Online-Hilfe-Fehler etc.

Die linguistische Evaluierung sollte immer ein Ergebnis in Form von numerischen Werten ergeben, wobei ein numerischer Wert aus der Fehlergewichtung (leichter, schwerer oder kritischer Fehler - siehe Kapitel Definitionen) erhalten wird, der dann in Relation zu dem Evaluierungsvolumen gestellt wird. Ein weiterer Wert wird aus dem Produktionsprozess in Form der Evaluierung der Revisionszeit entnommen, um dergestalt eine Relation zum Kostenfaktor des Projekts herzustellen. Dabei sind Schwellenwerte in den internen Prozessen festzulegen, ab wann ein Produkt als „nicht verwendbar“ einzustufen ist. Diese sind üblicherweise festgesetzt mit Bewertung (als Resultat der Evaluierung) pro 1000 Wörter, wobei in der Regel 3 bis 4 leichte Fehler oder ein schwerer Fehler pro 1000 Wörter angesetzt wird.

Es erscheint auch angesichts der laufenden Diskussionen wichtig, festzuhalten, dass die linguistische Evaluierung gemäß den vorgegebenen Prozessen und Spezifikationen zu unterschiedlichen Zeitpunkten

stattfinden kann. Sie kann, sofern es sich um ein umfangreicheres Projekt handelt, bereits während der Produktion einsetzen, indem die von den Freelancern übermittelten Pakete sofort mit Hilfe von webbasierten Tools überprüft und umgehend zurückübermittelt werden, damit mit den korrekten Texten weitergearbeitet wird. Sie kann durch den Korrektor durchgeführt werden, der entweder zum Personal des Sprachdienstleisters gehören kann oder extern beauftragt wird. Ist gemäß Spezifikationen kein Korrektorat vorgesehen, dann kann eine linguistische Evaluierung auch auf Basis der internen Prozesse durch den Projektmanager im Zuge der Überprüfung vor Auslieferung stattfinden. In einigen Fällen kann eine linguistische Evaluierung auch vom Kunden selbst durchgeführt werden, so dies entsprechend in den Spezifikationen festgehalten wurde. In einem derartigen Fall wird die linguistische Evaluierung in Rücksprache mit dem Sprachdienstleister durchgeführt. Es macht jedenfalls keinen Sinn, wie dies in einigen Diskussionen in Normungsgremien angeklungen ist, das Produkt erst nach definitiver Auslieferung an den Kunden linguistisch zu evaluieren, da der Sprachdienstleister und/oder Freelancer sonst Gefahr läuft, ein fehlerhaftes Produkt auszuliefern. Die Konsequenzen daraus müssen wohl nicht näher erläutert werden. Im Bestfall bedeutet dies für ein Unternehmen, dass der Kunde Nachbesserung und eventuell eine Preisreduktion einfordert. Dies würde für den Sprachdienstleister einen möglichen finanziellen Verlust bedeuten. Im schlechtesten Fall ginge der Kunde bei einer derartigen Vorgangsweise verloren. Des Weiteren kann ein Produkt – je nach Spezifikationen und Projekt – mehrmals evaluiert werden, wobei in den Projektspezifikationen festzuhalten wäre, ob hier ebenfalls mit einer Matrix zu bewerten ist oder nicht.

Die linguistische Evaluierung ist nach dem durch interne Prozesse vorgegebenen Verfahren vorzunehmen. Eine Einteilung in drei Schweregrade von Fehlern (siehe Abschnitt Definitionen) ist ratsam, da durch diese Einstufung sofort ersichtlich ist, wann ein Projekt zu stoppen und umzustrukturieren ist. Diese Einteilung umfasst leichte Fehler, schwere Fehler und kritische Fehler, wobei ein kritischer Fehler immer zu einer vollständigen Neuorganisation des Projekts führt, da das erwünschte Resultat (Gesamtziel) unmöglich erzielt werden würde. In jedem Fall ist es als kritischer Fehler einzustufen, wenn das Nicht-Einhalten von Spezifikationen zu einem anderem als dem gewünschten Produkt führt.

Dies kann beispielsweise der Fall sein, wenn als Spezifikation angeführt wird, dass eine Übersetzung an die Ausdrucksweise eines Referenzdokuments anzupassen ist und diese Vorgabe wird nicht berücksichtigt. Hier wären eventuelle Korrekturen bei Nicht-Einhaltung der Spezifikationen derart umfangreich, dass (vorausgesetzt, die zeitliche Planung lässt dies zu) eine Neuübersetzung nicht nur günstiger kommen würde, sondern auch gleichzeitig das gewünschte Produkt hervorbringt. Als Grundlage für die linguistische Evaluierung ist jedenfalls bereits in den Prozessen festzulegen, welche Fehler als kritische Fehler anzusehen sind und welche als leichte, beziehungsweise schwere Fehler. Genauso ist die erlaubte Menge an Fehlern in x^{19} Zielinhalt festzulegen, damit ein eindeutiges Scoring erfolgen kann.

Abzulehnen ist die Theorie, dass auf unterschiedliche Zielsprachen unterschiedliche Scoring-Werte anzuwenden sind, da es in gewissen Zielsprachen nicht ganz so streng gesehen würde, wenn leichte Fehler in den Zielinhalten auftreten (Leitner, „Quality Management in Translation and Standards“, Bukarest, 2013). Aus verständlichen Gründen hat diese Ansicht in einem umfassenden Qualitätsmanagementsystem nichts verloren und sollte generell hintangestellt werden. Andernfalls wären Ausnahmeregelungen Tür und Tor geöffnet und so die Qualität massiv verwässert. Darüber hinaus geht es darum, als Sprachrohr der Kunden diesen zu ermöglichen, fehlerfrei Inhalte zu übermitteln. Dies schon alleine deshalb, da in einigen Bereichen rechtliche Belange mit im Spiel sind und fehlerhafte Kommunikation schwere Konsequenzen haben könnte. Dieses System sollte jedenfalls für Übersetzungen in alle Zielsprachen gleichermaßen Anwendung finden.

Des Weiteren ist auch in den Prozessen festzulegen wie mit Wiederholungsfehlern umzugehen ist. Die Praxis hat gezeigt, dass es hier sehr wohl Unterschiede gibt. Wenn beispielsweise ein und derselbe Grammatikfehler in einem Zielinhalt immer wieder vorkommt, dann ist er jedes Mal zu zählen. Liegt ein Fehler außerhalb des Verantwortungsbereichs des Übersetzers/Freelancers, dann ist er nur

¹⁹ x steht hier für Wörter, Normzeilen oder Normseiten.

einmal zu werten. Dies wäre der Fall bei einem Terminologiefehler, wenn der inkorrekte Terminus nicht im mitgelieferten Glossar enthalten wäre.

Um ein entsprechendes Produkt liefern zu können, sollte jedenfalls bereits in den internen Prozessen festgelegt werden, bis zu welchem Ausmaß Korrekturen vorzunehmen sind und wann eine Neuübersetzung vorzunehmen ist, weil die Fehleranzahl zu hoch ist. Dies ist deshalb nötig, da bei einer zu umfangreichen Revision (vgl. Lafeber, 2012) der finanzielle Aufwand zu hoch kommen würde und eine Neuübersetzung in diesem Fall den Schaden begrenzen könnte.

Ein wichtiger Bestandteil der linguistischen Evaluierung ist das linguistische Evaluierungsprotokoll, das spätestens in der Vorbereitungsphase der Produktion anhand der Projektspezifikationen zu erstellen ist oder – je nach verwendetem CAT-Tool bereits vorab im Tool festzulegen ist. Je nach Struktur des Sprachdienstleisters und dessen internen Prozessen kann dieses Protokoll in elektronischer Form (beispielsweise als Excel-Formular, Word-Tabelle, oder als Bestandteil eines Softwarepakets etc.) oder als Checkliste in Hardcopy vorgesehen sein. Damit das jeweilige linguistische Evaluierungsprotokoll jederzeit eindeutig zugeordnet werden kann, ist es sinnvoll, grundlegende Daten wie Projektidentifikation, Projektnamen, Ausgangs- und Zielsprache(n) und die Namen der für die einzelnen Schritte zuständigen Personen samt den jeweiligen Projektspezifikationen einzubinden.

Eine zusätzliche Gewichtung bezieht sich auf die Beschaffenheit und/oder Schwierigkeit des Textes. Dabei ist vom Sprachdienstleister selbst in den internen Prozessen die Gewichtung und der Kalkulationsfaktor für das Scoring im Einklang mit der Schwierigkeit des Ausgangsinhaltes festzulegen. Weitere Faktoren, die Fixbestandteil der Revision sind, sind das Gesamtvolumen des übersetzten Textes, das Volumen des tatsächlich evaluierten Textes und die tatsächliche benötigte Evaluierungszeit.

Weitere Parameter für die linguistische Evaluierung und Grundlage für die metrische Bewertung des Produkts können folgende sein, wobei diese Liste einen Auszug darstellt und keinen Anspruch auf Vollständigkeit erhebt, da dies je nach Domäne, in welcher der Sprachdienstleister tätig ist, stark variieren kann:

- Gesamtvolumen der Übersetzung
- Vorgesehene Evaluierungszeit
- Volumen des Produkts, der einer linguistischen Evaluierung unterzogen wurde in Relation zum Gesamtvolumen
- Prozentsatz des Produkts, welches bei der ersten Evaluierung für in Ordnung erachtet wurde
- Anzahl der Fehlerpunkte, die bei der Evaluierung aufgetreten sind im Verhältnis zum Gesamtvolumen des übersetzten Textes
- Prozentsatz an ausgelieferten Produkten, die zu 100% den Unternehmensstandards und Spezifikationen entsprechen
- Einhaltung von sicherheitsrelevanten Gesetzen, Standards und Normen (dies ist vor allem bei Inhalten aus dem Gesundheits- und Sicherheitsbereich von Relevanz)
- Anzahl von Risiken, die erfolgreich beseitigt wurden, etc.

Einige „dynamische Modelle“ neueren Ursprungs schlagen vor, von der linguistischen Evaluierung abzugehen und andere Vorgangsweisen zu verwenden, wie beispielsweise Kommunikationskanäle in Zusammenhang zu bringen mit Profilen des Inhalts. Diese Profile sind dann in Relation zu setzen mit dem „Wichtigkeitsstatus“ der Inhalte, der Schnelligkeit, mit der Inhalte zu übersetzen sind und den Auswirkungen der Inhalte auf das Image einer Marke. Wenn dann aber im selben Atemzug eingestuft wird, dass Dokumente für die interne Kommunikation nicht so wichtig sind, dann sei hier daran erinnert, dass die Motivation der Mitarbeiter oder die Kommunikation heikler, weil unerfreulicher Inhalte eines besonderen Augenmerks bedarf und diese deshalb nur mit größter Sorgfalt unter Berücksichtigung kultureller Hintergründe zu übertragen sind. Daher erscheint dieses Modell nicht wirklich geeignet und es ist ratsam, Inhalte als Teil des Projekts zu behandeln und somit die Wichtigkeit sowie die Auswirkungen von Inhalten in die Projektspezifikationen einfließen zu lassen, um so ein dynamisches Modell, welches den jeweiligen Umständen tatsächlich entspricht, zu verfolgen.

Die folgende Grafik dient zur Illustration möglicher Schnittpunkte, wann linguistisch evaluiert werden kann. Wann tatsächlich linguistische Evaluierung(en) stattfinden und wer diese durchzuführen hat, wird in den internen beziehungsweise in den Projektspezifikationen festgelegt.

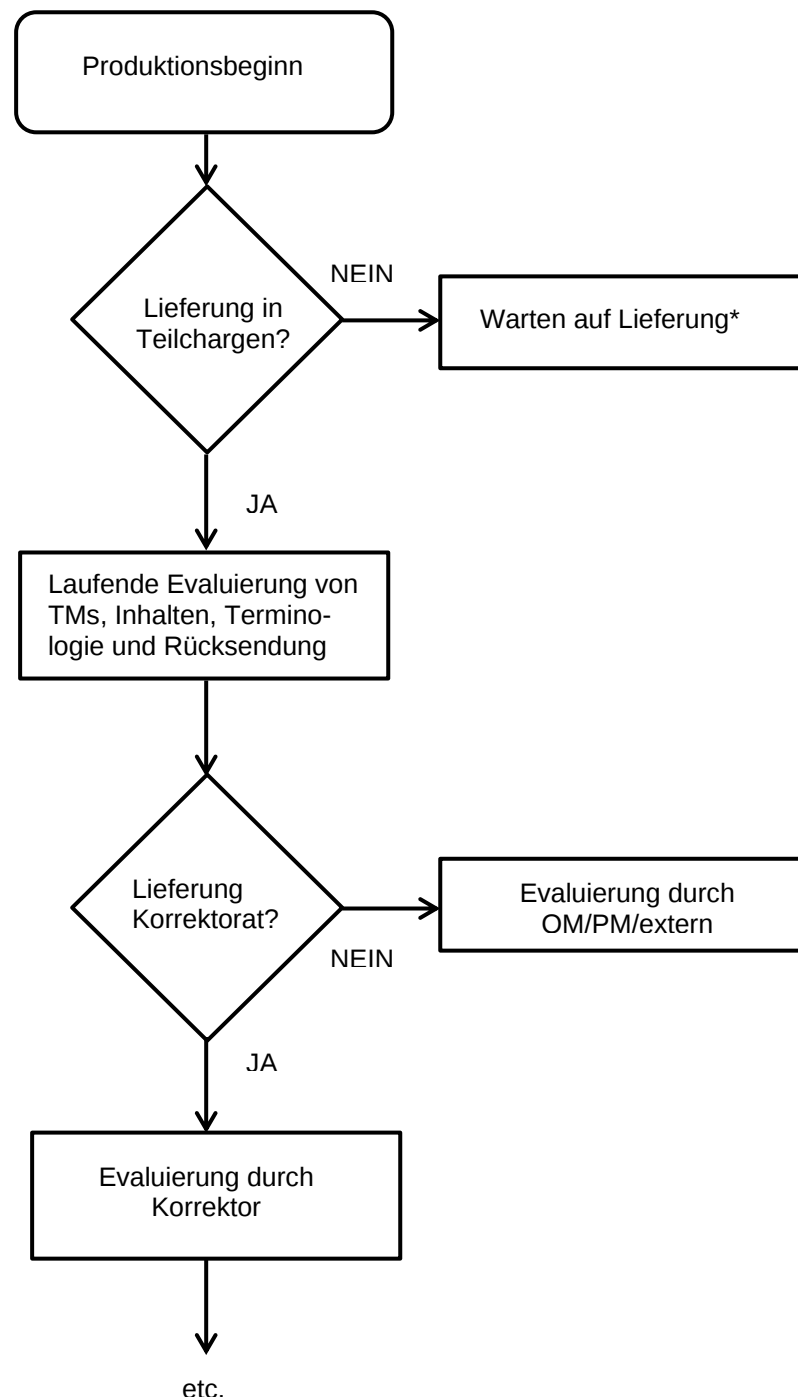


Abb. 2.5. - Ein Beispiel dafür, in welchen Stadien von wem Evaluierungen vorgenommen werden können

* Im Falle einer Zusammenarbeit auf Basis von webbasierten Tools kann eine laufende Evaluierung fast zeitgleich mit der Übersetzung stattfinden – damit fällt die Wartezeit weg und Lieferzeiträume können erheblich verkürzt werden.

2.4.5. Evaluierung der Kosten

Zur Evaluierung der Kosten abseits der für Unternehmen üblichen Berechnung der betrieblichen Kennzahlen wie der Berechnung des Cash-Flows, Deckungsbeitragsrechnungen oder Ähnliches sind die jeweiligen Parameter unternehmensintern festzulegen und in den internen Prozessen zu dokumentieren. Dabei ist nicht nur die Vorgangsweise festzuhalten, sondern es sind auch die Kalkulationsgrundlagen und Bandbreiten, innerhalb dessen sich die jeweiligen Werte zu bewegen haben, zu fixieren. Dies kann entweder durch Festlegung absoluter Werte gemessen an einem Wert eines Stichtages oder aber durch Prozentwerte gemäß einem an einem Stichtag ermittelten Wert erfolgen. Auch Mischformen sind denkbar und durchaus üblich. Die genaue Vorgangsweise ist jedenfalls in den internen Prozessen auszuweisen, damit eine gleichbleibende Vorgangsweise stichhaltige Daten liefert.

Um einen Bezug der Projektkosten zur Rentabilität herzustellen, sind verschiedene Gewichtungen von Werten vorzunehmen. So ist, um nur ein Beispiel zu nennen, in den internen Prozessen festzulegen, welche Texte als einfache, mittlere oder schwierige Texte bezeichnet werden und wie lange eine Revision für die übersetzten Inhalte benötigen darf, um die Rentabilität nicht zu senken (vgl. Lafeber, 2012). Dieser Wert ist deshalb aussagekräftig, weil von vorneherein festgelegt werden kann, wie lange ein „Senior Revisor“ üblicherweise für die Revision der Übersetzung benötigt. Entspricht die ursprüngliche Übersetzung nun nicht dem erwarteten Qualitätsniveau, wird länger benötigt, was zu erhöhten Projektkosten führt.

Etwaige Parameter für eine Metrik im Projektbereich können folgende sein:

- Kalkulierte Marge eines Projekts versus tatsächlich erreichte Marge
- Berechnete Aufwandsstunden umgerechnet in Kosten der Revisoren gegenüber den tatsächlichen Revisionskosten.
- Kalkulierte Monats- oder Jahresaufwandskosten der Projekte versus tatsächlich angelaufene Kosten.

- Die Gegenüberstellung der tatsächlich aufgelaufenen Projektkosten versus den geplanten Projektkosten etc.
- Geplante Übersetzungskosten im Vergleich mit den tatsächlich angelaufenen Kosten etc.

2.5. SPEZIFIKATIONEN

Unter Spezifikationen sind jene detaillierten, einzuhaltenden Vorgaben zu verstehen, welche die Grundlage für die Durchführung eines Übersetzungsprojektes bilden. Demzufolge sind Spezifikationen als dynamische Komponente zu verstehen, da diese von Projekt zu Projekt unterschiedlich sind. Sie können stark variieren, abhängig von Faktoren wie aus welcher Branche der Kunde eines Projekts kommt (medizinische oder sicherheitssensitive Bereiche erfordern nicht nur weit detailliertere Spezifikationen, sondern in diesen Bereichen ist die Anzahl der externen Spezifikationen im Regelfall höher als bei anderen Projekten). Spezifikationen dienen darüber hinaus als Grundlage für die metrische Bewertung, da ihnen jene Parameter entnommen werden, die zur Evaluierung und zum Erhalt eines Wertes herangezogen werden.

Darüber hinaus ist zu unterscheiden zwischen Spezifikationen, die von Kundenseite kommen, also externen Spezifikationen (beispielsweise Sprachenpaar(e), Sprachvarianten, Textsorte, Zielpublikum und daraus resultierende Adaptierungen, Korrekturat, Zielgruppe, kundenseitige Vorgaben zur Verfahrensweise etc.) und internen Spezifikationen, also jenen Spezifikationen, die anhand interner Vorgaben gebildet werden (Zusammenstellung des Teams, Deadlines für Lieferungen, stilistische Vorgaben etc.).

Um unterschiedliche Arten von Spezifikationen näher zu illustrieren, werden einige Beispiele angeführt, wobei diese Liste nicht umfassend ist, da sich Spezifikationen für ein Projekt immer an den jeweiligen Gegebenheiten orientieren.

- Linguistische Spezifikationen wie (Ausgangssprache(n), Zielsprache(n), Sprachvarianten, Textsorte, Verwendung von

kontrollierter Sprache, Adaptierung des Textes an eine spezifische Zielgruppe etc.)

- Spezifikationen zur linguistischen Evaluierung (wer übernimmt das Korrektorat, nach welchen Vorgaben ist zu korrigieren, wer nimmt die bindenden Korrekturen vor, wie viele Fehler dürfen im gesamten Projekt enthalten sein, wer ist für eine eventuelle fachliche Überprüfung zuständig, wer führt eine mögliche Fahnenkorrektur durch, ist der gesamte Zielinhalt einer linguistischen Evaluierung zu unterziehen oder nicht und wenn nein, in welcher Form und in welchem Umfang sind Stichproben durchzuführen und wie sind diese gewichtet zu evaluieren etc.)
- Spezifikationen zum Projektablauf (wird zu einem Endpunkt geliefert oder ist eine Lieferung in Teilchargen vorgesehen, wann sind Teilchargen zu liefern, ist ein Korrektorat und/oder eine fachliche Überprüfung und/oder eine Fahnenkorrektur vorgesehen und wer ist für diese Tätigkeiten verantwortlich, wer übersetzt, was ist bei der Übersetzung/beim Korrektorat, etc. an Vorgaben zu berücksichtigen etc.)
- Spezifikationen für Freelancer (wer hat was bis wann zu liefern, wie sind Änderungen einzubinden, welche sprachlichen und/oder administrativen Besonderheiten sind zu berücksichtigen, welche Vorgaben sind bei der Übersetzung einzuhalten, welchen stilistischen Vorgaben ist zu folgen etc.)
- Spezifikationen zu Formatierung, Style Guide, Terminologie, sprachliche Besonderheiten, Verwendung von spezifischer Terminologie etc.
- Spezifikationen in Bezug auf technologische Hilfsmittel (welche Tools sind zu verwenden, wie ist der Ablauf in Bezug auf Änderungen in TMs oder Terminologiedatenbanken etc.)
- Spezifikationen in Bezug auf den Schwierigkeitsgrad einer Übersetzung (was als leichter, mittlerer oder schwieriger Ausgangsinhalt zu erachten ist, ist in den internen Prozessen zu

definieren; die Spezifikationen können beispielsweise Angaben zu notwendigen Adaptierungen der Zielinhalte beinhalten etc.).

- Spezifikationen zur normkonformen Transliteration und Transkription (Herzog / Mühlbauer, 2007) und zur Verwendung von Ländercodes etc.

2.6. SCHLUSSFOLGERUNGEN

Da sich diese Branche zusammen mit dem Berufsbild in der letzten Dekade stark gewandelt hat, ist es notwendig, das Gerüst für die Abwicklung von Übersetzungsprojekten dementsprechend anzupassen. Die derzeitige Einteilung in Vorbereitung, Produktion und Nachbereitung eines Übersetzungsprojekts ist nicht ausreichend, um der Komplexität und den dynamischen Grundvoraussetzungen eines Übersetzungsprojekts gerecht zu werden. Daher ist es vorzuziehen, die Strukturierung jener des Dienstleistungsmanagements anzugleichen und eine spezifischere Einteilung vorzunehmen, um dergestalt zu jeder Phase detaillierte Spezifikationen erarbeiten zu können und so eine solide Basis zur Datenerhebung zu kreieren. Aus dieser Basis können Parameter gewonnen werden, die eine Evaluierung der verschiedenen Komponenten eines Übersetzungsprojekts ermöglichen. In diesem Teil der Arbeit stehen die Grundlagen für eine ganzheitliche Evaluierung eines Übersetzungsprojekts im Mittelpunkt, das heißt, eine Evaluierung der Prozesse, des Produkts und des Projekterfolgs. Da hier völlig unterschiedliche Komponenten evaluiert werden, ist auch eine dynamische Herangehensweise vonnöten, die in diesem Fall auf Prozessen (den stabilen Vorgaben zu Verfahrensweisen) sowie Projektspezifikationen (den dynamischen Vorgangsweisen im Zuge eines Projekts) basiert, die nicht nur festlegen, was wie durchzuführen ist, sondern auch wer für welche Schritte verantwortlich ist. Dabei ist eine kombinierte Evaluierung²⁰ vorzunehmen, die einerseits mit "erfüllt" (wahlweise „teilweise erfüllt“) oder "nicht erfüllt" bewertet wird und andererseits nach ganz genauen Vorgaben aus den Prozessen und/oder Spezifikationen vorgeht, wenn es sich um die

²⁰ Vgl. Beispiele von kombinierten Evaluierungen im Anhang.

linguistische Evaluierung handelt. Dieser Ansatz ermöglicht auch, Prozesse und Spezifikationen dergestalt anzupassen, dass maschinelle Übersetzungen (MT – machine translation) bearbeitet werden können, was Sprachdienstleistern neue Möglichkeiten eröffnet, mit der technischen Entwicklung Schritt zu halten und neueste Technologien einzubinden. Es heißt jedoch nicht, mittels MT sogenannte „dirty translations“ (also nicht oder nur rudimentär korrigierte maschinelle Übersetzungen) zu liefern, weil Kunden ohnehin nicht mehr bezahlen wollen (vgl. Tweets von [#rtf2013](#), Oktober 2013). Es ist hier sehr wohl zu differenzieren, wozu eine Übersetzung dient. Sollen Inhalte des Internets oder von sozialen Netzwerken übersetzt werden, um ein grundlegendes Verständnis der Inhalte zu erlangen, so ist eine nicht editierte Maschinenübersetzung gepaart mit etwas Fantasie ausreichend. Geht es jedoch um zweckgebundene Übersetzungen im Zusammenhang mit unternehmerischer Tätigkeit in Form von technischen Dokumentationen, Firmenpräsentationen in Form einer Homepage um Kunden anzuziehen etc., dann ist – sofern maschinelle Übersetzung zum Einsatz kommt – diese sicherlich einem sorgfältigen Korrekturat zu unterziehen, damit weder rechtliche noch imagebezogene Konsequenzen für die Kunden zum Tragen kommen. Hier wird offensichtlich völlig außer Acht gelassen, dass fehlerhafte Übersetzungen weitreichend rechtliche Folgen nach sich ziehen können.

3. THEORETISCHE GRUNDLAGEN

Was ist es also genau, das benötigt wird? Wie können statische und dynamische Bestandteile eines Systems in Einklang miteinander gebracht werden? Und bei wem liegen die Verantwortlichkeiten? Je intensiver die Beschäftigung mit Qualitätsmanagement ist, desto mehr Fragen stellen sich. Und – wie dieses Thema bereits von Anbeginn durch äußerst kontroverse Diskussionen gezeigt hat, gibt es sicher nicht nur einen Weg, sondern es führen bekanntlich alle Wege nach Rom. Daher soll diese Arbeit nicht als apodiktische Vorgabe gesehen werden, sondern als ein möglicher Weg, alle bedeutsamen Parameter einzubeziehen, um umfassendes Qualitätsmanagement zu ermöglichen.

Fest steht jedenfalls, dass ein prozessbasiertes Qualitätsmanagementsystem alleine nicht ausreicht. Die Erfahrung mit XX EN 15038 hat gezeigt, dass selbst zertifizierte Unternehmen fehlerhafte Zielinhalte an Kunden ausliefern können. Dadurch erhebt sich die Frage, ob das 4-Augen-Prinzip überhaupt, wie in der Norm gefordert, eingehalten wurde. Die nächste Frage, die sich stellt, ist jene, ob die Person(en), welche das Korrekturat und/oder die Überprüfung des Zielinhalts vorgenommen hatten, über die in der Norm vorgegebenen Kompetenzen verfügen. Als letzte Frage zu diesem Punkt stellt sich, ob irgendwelche Spezifikationen für das Korrekturat ausgegeben wurden. Nun kann man diesen Punkten begegnen, indem man interne Prozesse kreiert, wie ein Korrekturat, eine fachliche Überprüfung oder eine Fahnenkorrektur ablaufen hat. Dabei wären selbstverständlich auch Abläufe notwendig, um Stichproben zu ziehen oder aber gleich von vorneherein eine Qualitätsüberprüfung vor Auslieferung festzulegen. Aber reicht das alleine aus? Offensichtlich nicht, da sonst einem nach EN 15038 zertifizierten Betrieb solche Fehler nicht unterlaufen dürften. Das lässt den Schluss zu, dass es noch mehr bedarf als eine Prozessnorm, um die Auslieferung von fehlerhaften Zielinhalten hintanzustellen. Welche Rolle spielen dann eigentlich fachspezifische Prozessnormen in diesem Gefüge des umfassenden Qualitätsmanagements für Übersetzungen? Diese Frage lässt sich sehr einfach beantworten. Sie bilden eine Grundlage zu einer geregelten Vorgangsweise, die – sofern sie tatsächlich in vollem Umfang eingehalten wird – zuerst einmal eine Basis dafür schafft, dass gewisse Fehlerquellen hintangestellt werden. Wie der Name Prozessnorm bereits impliziert, geht es hier aber ausschließlich um Prozesse, die in den internen Prozessen des Sprachdienstleisters Eingang finden. Dies bietet nicht nur Vorteile für Sprachdienstleister selbst, da alles dokumentiert, also nachvollziehbar ist, sondern auch eine einheitliche Vorgangsweise, die es ermöglicht, dass die Leistungsangebote mehrerer Sprachdienstleister für Kunden vergleichbar werden. Dies alleine reicht jedoch keinesfalls aus. Daher ist eine Kombination zu bevorzugen, in der nicht nur Prozesse, sondern auch einige weitere Aspekte berücksichtigt werden. Daher werden im nächsten Kapitel Prozessnormen nicht mehr näher angeführt, da diese ohnehin in den internen und externen Prozessen Berücksichtigung finden.

Fest steht, dass ein dynamisches System benötigt wird, welches – egal welcher Form das Projekt ist – angewendet werden kann und das auf zahlreiche, voneinander abhängige Elemente (Prozess, Projekt, Produkt und Kosten) anwendbar ist. Von Bedeutung ist jedoch, dass jeweils eines dieser Elemente im Vordergrund steht und die anderen, obwohl eine Abhängigkeit voneinander gegeben ist, dann in den Hintergrund treten. Dergestalt entwickelt sich eine gewisse Dynamik, die auf die Objektebene umgelegt, ähnlich jener des WIKO-Modells ist (vgl. Budin, 1996), wo alle Bestandteile voneinander abhängig sind und interagieren.

Darüber hinaus spielen verschiedene Akteure eine Rolle, welche die Basis für ein Projekt in Form von Spezifikationen liefern oder mit diesen arbeiten, um ein Produkt zu generieren, welches den Vorgaben gerecht wird.

3.1. QUALITÄTSMANAGEMENT – ZURÜCK ZUM URSPRUNG

Diskussionen und Beiträge in der Literatur rund um Definitionen und Ansätze in Bezug auf das Thema Qualität sind nicht nur kontrovers, sondern teilweise auch widersprüchlich. Sie reichen von dem Standpunkt, dass Qualität auf einen „binären“ Wert (also „Ja - erreicht“ oder „Nein – nicht erreicht“ reduziert werden kann bis zu der Sichtweise des *Total Quality Managements*, in der Qualität ein Systemziel mit hochkomplexen Zusammenhängen sei.

EN ISO 9000:2005 definiert beispielsweise Qualität als jenen „Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale Anforderungen erfüllt“. Diese etwas abstrakte Definition wird durch jene aus *DIN 55350 Teil 11, 2008 ergänzt*, die Folgendes festhält: „Qualität ist die Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produktes oder einer Tätigkeit, die sich auf deren Eignung zur Erfüllung gegebener Erfordernisse beziehen. Die Erfordernisse ergeben sich aus dem Verwendungszweck des Produktes oder dem Ziel der Tätigkeit unter Berücksichtigung der Realisierungsmöglichkeiten.“

Diese Definitionen lassen bereits vermuten, dass sich dahinter komplexe Systeme verbergen, die für kleiner strukturierte Unternehmen nicht anzuwenden sind. Es muss daher ein Ansatz gefunden werden, der auch kleineren Strukturen gerecht wird. Hier soll noch einmal daran erinnert werden, dass umfassendes Qualitätsmanagement als Ansatz gewählt

wurde, da Qualitätsmanagement nur dann Sinn macht, wenn es von allen am Prozess beteiligten Parteien in sämtlichen Verfahren implementiert werden kann, da sonst ein Ungleichgewicht hervorgerufen werden könnte. Dies würde einen höheren Kostenaufwand für das letzte Glied in der Kette verursachen, welches ein Qualitätsmanagementsystem implementiert hat. Darüber hinaus ist die Evaluierung einzelner Komponenten nicht zielführend, da sonst Lücken entstehen würden, die Risiken nach sich ziehen würden. Daher gilt es also, alle Instanzen einzubinden.

Wirft man einen Blick zurück auf das vorhergehende Kapitel, so hat sich ein dynamisches System mit statischen Komponenten herauskristallisiert, das auf drei Hauptbereichen basiert, die in einem ganzheitlichen umfassenden Qualitätsmanagementsystem in der Sprachdienstleistung zu berücksichtigen sind. Prozesse (statisch) sowie das Projekt selbst und das Endprodukt (beide dynamisch) bilden eine Einheit. Darüber hinaus spielen auch die Akteure eine Rolle, die in eine Übersetzungsdienstleistung involviert sind, also Kunden, der Sprachdienstleister selbst und Personen, die intern und/oder extern mitarbeiten, wie Übersetzer, Lektoren, Korrektoren etc.

Es gilt daher, ein Modell zu finden, welches auf einem ganzheitlichen Ansatz beruht, so strukturiert ist, dass die oben erwähnten Bestandteile Eingang finden und auch für kleinere Unternehmensstrukturen anwendbar ist. Dabei ist jedoch ein Punkt hervorzuheben, der häufig außer Acht gelassen wird, jedoch indirekt großen Einfluss auf umfassendes Qualitätsmanagement in der Übersetzung ausübt, der aber nicht direkt in das Modell einbezogen werden kann. Dieser Aspekt ist ein wichtiger Bestandteil eines ganzheitlichen Ansatzes und kann unter präventivem Qualitätsmanagement zusammengefasst werden. Darunter werden in dieser Arbeit all jene Punkte subsummiert, die bereits im Vorfeld – also vor Beginn eines Projekts – Einfluss auf die Qualität der Dienstleistung nehmen können. Dazu zählen nicht nur die Qualität der zur Verfügung gestellten Ausgangstexte, sondern auch bearbeitbare Dateiformate, aber auch Faktoren wie Übersetzer mit einer fundierten Berufsausbildung, einen ausreichenden Zeithorizont und Ähnliches.

Ein Qualitätsmanagement-Ansatz, der sich in diesem Zusammenhang als gangbar erwiesen hat, wurde bereits vor Jahrzehnten von *Avedis*

Donabedian (vgl. Donabedian, 1966) für Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen entwickelt, der später auch für Dienstleistungen übernommen wurde. In Donabedians Modell ist eine Basisstruktur festzustellen, die zutiefst praxisbezogen ist – wenn auch in diesem Fall ursprünglich eben auf den Bereich des Gesundheitswesens bezogen.

Basierend auf den oben angeführten Komponenten wurde also zum Zweck der Definition von Qualität im Zuge dieser Arbeit auf die Basis von Avedis Donabedian zurückgegriffen, wobei diese im Detail auf Sprachdienstleistungen in etwas abgewandelter Form anzuwenden ist. Des Weiteren ist der Spagat zwischen vorgegebenem Zeitrahmen, Qualitätsansprüchen und dem Anspruch auf wirtschaftlichem Erfolg eines Unternehmens ein weiterer Aspekt von besonderer Bedeutung, der dem Ansatz von Donabedian etwas später durch *John Williamson* (Williamson, 1980) hinzugefügt wurde, nämlich jener der Zweckmäßigkeit. In Anlehnung an den Ansatz von Williamson kann also als Grundlage für diese Arbeit daher folgende Definition von Qualität angesehen werden: Qualität ist „...das Erreichen der vorgegebenen Ziele unter Berücksichtigung der Struktur unter optimalen Verhältnissen und mit vertretbaren Kosten“. Demnach setzt sich Qualität nach einem umfassenden Ansatz in der Sprachdienstleistung also aus jenen Komponenten zusammen, die in den nächsten Kapiteln detailliert erläutert werden.

3.1.1. Umfassendes Qualitätsmanagement – die Komponenten

Der oben angeführte Ansatz wurde deshalb gewählt, da dieser am ehesten die einzelnen, die Qualität einer Sprachdienstleistung beeinflussenden Faktoren aufzeigt und darlegt, wie eng die einzelnen Komponenten und Faktoren miteinander verbunden sind und in welchem unmittelbaren Zusammenhang diese stehen. Darüber hinaus wird durch die Berücksichtigung der Strukturen des Sprachdienstleisters dieser Ansatz am ehesten jenen der Bedürfnisse gerecht, wenn auch dieser Ansatz – wie in Folge näher erläutert – etwas abzuändern ist. Donabedian benennt drei zentrale Begriffe in seinem Qualitätskonzept, nämlich „Strukturqualität“, „Prozessqualität“ und „Ergebnisqualität“. Er hält fest, dass sich diese drei Kategorien gegenseitig insofern beeinflussen, als dass die Strukturen

Einfluss nehmen auf die Prozesse, und diese wiederum bestimmen das Ergebnis. Bei einem Ergebnis, welches nicht den Vorgaben entspricht, sind Abänderungen der Prozesse vonnöten, die ihrerseits wieder zu einer Abänderung der Strukturen führen können. Legt man dies nun auf Übersetzungsprojekte um, sind geringfügige Adaptierungen vorzunehmen, die Grundlagen sind jedoch die gleichen.

Dabei sind folgende Komponenten in Anlehnung an das System Donabedians einzubeziehen:

- **Strukturmerkmale:** Darunter ist der strukturelle Hintergrund des Sprachdienstleisters in Form der existierenden Rahmenbedingungen zu verstehen, wie Größe und Firmenstruktur, technische Ausstattung sowie Anzahl der Mitarbeiter und sämtliche andere Ressourcen, die vonnöten sind, um die gesetzten Ziele („das Gesamtziel“) zu erreichen. Anders formuliert: Durch welche Rahmenbedingungen und mit welchen ausführenden Personen kann das Gesamtziel erreicht werden. Hierzu zählen auch die Qualifikation der eingesetzten Personen (intern wie extern), welche Aufgaben diese zu erfüllen haben, deren Tätigkeiten, vertragliche und rechtliche Grundlagen des Unternehmens sowie der eingesetzten Personen und sämtliche betrieblichen Daten, die Bezug auf die Struktur nehmen.
- **Prozessmerkmale:** Darunter sind sämtliche statischen Prozesse - sowohl interner wie auch externer Natur - zu verstehen (wie generell bei einem Übersetzungsprojekt/Terminologieprojekt etc. vorzugehen ist, wie die korrekte Vorgangsweise zu überprüfen ist, welche allgemeine Vorgangsweise eventuell von Kundenseite vorgegeben ist, um Ziele zu erreichen etc.). Hier sind jedoch nur jene Vorgaben mit einzubeziehen, die von einzelnen Kundengruppen vorgegeben sind und immer auf ein für diese Kundengruppe auszuführendes Projekt Anwendung finden. Das heißt aber auch, dass unterschiedliche Kundensegmente verschiedene statische Prozessmerkmale vorgeben können. Die Prozessqualität ist zu evaluieren, indem beurteilt wird, ob die vorgegebenen Maßnahmen dazu geeignet sind, das Gesamtziel zu erreichen. Dazu ist es vonnöten, detailliert zu beschreiben, welches Ziel mit welcher Vorgangsweise zu erreichen ist, um eine

dementsprechende Bewertung vornehmen zu können sowie Schwachstellen durch eine Modifikation der Prozesse zu korrigieren.

- **Projektmerkmale:** Darunter sind sämtliche dynamischen Anteile - also Projektspezifikationen - zu verstehen, nach denen in einem Projekt vorzugehen ist (also wie sind welche Schritte in welcher Reihenfolge im Laufe eines Projekts auszuführen, wie ist die Einhaltung zu überprüfen etc.). Hier sind unter Berücksichtigung des Faktors „Kostenmerkmale“ Vorgaben zu erarbeiten, die als Unterstützung dienen, ein Projekt in der Angebotsphase anzunehmen oder abzulehnen, weil vorgegebene Ziele nicht erreicht werden können.
- **Produktmerkmale:** Diese umfassen jene Vorgaben, wie und wann das Produkt in welcher Form zu liefern ist etc. Für diese Gruppe sind jeweils klare Kriterien in Form von Spezifikationen unter Zuhilfenahme von Prozessen zu erarbeiten, nach denen dann zu evaluieren ist, um zu überprüfen, ob das Produkt die vorgegebenen Ziele erreicht hat. Produktqualität bezieht sich also auf das „Was“ und „Wie“ des Produkts selbst, wobei hier unter Zuhilfenahme eines klar definierten „Regelwerks“ eine Evaluierung zu erfolgen hat.
- **Kostenmerkmale:** Hier gilt es, festzuhalten, ob die gesetzten Ziele unter optimalen Verhältnissen zu vertretbaren Kosten tatsächlich erreicht werden können und/oder konnten. Zu diesem Zweck ist es erforderlich, Schwellenwerte sowohl für das gesamte Qualitätsmanagementsystem als auch für Projekte zu definieren, die gleichzeitig als Unterstützung dienen, ein Projekt als „projektwürdig“ einzustufen und folglich anzunehmen, oder dieses eben abzulehnen. Darüber hinaus ist während der Abwicklung eines Projekts ein weiterer Kostenfaktor zu berücksichtigen. Es ist unabdingbar, festzuhalten, bis wann eine Überarbeitung des Produkts stattzufinden hat und ab welchem Moment eine Neubearbeitung in Frage kommt, da diese geringere Kosten verursacht (vgl. Lafeber, 2012).

In Bezug auf die „Gesamtziele“ eines Qualitätsmanagementsystems ist gemäß Bruhn (vgl. Bruhn, 2004) – und hier wird wieder auf die Struktur des Sprachdienstleisters zurückgegriffen – auch genau abzuwägen zwischen dem möglichen Nutzen eines derartigen Systems und dem

Kostenaufwand, den es verursacht. Dementsprechend ist also das System an die strukturellen Gegebenheiten des Sprachdienstleisters anzupassen und eventuell mittels Kosten-Nutzen-Analyse zu bewerten.

Die Gewichtung der oben angeführten Qualitätskomponenten muss nicht zwingendermaßen gleich sein, sondern sie kann unterschiedlich gestaltet werden und die Komponenten können sowohl in positiver und/oder negativer Wechselwirkung zueinander stehen. Es ist jedoch unabdingbar, dass sowohl Gewichtung als auch Wechselwirkungen schriftlich darzulegen sind, damit die Grundlage für eine objektive Evaluierung gegeben ist. Dabei ist jedoch ein Punkt noch einmal gesondert hervorzuheben. Die Zuverlässigkeit von Evaluierungsdaten im Zusammenhang mit dieser Arbeit ist immer als „relative Zuverlässigkeit“ zu sehen und nicht als „absolute Zuverlässigkeit“. Um nun keine grundlegend „subjektive“ persönliche Bewertung zu ermöglichen und die Evaluierungsdaten zu objektivieren, sind dementsprechend genaue Vorgaben zur Evaluation einerseits in Form von Prozessen und andererseits in Form von Spezifikationen zu erstellen. Je detaillierter die Vorgaben sind, desto eher ist es möglich, eine Evaluierung personenunabhängig zu gestalten und zu gewährleisten, dass diese, wenn sie von unterschiedlichen Personen ausgeführt wird, auch ähnliche Resultate bringt (vgl. Angelelli/Jacobsen, 2009:17). Demzufolge ist im Zusammenhang mit der Evaluierung des Produkts auch genau zu definieren, was als leichter, schwerer und kritischer Fehler zu bewerten ist, welche Vorgaben bei der Evaluierung zu berücksichtigen sind, welche Gruppen von linguistischen Fehlern zu berücksichtigen sind etc. Sind diese jederzeit nachprüfbar einheitlichen Beschreibungen vorhanden, wird eine objektive Evaluierung erst möglich.

Als letzte Komponente für einen ganzheitlichen Ansatz ist hier noch der Kunde anzuführen, der im Zuge seines Feedbacks – sei es nun mittels Kundenbefragung oder im direkten Feedback als Teil eines Projekts eine bedeutende Rolle im Konzept des umfassenden Qualitätsmanagements spielt. Auch hier ist wieder eine Interdependenz zu den anderen Stadien eines Projekts gegeben. Je effektiver die vorher erwähnten Schritte implementiert und durchgeführt werden, desto eher werden sämtliche Anforderungen erfüllt und desto besser stehen die Chancen, dass der

Kunde mit der Dienstleistung zufrieden ist. Die Evaluierung des Kundenfeedbacks kann auf vielerlei Arten abgefragt werden. Es können Skalen dazu herangezogen werden, es können verschiedene Leistungen mit dem Schulnotensystem bewertet oder ähnliche Ansätze gewählt werden.

3.1.2. Zusammenhänge und Ansätze

Qualität im Zusammenhang mit dieser Arbeit ist also abseits davon zu sehen, was man als subjektive Wahrnehmung von Gut oder Schlecht empfindet. Sie ist vielmehr das Zusammenspiel mehrerer unterschiedlicher Komponenten, die sich aus dem Unternehmens-, Projekt- und Prozessmanagement zusammenstellen (daher umfassendes Qualitätsmanagement) und die unterschiedlichen Ansätze von Qualität auf sich vereinen.

- Da ist einerseits die prozessbezogene Sichtweise, in der die Qualität eines Prozesses aus der Erfüllung der schriftlich festgehaltenen Verfahrensweisen überprüft wird. Im Falle der Prozesse eines Sprachdienstleisters wäre als eines der typischen Beispiele dafür die firmeninterne Vorgangsweise in Bezug auf die Auswahl von Freelancern anzuführen. Eine andere Möglichkeit wäre die Verfahrensweise im Bereich der Kundenkommunikation, also festzulegen, wer Kundenkontakt hält, eventuell Stilvorgaben im Zusammenhang mit Mails, welche Vorgangsweise einzuhalten ist, wenn eine Kundenbeschwerde einlangt etc.
- Weiters gibt es den produktbezogenen Ansatz, dessen Qualität im Falle einer Sprachdienstleistung auf zweierlei Arten überprüft werden kann. Einerseits durch die Einhaltung der festgelegten Projektspezifikationen. Als klassisches Beispiel sei hier die Einhaltung von Lieferzeiten angeführt. Andererseits wird die Qualität des Produkts durch die linguistische Evaluierung überprüft, wobei hier die Matrix zur Fehlerevaluierung zu Grunde liegt. Hier steht also das Zusammenspiel von mehreren Komponenten im Vordergrund: Prozesse, die festlegen, wie die linguistische Evaluierung zu handhaben ist, Projektspezifikationen, auf deren Basis die linguistische Evaluierung stattfindet und die linguistische Evaluierung selbst um das Produkt an sich zu evaluieren.

- Als nächstes steht der Kunde im Vordergrund, der im Rahmen von Anforderungen vorgibt, was alles zu erfüllen ist. Die Nicht-Erfüllung einer Kundenanforderung wirkt sich aus Kundensicht selbstverständlich negativ auf die Qualität des Produktes aus. Diese kann nicht durch unverlangte „Extras“ wieder kompensiert werden. Hier wird die Qualität als solches, wie sie der Kunde erwartet, automatisch herabgestuft. Weiters wird durch Kunden auch die Qualität der Dienstleistung selbst mittels Einholung von Kundenfeedback oder fallweise auch durch Korrektorat/Revision überprüft. Das heißt, der Kunde evaluiert die Qualität des Produktes direkt oder indirekt sowie die Qualität der Dienstleistung direkt.
- Als letzter Faktor, der im umfassenden Qualitätsmanagement eine Rolle spielt, kommt der Kosten-Nutzen-Faktor zum Tragen. Die Dienstleistung kann aus unternehmerischer Sicht nur dann qualitativ hochwertig sein, wenn das Kosten-Nutzen-Verhältnis stimmt und die Evaluierung des Projekts ergibt, dass der finanzielle Rahmen eingehalten wurde. Auf der anderen Seite gilt dies auch für den Kunden. Es reicht nicht aus, dass ein Projekt erfolgreich abgeschlossen wurde, sondern es muss selbstverständlich auch in dem budgetierten Rahmen bleiben.

Die Parameter zur metrischen Bewertung sind im Rahmen der Prozesse festzulegen und werden sicher von Sprachdienstleister zu Sprachdienstleister variieren, da diese nicht nur den angebotenen Dienstleistungen anzupassen sind, sondern auch die Struktur der Sprachdienstleister berücksichtigen sollen. Zur Erinnerung sei hier noch einmal die Definition von Parameter, wie sie in dieser Arbeit verwendet wird, eingefügt: „Eine Reihe von Schlüsselfaktoren, Aktivitäten, Elementen und Attributen eines vorliegenden Projekts, die für die Ausarbeitung der Projektspezifikationen verwendet werden“. Damit eine möglichst schlüssige Evaluierung mit eindeutigen Werten erzielt werden kann, ist es daher wichtig, detaillierte Spezifikationen für die jeweiligen Projekte zu erarbeiten. In diesem Fall ist mit definierten, messbaren Charakteristika oder Werten zu arbeiten, da Realwerte in Bezug auf ein Projekt oder auf die Erbringung der Dienstleistung erhoben werden sollen. Hier kann also nicht mit statistischen Werten gearbeitet werden, da diese Stichproben zur

Ausprägung eines untersuchten Merkmals erheben und dies wäre in diesem Zusammenhang nicht wirklich sinnvoll.

Ein weiterer Punkt, der hier erwähnenswert erscheint, ist jener, dass vielfach eine Verwechslung und/oder Vermischung zweier völlig unterschiedlicher Dinge vorliegt: Einerseits die Evaluierung des „Produkts Übersetzung“ im Rahmen von Projekten und andererseits Tests für Übersetzer. Es ist in der Literatur (vgl. Eyckmans, Anckaert, Segers, ATA Scholarly Monograph Series XIV, 2009:75) vielfach von „assessing translations“ die Rede, wenn Bezug auf Tests für Übersetzer genommen wird. Es wird gesprochen von „... methods for assessing translations...“, um kurz danach „...language testing theory...“ zu referenzieren. Hier ist eindeutig festzuhalten, dass die Evaluierung einer Übersetzung nicht mit einem Sprachtest für Studenten oder Freelancer gleichzusetzen ist, sondern dass neben linguistischen Belangen auch evaluiert wird, ob Freelancer im Zuge eines Projekts die jeweiligen Vorgaben in Form von Spezifikationen eingehalten haben, was eine unabdingbare Voraussetzung für die Evaluierung von Übersetzungsaufträgen ist. Diese Vorgaben umfassen unter anderem die linguistische Komponente, welche – sofern Übersetzungsfertigkeiten im didaktischen Bereich abgefragt werden – ohne Weiteres gleich evaluiert werden können wie in der Praxis. Handelt es sich jedoch um einen reinen Sprachtest, sind jedoch völlig andere Kriterien anzusetzen. Dass in der Praxis auch, aber nicht nur, linguistische Komponenten enthalten sind, ist zwar richtig, aber die Herangehensweise ist eine vollkommen unterschiedliche. Punkte wie Formatierung, Adaptierung von Texten, Anpassung an Referenztexte im Zuge des Übersetzens und ähnliches, wie dies in der Praxis häufig vorkommt, werden und können hier auch nicht berücksichtigt werden, da dies bei weitem zu umfangreich für Sprachtests von Studenten oder Freelancer wäre. Es steht jedoch außer Frage, dass einige Komponenten zur Evaluierung im didaktischen Bereich herangezogen werden können.

3.1.3. Schlussfolgerungen – grundlegende Gedanken zum Modell

Es gilt also, mit einem Modell zu arbeiten, welches sowohl statische als auch dynamische Komponenten enthält, welche die Grundlage für eine metrische Evaluierung bilden. Dieses Modell muss an Struktur, Gegebenheiten und Hauptgeschäftsfelder eines Sprachdienstleisters skalierbar sein und soll alle vorab in dieser Arbeit beschriebenen Elemente beinhalten. Es ist jedoch wichtig, hervorzuheben, dass Details durch den jeweiligen Sprachdienstleister selbst festzulegen sind, da diese stark variieren können und an die jeweiligen Leistungsangebote und Spezifika eines Unternehmens anzupassen sind. Das heißt also, dass der Sprachdienstleister auch alle Vorgaben zur Evaluierung in den internen Prozessen festzulegen hat. Diese Details umfassen nicht nur zu Grunde liegende Werte, sondern auch wer was und in welchem Umfang evaluiert. Dies trifft sowohl auf die Evaluierung der Prozesse, der Projekte als auch des Produkts sowie auf kostenrelevante Evaluierung zu. Dazu gehört auch, festzulegen, welche Änderungen zu implementieren sind, wenn vorgegebene Werte nicht erreicht werden.

Entscheidend dabei ist, noch einmal festzuhalten, dass das Modell offen zu gestalten ist, da – je nach Form der Spezifikationen – ein unterschiedlicher Anteil an verschiedenen Spezifikationen zum Einsatz kommt. Das heißt also, in einem Projekt kommen vermehrt externe, durch Kundenseite vorgegebene Parameter zum Einsatz und weniger interne Spezifikationen. In einem anderen Projekt sind beispielsweise externe Prozesse (Prozesse, die auf Basis der Kundenvorgaben zu implementieren sind) vermehrt einzubinden und interne Prozesse kommen in verringertem Ausmaß zur Anwendung. In einem weiteren Projekt wird als Spezifikation festgehalten, dass die normgerechte Vorgangsweise Übersetzung - Eigenüberprüfung durch den Übersetzer - Korrektorat zum Einsatz kommt, in einem anderen wird festgehalten, dass zusätzlich dazu der Kunde (oder eine andere Person) eine fachliche Überprüfung und/oder eine Fahnenkorrektur übernimmt. Demgegenüber stehen die Vorgaben für die Evaluierung selbst, welche in internen Prozessen festzulegen sind und demgemäß eine statische Komponente des Systems darstellen.

4. EMPIRISCHE UMFRAGE

4.1. Hypothesen

Die empirische Umfrage basiert auf folgenden Hypothesen, aus denen der Status Quo bei der Auftragsvergabe abgeleitet werden soll. Die erste Hypothese lautet: **„Der Anspruch an die Qualität der Übersetzung steht in direktem Gegensatz zu ihrem Anspruch an Durchsatz“²¹**. Die Praxis zeigt, dass Kunden in immer kürzerem Zeitraum immer höhere Mengen an Daten übersetzt haben wollen. Dies funktioniert bis zu einem gewissen Ausmaß bei bestimmten Textsorten, sofern sämtliche technologischen Hilfsmittel zur Verfügung stehen und diese bereits mit verwendbaren Inhalten gefüllt sind. Hier sei als Beispiel eine umfangreiche technische Dokumentation angeführt, die an neue Modelle anzupassen ist. Sofern ein bestens gewartetes Translation Memory sowie eine auf letzten Stand gebrachte Terminologiedatenbank vorhanden sind und der Ausgangstext in kontrollierter Sprache formuliert wurde, sind hier Durchsätze weit über dem Durchschnitt zu erzielen und eine Modifikation ist rasch durchzuführen. Wird jedoch dieselbe Dokumentation ohne vorhergegangenen Auftrag zur Übersetzung übergeben oder ist das Translation Memory nicht sorgfältig gewartet oder der Ausgangstext - wenn auch nur geringfügig - anders formuliert, ist dementsprechend (neu) zu recherchieren, eine Terminologiedatenbank anzulegen oder zu erweitern, das Translation Memory neu aufzubauen und laufend zu warten. Selbst unter Einsatz eines größeren Teams ist hier weit mehr Zeit für Revision und laufenden Abgleich der Inhalte der Tools vonnöten, sodass ein weit längerer Lieferzeitraum einzuplanen ist. In der Regel werden jedoch diese Aspekte in den Auftragspezifikationen der Auftraggeber selten oder gar nicht berücksichtigt. Bei näherem Nachfassen stellt sich häufig heraus, dass alleine die Erstellung des Ausgangstextes einen weit längeren Zeitraum in Anspruch genommen hat als für die Übersetzung eingerechnet wird. Demgegenüber steht jedoch der Anspruch, bei der Qualität der Übersetzung keinerlei Abstriche zu machen. Dies ist auch verständlich, da

²¹ Siehe Kapitel Definitionen.

die meisten Kunden nach ISO 9000 zertifiziert sind und ein Qualitätsmanagementsystem implementiert haben, das auch einen Qualitätsanspruch bis hin zur Zertifizierung der mit Aufträgen betrauten Subunternehmer verlangt. Im Extremfall kommen Anfragen wie diese, bei der ein Kunde, der mit sicherheitsrelevanten Themen zu tun hat und dementsprechend in seinem Bereich zusätzliche sicherheitsrelevante Zertifizierungen vorlegen muss, eine Übersetzung von 1000 Seiten Handbuch in einem Monat verlangt unter der gleichzeitigen Auflage, dass ein so kleines Team wie möglich unter strengen Sicherheitsauflagen an der Übersetzung dieses Textes arbeitet. Geht man nun davon aus, dass bei den Bundesmeisterschaften 2010 des österreichischen Verbands für Stenographie und Textverarbeitung in 10 Minuten mindestens 10.800 Anschläge gefordert werden, so ergibt das in einer Stunde 64.800 Anschläge. Bei dieser Berechnung wurde natürlich in keiner Weise berücksichtigt, dass ein derartiges Tempo nicht auf eine Langzeitbelastung ausgelegt ist, sondern eben nur auf kurzfristige Belastungen – in diesem Fall auf 10 Minuten. Da hier auch nur Texte ohne jegliche Bearbeitung getippt werden, könnten rein theoretisch 36 Seiten pro Stunde getippt werden. Theoretisch deshalb, weil die Konzentration rasch nachlässt und de facto die Anzahl der getippten Seiten zurückgeht und/oder die Fehlerhäufigkeit ansteigt. Gehen wir also von einem Wert von 36 Seiten aus, wären gerundete 28 Werktage oder fünfeinhalb Wochen notwendig, um diese tausend Seiten nur abzutippen. Hier ist aber keinerlei Recherchearbeit, zusätzlicher Aufwand für Terminologiedatenbanken oder gar Umformulierungen berechnet. Geht man nun davon aus, dass ein erfahrener Korrektor, also ein „Senior Reviser“, im Idealfall je nach Materie und Qualität der Übersetzung zwischen 1.500 und 1.800 Wörter pro Stunde Revision lesen kann, also zwischen 7 und 10 Seiten eines deutschen Textes, kann man sich den Zeitraum, der für die Revision der tausend Seiten nötig wäre, sehr einfach ausrechnen und sieht, dass die Erwartungen weit über den Möglichkeiten liegen. Im Bestfall können Übersetzung und Revision unter Zuhilfenahme moderner serverbasierter Tools fast zeitgleich durchgeführt werden. Trotzdem wäre der Anspruch des Kunden, die Übersetzung in einem Monat zu liefern und dazu sämtliche Vorgaben einer Übersetzung im sicherheitsrelevanten Bereich einzuhalten, nicht machbar, da diese Form der Rechnung weder Pufferzeiten noch eine vernünftige zeitmäßige Kalkulation beinhaltet, da

dieses gesamte rechnerische Projekt auf „Maximalauslastung“ basiert, das in einem Unternehmen keinesfalls so durchgeführt werden könnte, ohne dabei Kopf und Kragen zu riskieren. Anhand dieses Beispiels soll verdeutlicht werden, wie sehr oft Ansprüche an Qualität und Zeitrahmen auseinandergehen.

Daraus leitet sich bereits die zweite Hypothese ab, die absichtlich eine mehrfache Bedeutung hat: **„Kunden nehmen ihre Rolle im Qualitätsmanagement der Übersetzung nicht wahr“**. Einerseits bedeutet dies, dass Kunden sich ihrer Rolle im Qualitätsmanagement eines Übersetzungsprojekts einfach nicht bewusst sind. Andererseits heißt das, dass sie, selbst wenn sie darum wissen, häufig durch Gründe wie zeitliche Beschränkungen, Einsparung, Verzug in deren eigenem Projekt, nicht rechtzeitig fertiggestellte Ausgangsinhalte etc. darauf verzichten. Ihre Anforderungen, die als Spezifikationen in Übersetzungsprojekte einfließen, richten sich häufig nur nach deren zeitlichen Vorgaben, nicht aber nach dem, was tatsächlich in einem derart knappen Zeitrahmen realisierbar ist, ohne Abstriche an die Qualität machen zu müssen. Dabei könnten durch realistische Vorgaben, die in Spezifikationen einfließen, bereits im Vorfeld präventive Qualitätssicherungsmaßnahmen bedeuten, welche das gewünschte Resultat gewährleisten. Wie bereits in Kapitel 2 angeführt, sind bei den Projekten bereits bei Angebotslegung Pufferzonen einzubinden. Diese wären in einem derartigen Fall nicht möglich, ein Fakt, der zusätzliche Risiken im Projektablauf nach sich zieht. Nun könnte argumentiert werden, dass in einem derartigen Fall (siehe auch Abbildung 2.3.) das Projekt von vornherein abzulehnen wäre, da es unter derartig knappen Vorgaben nicht projektwürdig wäre. Die Praxis sieht jedoch etwas anders aus, da man – egal ob dies ein Neukunde oder ein Stammkunde ist – diesen natürlich nicht vergrämen möchte.

In diesem Zusammenhang wurde jedoch auch eine Nebenhypothese aufgestellt, die eine leichte Einschränkung der ersten Hypothese darstellt. Diese Nebenhypothese lautet also wie folgt: **„Diese Diskrepanz zwischen Qualitätsanspruch und Anspruch auf Durchsatz ist abhängig von der jeweiligen Branche, in der Unternehmen tätig sind.“** Dahinter steht die Hypothese, dass auf Branchen, wie dies beispielsweise die Pharmaindustrie, der medizinische Sektor, die Rüstungsindustrie etc. sind

und die in sicherheitsrelevanten Bereichen operieren, diese Hypothesen eher nicht zutreffen, da diese sich ihrer besonderen Verantwortung bewusst sind und dementsprechend andere Prozesse und Vorgaben verfolgen, ja sogar nach speziellen Normen zertifiziert sind.

Um diese Hypothesen zu untermauern, wurde eine empirische Umfrage durchgeführt.

4.2. Grundlagen

Es ist wichtig, an dieser Stelle noch einmal festzuhalten, dass sämtliche Grundlagen offen zu gestalten sind, damit umfassendes Qualitätsmanagement in der Übersetzung möglichst einfach in bereits bestehende Managementstrukturen zu implementieren ist. Demgemäß liegt der Grundstein für umfassendes Qualitätsmanagement in den internen Prozessen des Sprachdienstleisters und wird von diesem selbst festgelegt, da je nach Geschäftsfelder und Kundensegmenten sowie nach bereits existierenden Strukturen unterschiedliche Verfahrensweisen zu integrieren sein werden. Darüber hinaus sind - je nach Struktur des Sprachdienstleisters - die entsprechenden Verantwortlichkeiten festzulegen. Das bedeutet also, dass die verantwortlichen Personen und deren Aufgabenbeschreibung ebenfalls - je nach internen Vorgaben - im Unternehmen selbst zu bestimmen sind. Im Falle von EPU (Einpersonunternehmen) werden die Verantwortlichkeiten sogar von Projekt zu Projekt variieren. Das heißt also, dass sogar statische Komponenten wie interne Prozesse, wenn man sie aus Sicht unterschiedlicher Unternehmensstrukturen betrachtet, einer gewissen Form der dynamischen Gestaltung unterliegen, das heißt, nicht zwingendermaßen für alle Sprachdienstleister gleich sind. Die einzigen Komponenten, die nicht variabel sind, sind die Bestandteile des Systems als solches, wie in den vorigen Kapiteln dieser Arbeit beschrieben.

Neben den internen Prozessen dienen folgende zu evaluierende Elemente zu den Grundbestandteilen des Modells.

4.3. Methodik

Die ursprüngliche Idee war die, in einer Längsschnittanalyse mit 2 Befragungen innerhalb eines Zeitraumes von 1,5 Jahren eine Tendenz herauszuarbeiten. Dies wurde aus mehreren Gründen nach genauen Überlegungen und ersten Gesprächen mit potentiellen Teilnehmern wieder verworfen. Einerseits hatten sich die künftigen Teilnehmer selbst eher gegen eine mehrmalige Befragung ausgesprochen und diesem Ansinnen wurde Rechnung getragen. Andererseits erschien es eher unwahrscheinlich, dass in allen befragten Unternehmen noch dieselben Personen als Ansprechpersonen fungieren würden. Daher wurde von der ursprünglichen Idee abgegangen und eine Querschnittanalyse durchgeführt, um den zur Umfrage herrschenden aktuellen Status herauszuarbeiten und anhand der Umfrageergebnisse Verbesserungspotential im Sinne von umfassenden Qualitätsmanagement in der Übersetzung ausfindig zu machen.

Zielsetzung der Umfrage war jene, mittels einer Querschnittanalyse den aktuellen Status aus Sicht der Kunden zu erhalten, das heißt, aufzuzeigen, inwieweit das Thema Qualitätsmanagement auch im Bereich der Übersetzung in das Bewusstsein der Kunden Einzug gehalten hat. Dies umso mehr, als dass Qualität in Bezug auf Übersetzungen durch neue Technologien und Kostenminimierung in das Spannungsfeld zwischen Kosten und beschleunigten Durchsatzzeiten geraten ist. Diese ursprüngliche Idee wurde jedoch im Zuge des Designs der Fragebögen noch einmal abgeändert und mit Hilfe zweier Fragen sollte zusätzlich auch noch abgefragt werden, wie hoch die Bereitschaft wäre, umzudenken. Der Hintergedanke dabei war jener, nach dieser Arbeit und der darin enthaltenen Momentaufnahme von einer Querschnittanalyse auf eine Längsschnittanalyse zu wechseln, um zu ermitteln, inwieweit tatsächlich ein Umdenken stattgefunden hat und auf welchen Faktoren dieses Umdenken basiert. Dies auch deshalb, weil in der zweiten Hypothese durch die absichtlich mehrdeutige Formulierung darauf Bezug genommen wird, dass häufig schlicht und einfach das Bewusstsein nicht vorhanden ist, dass Kunden selbst im Vorfeld der Vergabe einer Übersetzung schon im Sinne von präventivem Qualitätsmanagement den Grundstein für eine qualitativ hochwertige Übersetzung legen können. Daher wurden in den Fragebögen

nicht nur mehrere Fragen eingebaut, die den Grundstein für eine Längsschnittanalyse bilden können, sondern auch die Kontaktdaten erbeten, damit nach neuerlicher Kontaktaufnahme zu einem späteren Zeitpunkt eine etwaige Verhaltensänderung ermittelt werden kann.

Bei der empirischen Umfrage selbst wurde zur Erhebung eindeutiger Daten auf eine Methode zurückgegriffen, die ursprünglich aus dem Personalmanagement stammt. Bei Bewerbungsgesprächen stellen Personalmanager häufig mehrmals ein- und dieselbe Frage auf unterschiedliche Art, damit überprüft werden kann, ob Bewerber ehrliche, authentische Antworten geben oder ob sie zu „schönen“ versuchen. Diese Fragetechnik wurde auch bei den Fragebögen zur empirischen Umfrage verwendet, um herauszufinden, ob die Antworten authentisch sind. Diese Methode wurde aufgegriffen, um sicherzustellen, dass in Bezug auf die Kernpunkte schlüssige Antworten gegeben werden. Sollte es Divergenzen bei den Ergebnissen dieser „Vergleichsfragen“ geben, kann davon ausgegangen werden, dass die Angaben - aus welchen Gründen auch immer - nicht den tatsächlichen Stand widerspiegeln.

Da die Ergebnisse dieser Umfrage dazu dienen, den Ist-Stand zu aufzuzeigen, wurde bei der Auswertung der Daten absichtlich auf jegliche statistische Methoden verzichtet, da diese die Resultate verzerren würden und dergestalt nicht die gewünschten Realwerte aufzeigen würden.

Darüber hinaus stellte sich am Beginn der Umfrage ein ganz anderes Problem, das äußerst vorsichtig zu handhaben war. Da diese Dissertation einschließlich der empirischen Umfrage von einem Unternehmen finanziert wurde, hätte das einfache Zusenden einer Mail leicht als unerwünschte Werbung angesehen werden können. Das hätte nicht nur für das Unternehmen selbst Konsequenzen haben können, sondern hätte möglicherweise auch die Rücklaufquoten erheblich gesenkt. Daher wurde auf eine sehr aufwändige, aber - wie sich herausstellen sollte²² - äußerst wirkungsvolle Methode zurückgegriffen. Mögliche Umfrageteilnehmer wurden vorab per Telefon kontaktiert und ersucht, an dieser empirischen Umfrage teilzunehmen und nur nach erfolgter expliziter Zustimmung

²² Details dazu in Kapitel 4.4. – „Analyse der Ergebnisse“.

wurden die Fragebögen zum Ausfüllen weitergegeben. Dadurch war ein beträchtliches Problem gelöst und diese Vorgangsweise hatte einen angenehmen Nebeneffekt in Form von sehr hohen Rücklaufquoten. Diese Vorgangsweise zog jedoch auch einen entscheidenden Nachteil nach sich. Die Telefonate wurden auf Grund des Themas meistens mit der Qualitätsmanagementabteilung geführt, was sich in der Umfrage insofern auswirkte, da die Qualitätsmanager nicht über die tatsächliche Menge an eingekauften Sprachdienstleistungen sowie um die genauen Lieferzeiten Bescheid wussten. Diese wurden in einigen Fällen hinterfragt, sonst aber teilweise geschätzt. Daher sind diese Daten nicht ganz so aussagekräftig wie dies wünschenswert gewesen wäre.

Da auch sicherheitsrelevante Branchen gebeten wurden, an der Umfrage teilzunehmen, wurden die Umfrageergebnisse auf einem Sicherheitsserver (https-Zugang), der nur über ein Passwort zugänglich war, abgelegt. Diese Vorgangsweise hat den Sicherheitsvorgaben dieser Branchen Rechnung getragen und daher konnte die Beteiligung an der Umfrage erheblich gesteigert werden.

Eine weitere Annahme, die in Zusammenhang mit der zweiten Hypothese steht, war jene, dass Kunden sehr wohl bereit wären, umzudenken, wenn sie sich der Tatsache bewusst wären, dass sie selbst ebenfalls einen großen Anteil an der Qualität des Produkts Übersetzung innehaben. Auch dieser Annahme wurde durch entsprechende Fragen Rechnung getragen.

Darüber hinaus ist festzuhalten, dass von den 240 kontaktierten Unternehmen 237 an der Umfrage teilgenommen haben. Es wurde versucht, bei der Auswahl einen möglichst repräsentativen Bogen zu spannen, um so viele Branchen wie möglich abzudecken. Neben den 3 Ablehnungen hat 1 Unternehmen die Beantwortung des Fragebogens nach der 12. Frage abgebrochen und wurde daher bei der Analyse nicht berücksichtigt. Der Grund für den Abbruch der Umfrage ist nicht bekannt. Erwähnenswert ist auch, dass 2 der Ablehnungen aus dem medizinischen Bereich kamen. Warum Unternehmen dieser Branche abgelehnt hatten, wurde jedoch nicht hinterfragt. Die Rücklaufrate ist überdurchschnittlich hoch und sie ist wahrscheinlich auf die gewählte Vorgangsweise – nämlich die Unternehmen vorab anzurufen – zurückzuführen.

Um einen repräsentativen Querschnitt zu erhalten, wurden 75% Unternehmen aus Österreich und 25% Unternehmen aus dem Ausland befragt. Es wurden dabei ausschließlich Firmen ausgewählt, die (entweder intern und/oder extern angefertigte) Sprachdienstleistungen benötigen.

Als letzte Anmerkung sei noch hinzugefügt, dass, wenn in Kapitel 5.3 Bezug auf „unternehmensspezifische Daten“ oder auf „unternehmensspezifische Erfahrungen“ genommen wird, sich dies auf Daten und Erfahrungswerte von mss language solutions bezieht, die in Relation zu den Resultaten aus der Umfrage gestellt werden. Dadurch kann nicht nur direkt beleuchtet werden, wie sehr sich die Umfragedaten mit der gelebten Realität eines Unternehmens decken, sondern es kann hier bereits ein erstes Korrektiv zur Relativierung der Umfrageergebnisse eingezogen werden. Dies macht es möglich, jederzeit einen Praxisbezug herzustellen und die Ergebnisse zu hinterfragen, ein Vorgang, der in der unternehmerischen Praxis unabdingbar ist.

4.4. Analyse der Ergebnisse

Frage 1: Hauptgeschäftsfeld des Unternehmens:

Zur Beantwortung der ersten Frage wurden Branchen in einem Drop-Down Listenfeld aufgeklappt und die Teilnehmer konnten die jeweilige Branche aktivieren. Darüber hinaus wurde eine Rubrik „Sonstige“ eingefügt, für den Fall, dass die jeweilige Branche nicht vorhanden wäre. Teilnehmer aus folgenden Branchen waren vertreten:

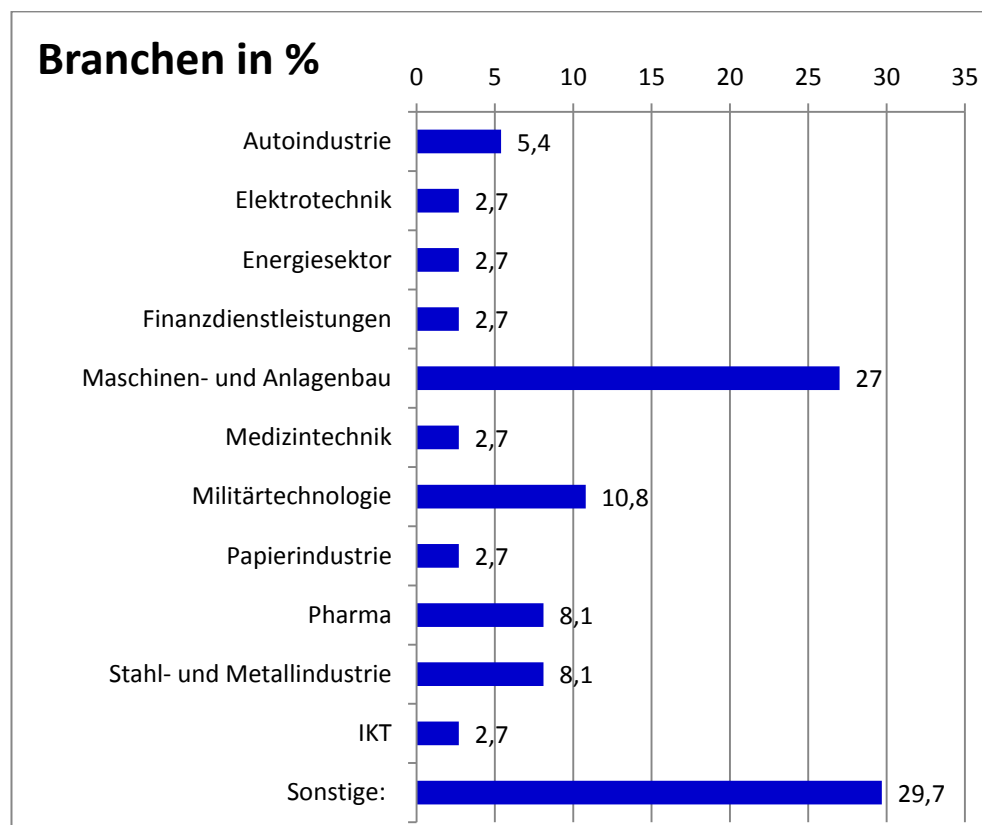


Abbildung 4.1 – Teilnehmer nach Hauptgeschäftsfeld

In der Rubrik „Sonstige“ wurden folgende zusätzlichen Branchen angeführt:

- Versicherungsvermittlung
- Fahrzeugbau und Reifenhandel
- Elektronik
- Erdöl- und Erdgasindustrie
- Bau
- Schienen- und Fahrzeugbau
- Luftfahrt
- Maschinenhersteller / Verkauf
- Metallverarbeitende Industrie

- Verpackungsindustrie und
- Kunststoffindustrie

Dabei ist erwähnenswert, dass einige Teilnehmer ihre Branche in eine der in der Liste angeführten eintragen hätten können, es aber nicht taten. Warum dies so war, wurde jedoch nicht hinterfragt.

In diesem Zusammenhang ist sicher auch interessant, zu beleuchten, wie groß jene Unternehmen sind, die sich an der Umfrage beteiligt haben (Frage 5). Erstaunlich war, dass ein sehr hoher Prozentsatz (38,2%) über mehr als 1000 Mitarbeiter verfügen. Das könnte auch eine Erklärung dafür sein, dass 21,6 % der Unternehmen über eine interne Übersetzungsabteilung verfügen (Frage 6). Dies hat jedoch zur Folge, dass auch schlüssige Daten darüber erhalten werden können, ob eine unterschiedliche Behandlung der internen Übersetzungsabteilung versus externe Zulieferer vorliegt.

Bemerkenswert im Zusammenhang mit den Grunddaten der Unternehmen, die erhoben wurden, erscheint auch, dass 51,4% der Teilnehmer ihre Daten hinterlassen haben, um in weiterer Folge über den Ausgang dieser Umfrage informiert zu werden (Punkt 2). Dies ist ein beträchtlich höherer Anteil als erwartet, der darauf schließen lässt, dass dieses Thema für Kunden sichtlich interessant ist. Dies könnte jedoch unter anderem auch darauf zurückzuführen sein, dass 24,3% der Fragebögen von der Abteilung Qualitätsmanagement (Frage 3) ausgefüllt wurden, ein Punkt, der möglicherweise noch an anderer Stelle von Bedeutung sein könnte.

Die vierte Frage, eine zugegebenermaßen etwas ungewöhnliche Frage für eine empirische Umfrage - vor allem ohne vorab Zusammenhänge oder den Hintergrund anzuführen - galt der Firmenphilosophie des jeweiligen Unternehmens. Diese Frage wurde auch ohne weitere Erklärung von 67,6% der Teilnehmer beantwortet. Dies diente dem Zweck, eventuell herauszufinden, ob die Vorgangsweise beim Einkauf von Übersetzungen im Einklang mit der Firmenphilosophie steht, die ja wieder eine der Grundlagen für die internen Prozesse eines Unternehmens ist.

Interessant bei der Beantwortung dieser Frage ist auch, dass fast alle Antworten Dienst am Kunden, Zuverlässigkeit und Qualität in den Mittelpunkt der Firmenaktivitäten stellen. Diese Werte als Mittelpunkt einer

Firmenphilosophie stellen für Sprachdienstleister einen wichtigen Orientierungspunkt dar, um ihre Prozesse dementsprechend zu gestalten und Schwerpunkte in der Geschäftstätigkeit zu setzen.

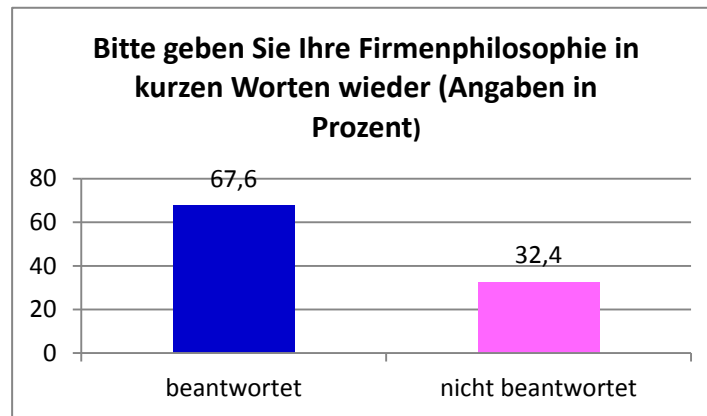


Abb. 4.2. – Prozentsatz jener Unternehmen, die ihre Firmenphilosophie angeführt haben

Die Frage nach der Firmenphilosophie wurde auch überprüft mit Augenmerk auf Qualität, da ja gemäß Angaben diese sehr häufig im Mittelpunkt steht, und dann verglichen mit den Fragen 8 und 9, um herauszufinden, ob dieser Schwerpunkt dann im Bereich der Übersetzungen in den Hintergrund tritt. Daher sticht sofort ins Auge, dass auf Frage 8, „Werden Übersetzungen FIRMENINTERN (auch zwischendurch) von anderem Personal als von ausgebildeten Übersetzern übersetzt?“ 83,8% der Teilnehmer mit „Ja“ antworteten. Frage 9 „Werden Übersetzungen (auch zwischendurch) von anderen EXTERNEN Personen als von ausgebildeten Übersetzern übersetzt? (z.B. Mitarbeiter einer Außenstelle im Ausland etc.)“ wurde ebenfalls von 78,4% der Unternehmen mit „Ja“ beantwortet. Dies ist bereits eine erste Untermuerung der aufgestellten Nebenthese, dass vielfach Kunden ihre Möglichkeiten im Zuge des Qualitätsmanagements bei Sprachdienstleistungen nicht wahrnehmen (im Sinne von Erkennen und Anwenden).

Darüber hinaus wird diese Frage noch einmal am Ende des Fragebogens aufgegriffen, indem die Kunden angeregt wurden, zu hinterfragen, ob ihre Vorgangsweise jener der Firmenphilosophie entspricht und ob sie eventuell bereit wären, das Prozedere im Zusammenhang mit Übersetzungsdienstleistungen ihrer Firmenphilosophie gemäß abzuändern.

Bei jenen Unternehmen, die Frage 6 mit "Ja" beantwortet hatten und damit anführen, über eine eigene interne Übersetzungsabteilung zu verfügen, wurde unter Verwendung eines Filters die jeweilige Vorgangsweise bei der Überprüfung von internen Übersetzungen jener gegenübergestellt, die sie bei der Überprüfung von externen Leistungen anwenden. Demgemäß wurde für jene Unternehmen, die über eine interne Übersetzungsabteilung verfügen, Frage 7 („Welche Maßnahme ergreifen Sie / Ihr Unternehmen, um die Qualität der intern angefertigten Übersetzung zu überprüfen“), Frage Nummer 20 gegenübergestellt: („Welche Maßnahme ergreifen Sie / Ihr Unternehmen, um die Qualität der gelieferten Übersetzung zu überprüfen“?) Dazu ist noch anzuführen, dass fast alle Unternehmen mit interner Übersetzungsabteilung auch extern Übersetzungen zukaufen. (Insgesamt kaufen 97,4% Übersetzungsleistungen zu – Frage 11). Um diesen direkten Vergleich anstellen zu können, wurden jene Unternehmen herausgefiltert, die Frage 7 mit „Ja“ beantwortet hatten und damit bestätigt hatten, auf einen internen Übersetzungsdienst zählen zu können und ihre jeweiligen Antworten gegenübergestellt.

Die für die Gegenüberstellung relevanten Antwortmöglichkeiten waren folgende (die erste Zahl entspricht der Zustimmung für Frage 7, die Zahl in der Klammer bezieht sich auf Frage 20):

- Wir holen aktiv Feedback ein: 50% (25,5%)
- Wir verfügen über interne Revisoren / Wir überprüfen die Übersetzung intern: 50% (62,5%)
- Wir sehen es an der Reaktion des Zielpublikums: 37,5% (37,5%)
- Wir bekommen Rückmeldung: 50% (25%)
- Wir haben ein Punkteschema und bewerten nach Rückmeldungen: 12,5% (12,5%)
- Wir sind zufrieden und überprüfen deshalb nicht: 37,5% (25%)
- Solange keine Beschwerden kommen, ist alles in Ordnung: 57,1% (50%)
- Wir überprüfen die Übersetzungen mittels metrischem System und bewerten so objektiv: 0% (0%)
- Wir überprüfen Übersetzungen softwaregestützt (Corpus, QA-Checker etc.): 0% (0%)
- Wir überprüfen mittels Rückübersetzung: 0% (0%)

- Andere Überprüfungsmöglichkeiten: 28,6% (0%)

Auffällig ist, dass für Übersetzungen, welche durch die interne Übersetzungsabteilung angefertigt wurden, eher aktiv Feedback eingeholt wird. Es darf davon ausgegangen werden, dass dies in irgendeiner Form in den internen Prozessen so festgelegt wurde oder die Übersetzungen von nicht fachlich ausgebildeten Übersetzern verstärkt überprüft werden. Bei der Rubrik „Andere Überprüfungsmöglichkeiten“ wird bei firmenintern angefertigten Übersetzungen auf Native Speaker im Unternehmen zurückgegriffen. Extern angefertigte Übersetzungen werden häufiger einer internen Revision unterzogen, als dies bei intern angefertigten der Fall ist. Jene Unternehmen, die ein Punkteschema eingeführt haben, verwenden dies gleichermaßen für intern und extern angefertigte Übersetzungen. Bei dieser Antwort wurde überprüft, ob diese Prozentzahl bei Frage 7 und 20 von denselben Unternehmen herkommt. Daher kann auch mit Sicherheit gesagt werden, dass es sich um ein und dieselben Unternehmen handelt. Interessant erscheint auch, dass nur 50% der Teilnehmer meinen, solange bei externen Übersetzungen keine Beschwerden kommen, sei alles in Ordnung gegenüber 57,1% bei internen Übersetzungen. Es wäre interessant, zu hinterfragen, welche Ursache diese unterschiedlichen Werte haben.

Ein nächster wichtiger Anhaltspunkt ergibt sich aus den Vergleichswerten aus Frage 8 („Werden Übersetzungen - auch zwischendurch - von anderen firmeninternen Personen als von ausgebildeten Übersetzern übersetzt?“), und Frage 9 („Werden Übersetzungen - auch zwischendurch - von anderen EXTERNEN Personen als von ausgebildeten Übersetzern z.B. Mitarbeiter einer Außenstelle im Ausland etc. übersetzt?“) mit der ersten Antwort aus Frage 16. Dabei wurde verglichen, (Frage 16 – Punkt 1), wie wichtig es Unternehmen ist, dass bei extern vergebenen Übersetzungen die Inhalte von ausgebildeten Übersetzern zu übersetzen sind und wie sehr diese Regelung auch intern zutrifft. Frage 8 nach Übersetzungen, die von firmeninternen, nicht fachlich ausgebildeten Personen ausgeführt werden, wurde folgendermaßen beantwortet: „Ja“ 83,8%, „Nein“ 13,5%, „Weiß nicht“ 2,7%. Frage 9 („Werden Übersetzungen - auch zwischendurch - von anderen EXTERNEN Personen als von ausgebildeten Übersetzern z.B. Mitarbeiter einer Außenstelle im Ausland, etc. übersetzt?“). Frage 9 zeigt

mit 78,4% und 21,6% ähnliche Werte. Im Gegensatz dazu wurde die Gewichtung des ersten Punkts von Frage 16 („Sprachdienstleister arbeitet ausschließlich mit speziell ausgebildeten Übersetzern zusammen“) von 45,9% als sehr wichtig und von 45,9% als wichtig eingestuft. Daraus lässt sich nicht nur schließen, dass hier für firmennahe Personen andere Maßstäbe angesetzt werden als für externe Übersetzer. Es wäre natürlich zu hinterfragen, welche Art von Übersetzungen dergestalt von den teilnehmenden Unternehmen von firmennahen Personen übersetzt wird. Die berufliche Praxis zeigt jedoch, dass, vor allem bei Sprachen wie Englisch, Französisch, Spanisch, Italienisch sowie neuerdings den Ostsprachen, sofern dieses Thema bei Kundengesprächen angeschnitten wird, hier eine große Bandbreite von Übersetzungen wie beispielsweise Homepages, Dokumentationen, interne Kommunikation etc. abgedeckt wird. Interessanterweise hat sich herausgestellt, dass dabei häufig Mitarbeiter eingesetzt werden, die im Verkauf oder Marketing arbeiten. Dieser Fakt ist zwar einerseits verständlich, da Personal aus diesen Bereichen, speziell in ausländischen Filialen, in den jeweiligen Sprachen zumindest über grundlegende Kenntnisse verfügen und/oder diese bereits zu Arbeitsantritt beherrschen. Es wird jedoch völlig übersehen, dass diese Kenntnisse nicht ausreichend sind, um Inhalte aus der Nicht-Muttersprache ausreichend zu verstehen oder entsprechend zu transportieren (wie dies beispielsweise bei Homepages der Fall sein kann). Dass dies unter Umständen bei technischen Dokumentationen auch ein Problem bei Haftungsfällen werden kann, ist ohnedies ein anderes Thema, das alleine schon seitenfüllend wäre. Darüber hinaus wird hier ein weiterer, noch weit wichtigerer Aspekt häufig übersehen. Jedes Unternehmen kann sich ausrechnen, wie hoch der Betrag ist, den ein Mitarbeiter dem Unternehmen pro regulären Arbeitstag von 8 Stunden kostet. Darüber hinaus ist es auch relativ einfach, zu ermitteln, wie hoch beispielsweise der durchschnittliche Umsatz ist, den der jeweilige Mitarbeiter im Verkauf erzielt / zu erzielen hat. Was aber wird passieren, wenn eben dieser Mitarbeiter anstatt Produkte und/oder Dienstleistungen zu verkaufen, nun übersetzt? Es ist relativ simpel, hochzurechnen, wie lange eine ungeübte Person für X Seiten Übersetzung benötigt, wenn man von den Werten eines professionellen Übersetzers ausgeht und dementsprechend dazurechnet. Legt man diese Arbeitszeit nun um auf die üblicherweise im Verkauf erreichten Umsatzwerte samt den Kosten der für eine Übersetzung benötigten

Stunden, so kann relativ einfach ermittelt werden, wie hoch der tatsächliche Verlust eines Unternehmens ist, wenn sich ein Verkäufer anstatt zu verkaufen einer anderen Tätigkeit (übersetzen) widmet. Oder anders gesagt: Auf den ersten Blick scheint sich das Unternehmen direkt sichtbare Kosten einzusparen, wenn es Übersetzungen intern oder in einer Niederlassung anfertigen lässt. Näher betrachtet wird man aber feststellen, dass die dabei verursachten verdeckten Kosten weit höher liegen als jene Summe, die der Zukauf einer Übersetzung ausgemacht hätte (vorausgesetzt, die zugekaufte Übersetzung ist in entsprechender Qualität zeitgerecht geliefert worden).

Auch Frage 10 ist ein Indikator für die vorher angestellten Überlegungen. Es wurde dabei abgefragt, wie viele Seiten pro Monat auf diese Weise „firmenintern“ übersetzt werden. Dabei hat sich folgende Grafik ergeben:

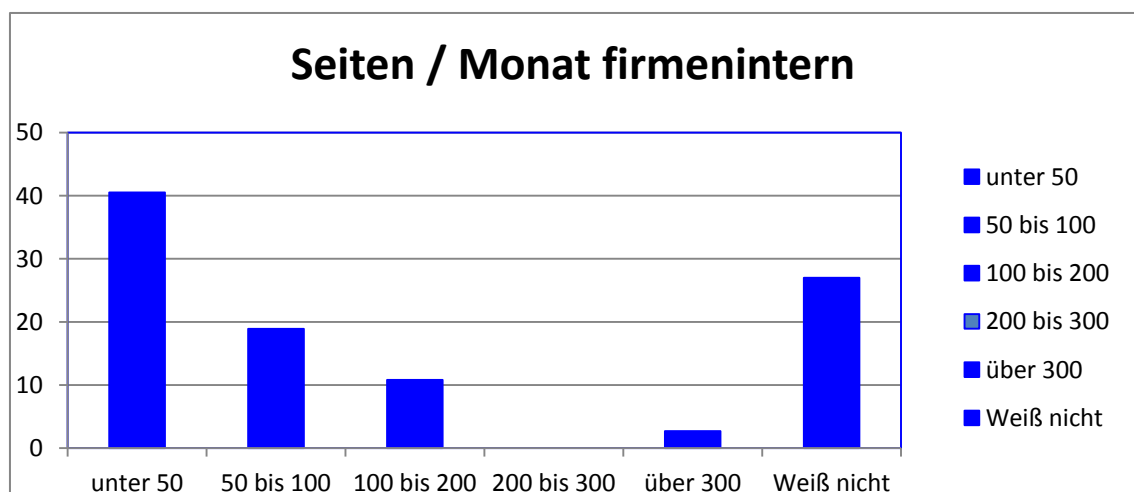


Abbildung 4.3: „Wie viele Seiten pro Monat werden in dieser Form firmenintern übersetzt (einschließlich jener Texte, die in etwas abgeänderter Version bereits früher existiert haben und nur adaptiert wurden)?“

Der relativ hohe Wert in der Rubrik „Weiß nicht“ dürfte darauf zurückzuführen sein, dass ein hoher Prozentsatz (24,3%) an Teilnehmern aus dem Bereich Qualitätsmanagement diese Umfrage ausgefüllt haben und es bei großen Unternehmen schwierig bis unmöglich ist, halbwegs genau festzustellen, wie viele Seiten extern oder intern in Auftrag gegeben werden. Diese Streuung hätte wahrscheinlich nur vermieden werden können, wenn die Umfrage ausschließlich von der Abteilung Einkauf beantwortet worden wäre und auch hier nur unter der Voraussetzung, dass Übersetzungen als solche explizit deklariert wurden. Daher wären folglich

auch die restlichen Ergebnisse dieser Frage mit einem Fragezeichen zu versehen. Es ist jedoch wahrscheinlich, dass durch die Erweiterung der Frage auf die Adaptierung bereits vorhandener Texte hier eine gewisse Relativierung stattfindet. Nimmt man nun noch einmal Bezug auf die Schlüsse aus der vorhergehenden Frage und versieht man diese nun mit Zahlen, lassen sich bereits konkretere Werte einsetzen, die eine der Nebenhypothesen, nämlich dass Kunden ihre Möglichkeiten nicht wahrnehmen (in diesem Falle im Sinne von „darum wissen und ausschöpfen“), unterstreichen. Wirft man nun vergleichend ausschließlich einen Blick auf Zahlen im Zusammenhang mit der Übersetzung (hier sind der Einfachheit halber Korrektoren oder andere Formen der Überprüfung ausgeschlossen) ergeben sich folgende Zahlen: Ein professioneller, geschulter „Senior Übersetzer“ hat einen durchschnittlichen Durchsatz von etwa 10 bis 12 Seiten pro Tag. Im Bestfall würde dieser Wert bis zu 20 Seiten pro Tag reichen, vorausgesetzt, es kommt moderne Software als Unterstützung zum Einsatz, es handelt sich um Ausnahmeerscheinungen und das bevorzugte Fachgebiet des Freelancers. Dementsprechend niedrigere Werte wären demgemäß für nicht in der Übersetzung geübte Mitarbeiter anzusetzen. Zur Verdeutlichung der Zahlen und einfacheren Berechnung sei hier jedoch ein relativ hoher Wert von 10 Seiten pro Tag genommen. Bei 50 Seiten (Wert 1 – unter 50 Seiten ergab 40,5%) pro Monat würden also dem Unternehmen 5 Werktage (also eine Arbeitswoche) eines Verkaufs-Mitarbeiters als Kostenpunkt verlorengehen. Dazu wären noch die Verkaufsziele aliquot hinzuzuzählen und damit ergäbe sich die tatsächliche Verlustsumme für 50 Seiten pro Monat direkte oder indirekte interne Übersetzung. Demgemäß kann man also hochrechnen, wie hoch die Verluste bei dementsprechend höheren Zahlen sind. Immerhin 2,7% der Teilnehmer haben sogar angeführt, dass dieser Wert bei mehr als 300 Seiten pro Monat liegt. Das würde im schlimmsten Fall bedeuten, dass diese Unternehmen nicht nur Mitarbeiter im Verkauf/Marketing während 30 Werktagen pro Monat (was eigentlich mehr als einen Monat und somit mehrere Mitarbeiter bedeutet) für Übersetzungen abstellen müssten, sondern dass dementsprechend auch die Verkaufstätigkeit von mehr als einem Mitarbeiter verloren wäre. Dass dies auch beträchtliche zahlenmäßige Auswirkungen für ein Unternehmen nach sich zieht, wenn es sich um Sales- und/oder Marketingmitarbeiter handelt, muss sicher nicht extra angeführt werden. Dieser Abschnitt soll

weniger als Kritik, als vielmehr als Anregung zum Nachdenken dienen, wie Übersetzungen möglichst effizient und wirksam umgesetzt werden können. Wie die Analyse der letzten Fragen noch zeigen wird, könnte diese Anregung auch wirkungsvoll gewesen sein.

Frage 11 „Vergeben Sie Aufträge an externe Sprachdienstleister wurde zu 97,3% mit „Ja“ beantwortet. Dies ist ein beachtlicher Wert, wenn man bedenkt, dass doch ein relativ hoher Prozentsatz an Unternehmen (21,6%) über eine interne Übersetzungsabteilung verfügt. Daraus kann man schließen, dass entweder bei Überkapazitäten ausgelagert wird, oder die interne Übersetzungsabteilung sich hauptsächlich auf Korrekturat und Qualitätsmanagement beschränkt, wie dies bei einigen großen Unternehmen der Fall ist (Johannes Bursch auf der 56. Transforum Tagung in Stuttgart, April 2008).

Die Antworten auf Frage 12: „Wie hoch ist der durchschnittliche Übersetzungsbedarf in Seiten pro Monat, den Sie extern vergeben?“ zeigt Werte, die einer näheren Erläuterung bedürfen. Da auch bei dieser Frage 22% der Teilnehmer mit „Weiß nicht“ geantwortet haben und dieser Wert an jenen der vorhergehenden Frage von 27% herankommt, liegt der Schluss nahe, dass dies wieder auf den Prozentsatz an Teilnehmern, die aus der Abteilung QM kommen, zurückzuführen ist und diese Abteilung nicht vollständig darüber informiert ist, wie hoch der tatsächliche Bedarf ist. Eine weitere erwähnenswerte Tatsache ist jene, dass 44% diese Frage mit unter 50 Seiten pro Monat beantworten. Wirft man nun einen Blick auf die Branchen der Teilnehmer, überrascht diese Zahl schon etwas, da diese Branchen zum Großteil doch relativ übersetzungsintensiv sind. Woher kommt also diese Diskrepanz zwischen Umfragedaten und jenen Daten, die aus dem Unternehmen vorliegen?

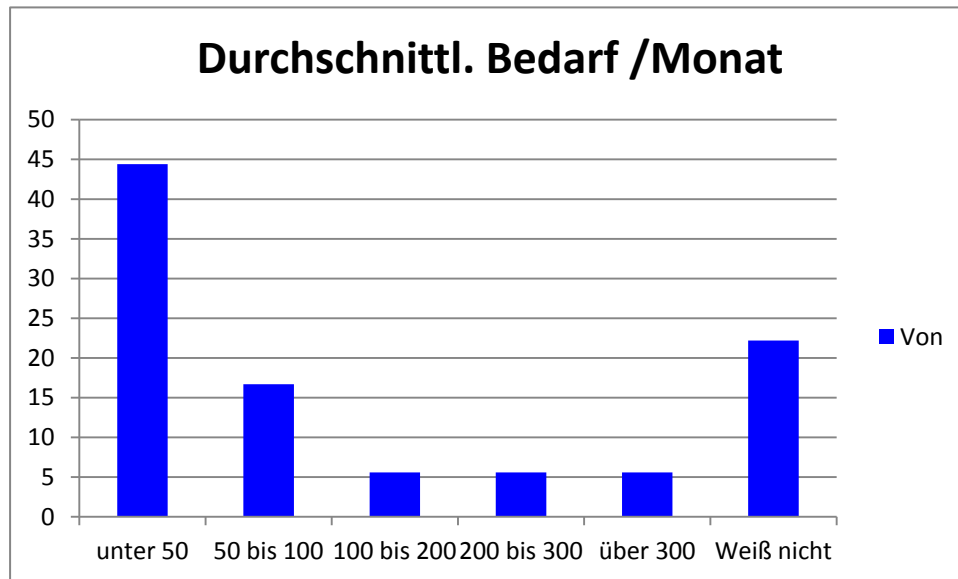


Abbildung 4.4: Durchschnittlicher Bedarf an zugelieferten Übersetzungen pro Monat

Wenn man bedenkt, dass hier noch viele Unternehmen (38,2%) mit mehr als 1000 Mitarbeitern an der Umfrage teilgenommen haben, ist diese Zahl noch einmal in einem anderen Licht zu betrachten. Unternehmensspezifische²³ Zahlen in diesem Bereich sprechen hier jedoch eine völlig andere Sprache, die darauf hinweist, dass das tatsächlich vergebene Volumen pro Monat und Unternehmen im Schnitt weitaus höher liegt. Dies lässt sich wohl einerseits darauf zurückführen, dass vielfach Abteilungen einfach nicht wissen, dass andere Abteilungen innerhalb desselben Zeitraums ebenfalls Übersetzungen extern vergeben. Andererseits sind vielfach extern zugekaufte Leistungen nicht explizit als Sprachdienstleistungen und/oder Übersetzungen deklariert, was zu einer weiteren Verzerrung führt. Sie scheinen in den Einkaufsabteilungen häufig nur als „zugekaufte Dienstleistungen“ auf. Diese beiden Punkte wurden in unternehmensspezifischen Telefonaten mit Kunden hinterfragt, um eine mögliche Ursache für die Diskrepanzen herauszufinden, wobei dies die häufigsten Antworten waren. Da diese Punkte in Telefonaten im Rahmen der unternehmerischen Tätigkeit abgehandelt wurden, sind diese weder Teil der Analyse der Antworten auf die Fragebögen noch wurden diese in die vorliegende Analyse eingebunden. Diese Fragen sollten nur einer

²³ Vergleichsdaten von mss language solutions

möglichen Aufklärung der Diskrepanz zwischen den aus den Fragebögen erhaltenen Daten und jenen der tatsächlich im Unternehmen registrierten Daten dienen.

Um eine Idee davon zu bekommen, welche Erfahrungen Kunden mit der Erbringung der Dienstleistung bisher gemacht haben wurde Frage 13 wie folgt gestellt: „Wie sind ihre Erfahrungen, die Sie bisher mit Sprachdienstleister gemacht haben“. Immerhin 22,2% haben diese Frage mit „Sehr gut“ beantwortet, 69,4% mit „Gut“ und 8,3% mit „Weniger gut“. Dies zeigt, dass hier zwar gute Leistungen erbracht werden, aber noch Raum für Verbesserungen vorhanden ist. Hauptursache für die schlechteren Bewertungen war, dass „... häufig das technische/fachliche Verständnis fehle...“. Dies ist eine recht überraschende Rückmeldung, da ja eigentlich davon ausgegangen werden sollte, dass Sprachdienstleister Freelancer und/oder Mitarbeiter einsetzen, welche über Kenntnisse aus der jeweiligen Fachdomäne verfügen und sich gegebenenfalls dieses Wissen auch aneignen können. Hier erweist es sich einmal mehr, dass, wie eingangs dieser Arbeit bereits erwähnt, noch einiges im Argen liegt und möglicherweise eine Prozessnorm alleine nicht ausreichend ist, um hier Abhilfe zu schaffen. Ein weiteres Beispiel, um diese Problematik verständlich zu machen, stammt aus der unmittelbaren Gegenwart und ist ein öffentliches Beispiel dafür, dass nur in Fachbereichen übersetzt werden sollte, von denen man auch etwas versteht, auch wenn die Fachdomäne noch so einfach erscheint. In diesem Fall handelt es sich um eine Kochsendung von Jamie Oliver auf sixx²⁴ (ausgesendet am 05. Oktober 2012), bei der offensichtlich die Person, die übersetzt hat, nicht wirklich firm in küchentechnischen Dingen war, sonst wäre aufgefallen, dass in der Pfanne herausgebratene Blätterteigecken (hart und knusprig) kein Biskuit (flaumig und weich) sind. Woher dann die Mehrzahl (Biskuits) kam, ist nicht klar. Es erklärt sich etwas, wenn man weiß, dass „biscuit“ Kekse sind und man hier schlicht auf einen „false friend“ gestoßen ist. Es ist jedoch darauf hinzuweisen, dass nicht bekannt ist, ob hier ein professioneller Freelancer die Übersetzung angefertigt hat. Diese beiden Beispiele sollen dazu

²⁴

<http://www.sixx.at/tv/jamie-oliver/video/rhabarber-im-toepfchen-ganze-folge>, Sendung vom 05. 10. 2012, Minute 07:05, (Zugriff: 06. 10. 2012).

dienen, die Anforderung, umfassendes Qualitätsmanagement in Unternehmen einzuführen, welches auf verschiedenen Pfeilern fußt, zu untermauern.

Ein weiterer überraschender Punkt, der angeführt wurde, war jener, dass zugesagte Liefertermine nicht eingehalten wurden. Hier wäre jedenfalls interessant gewesen, die Ursachen zu hinterfragen, da diese vielschichtig sein können. Es könnte einerseits daran liegen, dass Sprachdienstleister einfach auf die Wünsche der Kunden ohne vorhergehende Prüfung der Ressourcen und Möglichkeiten eingehen. Andererseits kann es jedoch auch daran liegen, dass die Vorstellungen der Kunden darüber, was machbar ist, aus welchen Gründen auch immer, nicht realistisch sind und einige Sprachdienstleister zusagen, um den Kunden nicht zu verlieren. Hier ist, um am Ende eines Projektes negative Überraschungen auf beiden Seiten zu vermeiden, jedenfalls bereits im Vorfeld Aufklärungsarbeit zu leisten, um derartige Probleme hintanzustellen, da diese häufig dann verallgemeinert werden und auf eine gesamte Branche abfärben können. Es ist jedenfalls bemerkenswert, dass dieser Punkt der Termintreue offensichtlich erwähnenswert ist.

Frage 14 „Welche der unten angeführten Kriterien sind für Sie / Ihr Unternehmen bei der Auswahl von Sprachdienstleistern von Bedeutung?“. Konkret stehen bei dieser Frage und den zugehörigen Antwortmöglichkeiten die Vergleiche Preis / Qualität sowie Preis / Relation zur Firmenphilosophie (Frage 4) im Mittelpunkt. Um die Antworten in Bezug zu den gestellten Hypothesen zu stellen, wurden folgende Antwortmöglichkeiten einer näheren Analyse unterzogen, die als einer der Angelpunkte wiederholt in Fragen eingebaut wurden. Hier sollte eruiert werden, wie weit bereits im Vorfeld ein Abstrich an Qualität gemacht wird und nur der niedrigste Preis zählt. Diese Frage wurde von 5,6% als „Sehr wichtig“ und von beachtlichen 30,6%, also fast einem Drittel der Teilnehmer, als „Wichtig“ bezeichnet, 58,3% meinen, dies sei „Wenig wichtig“ und nur 5,6% bezeichnen diese Rubrik als „Unwichtig“. Das heißt, dass trotz einer Firmenphilosophie, die häufig Qualität in den Mittelpunkt des operativen Geschäfts stellt, hier bereits im Vorfeld eines Projekts bei der Auswahl der Sprachdienstleister von mehr als einem Drittel der Unternehmen Abstriche gemacht werden. Dem gegenüber wurde als eine

weitere Antwort angeboten, inwieweit bei der Auswahl der Sprachdienstleister der Bestbieter eine Rolle spiele, das heißt, wer im Vergleich Preis und angebotenen Leistungen am besten abschneidet. Hier gab es folgende Ergebnisse: Sehr wichtig 8,6%, wichtig 62,9%, weniger wichtig 22,9%

Da bei der Antwortmöglichkeit „Andere Kriterien“ fast ein Drittel der Teilnehmer (31,6%) geantwortet hatten, wurden die eingefügten Antworten näher gefiltert und hier waren die neben anderen aufgelisteten Kriterien am meisten angeführten Antworten die „langjährige Partnerschaft zwischen Unternehmen und Sprachdienstleister“ sowie die "Qualität" und die Kenntnis der „Fachsprache“.

Ein Widerspruch konnte bei einer Fragestellung herausgefiltert werden, der interessant erscheint. Bei der Frage, wie wichtig ein Pauschalpreisangebot sei, haben 22,2% mit „Sehr wichtig“ und 38,9% mit „Wichtig“ geantwortet. Das sind gesamt 61,1% der befragten Unternehmen. Bei der Einstufung der Wichtigkeit der genauen Auflistung von Preisen und Leistungen einschließlich einer Gesamtsumme haben jedoch 41,7% mit sehr wichtig geantwortet und 44,4% mit wichtig. Hier ergibt sich eine eindeutige Diskrepanz, die allerdings nicht näher hinterfragt wurde und auch keinerlei Rückschlüsse zulässt.

Als Gegenprobe zur authentischen Beantwortung dieser Fragen wurden Frage 14 (siehe oben) Punkt 2 (Billigstbieter) mit Frage 15 „Welche Kriterien sind bei der Vergabe einer Übersetzung an externe Sprachdienstleister für Sie wichtig, welche weniger wichtig?“ Punkt 4 (günstigster Preis) und Frage 17 „Ordnen Sie je nach Gewichtung jene Faktoren zu, die bei der Erbringung der Sprachdienstleistung selbst wichtig sind“, Punkt 4 (günstigster Preis) gegenübergestellt. Dabei ergab sich folgendes Bild:

Frage	Thema	Sehr wichtig	wichtig	weniger wichtig
Frage 14 Punkt 2	Billigstbieter	5,6%	30,6%	58,3%
Frage 15 Punkt 4	Günstigster Preis	10,8%	62,2%	24,3%
Frage 17 Punkt 4	Günstigster Preis	16,2%	48,6%	32,4%

Tabelle 4.1: Gegenüberstellung jener Fragen, welche Bezug auf den günstigsten Preis nehmen.

Hier ist also direkt feststellbar, dass die gewählte Fragetechnik auch den erwarteten Effekt nach sich zieht, da hier eine deutliche Tendenz zu steigenden Werten bei Fragewiederholung feststellbar ist. Darüber hinaus kann hier bereits eine massive Diskrepanz herausgelesen werden zwischen dem Anspruch der Kunden an Qualität und der Bereitschaft, für qualitativ hochwertige Arbeit auch dementsprechend ein höheres Budget zu kalkulieren. Hier tut sich also erstmals in Zahlen verpackt eine Schere zwischen dem Anspruch an Qualität und jenem an Gewinnmaximierung auf.

Frage 14, Punkt 10 nach der genauen Auflistung von Preisen und Leistungen einschließlich einer Gesamtsumme wurde mit Frage 17 Punkt 9 (transparente Preisgestaltung) verglichen, um die Authentizität der Antworten zu überprüfen. Hier ergeben sich folgende Zahlen, die eine eher einheitliche Tendenz zeigen:

Frage	Thema	Sehr wichtig	wichtig	weniger wichtig
Frage 14 Punkt 10	genaue Auflistung	41,7%	44,4%	11,1%
Frage 17 Punkt 9	Transparente Preisgestaltung	56,8%	43,2%	0%

Tabelle 4.2: Vergleich der Antworten zur detaillierten Auflistung aller Rechnungsposten

Diese Antworten stehen aber gleichzeitig in Widerspruch mit den auf Frage 14, Punkt 4 gegebenen Antworten auf die Frage, wie wichtig ein Pauschalangebot wäre. Hier haben 22,2% der Teilnehmer mit „Sehr wichtig“ und 38,9% mit „Wichtig“ geantwortet. Die Diskrepanz der Antworten wurde jedoch nicht näher hinterfragt.

Im nächsten Schritt wurden Frage 15 „Welche Kriterien sind bei der Vergabe einer Übersetzung an externe Sprachdienstleister für Sie wichtig“,

Punkt 1 (Übersetzung schnellstmöglich zu erhalten), Frage 16 Punkt 8 (Übersetzung muss möglichst rasch erledigt werden) und Frage 17 Punkt 1 (möglichst rasche Erledigung des Auftrags) einander wieder gegenübergestellt, um die authentische Beantwortung der Fragen zu überprüfen und diesen Punkt in Relation zum Qualitätsanspruch der Unternehmen an Sprachdienstleistungen zu stellen. Die nachfolgende Tabelle zeigt die Ergebnisse aus dem Vergleich:

Frage	Thema	Sehr wichtig	wichtig	weniger wichtig
Frage 15 Punkt 1	möglichst rasch	78,4%%	21,6%	0%
Frage 16 Punkt 8	möglichst rasch	62,2%	37,8%	0%
Frage 17 Punkt 1	möglichst rasch	70,3%	29,7%	0%

Tabelle 4.3: Vergleich der Antworten aus Fragen 15 bis 17 zum Zeitrahmen

Darüber hinaus wurde verifiziert, wie hoch die Prozentzahl jener Unternehmen ist, die diese Punkte als sehr wichtig und wichtig einstufen und in Relation gestellt zu Frage 17 („Ordnen Sie je nach Gewichtung jene Faktoren zu, die bei der Erbringung der Sprachdienstleistung selbst wichtig sind:“ Punkt 13 (höchste Qualität), um eventuelle Mängel in der Schlüssigkeit aufzudecken. Hier haben 89,2% mit „Sehr wichtig“ und 10,8% mit „Wichtig“ geantwortet, also unter diesen beiden Rubriken 100% der Teilnehmer, genauso wie 100% es als „Sehr wichtig“ oder „Wichtig“ eingestuft haben, dass der Auftrag möglichst rasch zu erledigen sei. Der Vergleich dieser Antworten alleine deutet darauf hin, dass hier ein möglicher Widerspruch bestehen könnte. Es hängt jedoch davon ab, wie lange der durchschnittliche Auftragszeitraum ist, in dem ein Projekt laut Kundenauftrag abgewickelt werden soll.

Zu diesem Zweck wurden Filter gesetzt, um jene Unternehmen herauszusuchen, die Frage 18 („Welchen Seitenumfang hat ein an einen Sprachdienstleister vergebener durchschnittlicher Übersetzungsauftrag Ihres Unternehmens?“) mit „Mehr als 100 Seiten“ beantwortet hatten. Die Auswahl fiel dabei ganz bewusst auf diese Gruppe, da bei kleineren Projekten noch leichter mit Ressourcen jongliert werden kann als bei einem Projekt über 100 Seiten. Die zusätzlichen Antworten gingen dabei von 100 bis 500 Seiten pro Monat hinauf bis zu Werten von bis zu 1200 Seiten pro Monat. Die gefilterten Antworten dieser Gruppe wurden dann mit Frage 19

("Wie hoch ist die durchschnittliche Lieferzeit für Übersetzungsaufträge in Tagen?") verglichen, um herauszufinden, wie lange die Lieferzeiten bei dieser mehr als 100 Seiten betragen. Das Ergebnis war, dass 33,3% dieser Unternehmen eine Lieferzeit von 10 bis 15 Tagen anführen, 33,3% eine Auftragsabwicklung zwischen 15 und 30 Tagen und das dritte Drittel das Projekt in 30 bis 50 Tagen abgeschlossen hat. Um nun das Beispiel wieder mit Zahlen zu hinterlegen, wird auf die schon vor einigen Seiten verwendeten Beispiele zurückgegriffen. Zur Übersetzung von 100 Seiten (vorausgesetzt nur ein Freelancer arbeitet an dem Auftrag und es ist noch kein TM und/oder Terminologiedatenbank vorhanden) werden im Schnitt 10 Tage benötigt. Nun kann man argumentieren, dass man mehrere Freelancer einsetzen kann und – je nach verfügbarem Pool in der jeweiligen Fachdomäne – die reine Übersetzungszeit auf einen Tag reduzieren kann. Das ist natürlich richtig, hat aber dann einen entscheidenden Nachteil. In diesem Fall kann für eine qualitativ hochwertige Übersetzung kein stichprobenartiges Korrekturat mehr durchgeführt werden, sondern es sollte auf jeden Fall der vollständige Inhalt einem Korrekturat unterzogen werden, da die Gefahr gegeben ist, dass in dem Zielinhalt unterschiedliche Stile der Freelancer zum Tragen kommen sowie der Zeitdruck Ursache für eine höhere Fehlerquote ist. Je weniger Freelancer an einem Text arbeiten, desto eher ist eine gewisse Einheitlichkeit des Schreibstils sowie eine Kohärenz der Ausdrucksweise gegeben. Im Falle des Einsatzes von mehreren Freelancern wird auf jeden Fall der tägliche Abgleich der Terminologie sowie des TMs von höchster Bedeutung, da davon wieder eine einheitliche Übersetzung abhängig ist. Geht man nun davon aus, dass ein "Senior Revisor" etwa 1800 Wörter pro Stunde Korrektur liest – vorausgesetzt, die Qualität der Übersetzung ist hervorragend, es sind keine zusätzlichen Recherchen sowie stilmäßige Angleichungen vorzunehmen, ist recht einfach zu kalkulieren, wie lange ein ordnungsgemäßes Korrekturat benötigt. 100 Seiten englischer Text sind in etwa 33.000 Wörter. Bei guter Qualität dieses Textes und einem „Senior Revisor“ aus diesem Fachbereich würde alleine das Korrekturat bei 1800 Wörtern pro Stunde 18,3 Stunden benötigen. Geht man jetzt davon aus, dass dieser Text von mehreren Freelancern übersetzt wird, was zu Lasten der Kohärenz ginge, und daher der Durchsatz des Korrektors auf 1500 Wörter pro Stunden sinkt, wären für das Korrekturat bereits ohne Puffer 22 Arbeitsstunden zu veranschlagen. Da, je größer das Übersetzerteam ist,

der Durchsatz des Korrektors dementsprechend absinkt bei gleichzeitiger Notwendigkeit, den Text einem vollständigen Korrektorat zu unterziehen, und nicht nur stichprobenweise zu überprüfen, wird klar, dass zwar mehr als 100 Seiten in 10 bis 15 Tagen unter Einsatz moderner Technologie ablieferbar sind, jedoch kann dies nicht als Idealfall bezeichnet werden. Wenn hier aber von Zahlen bis hin zu 1200 Seiten die Rede ist, sind selbst 30 bis 50 Tage Lieferzeitraum ein Wert, der aus oben angeführten Gründen nur zu Lasten der Qualität gehen kann.

Bei Frage 16 („Ordnen Sie bitte die folgenden Faktoren, die dem Qualitätsanspruch Ihres Unternehmens entsprechen, je nach Gewichtung zu“) wurden folgende Faktoren in absteigender Reihenfolge als „Sehr wichtig“ bezeichnet:

Termintreue 91,9%, Nachvollziehbarkeit der Verrechnung 64,9%, Übersetzung muss möglichst schnell erledigt werden 62,2%, Sprachdienstleister arbeitet ausschließlich mit speziell ausgebildeten Übersetzern zusammen 45,9%. Hier ist zu bemerken, dass offensichtlich Unterschiede gemacht werden zwischen Übersetzungen, die in irgendeiner Form firmenintern angefertigt werden (Fragen 8 und 9) und jenen, die von Sprachdienstleistern angefertigt werden, da hier die Anforderung nach ausgebildeten Übersetzern besteht. Als "Wichtig" wurden folgende Antwortmöglichkeiten angeführt:

Laufende Kontakte zur Ansprechperson wurden von 54,1% als „Wichtig“ eingestuft, je 45,9% haben es als wichtig erachtet, dass der Sprachdienstleister ausschließlich mit speziell ausgebildeten Übersetzern zusammenarbeitet, 45,9% stufen es als wichtig ein, dass Sprachdienstleister über ein ausgezeichnetes PM-System verfügen, und ebenfalls 45,9% ist es wichtig, dass der Sprachdienstleister mit Native Speaker der Sprache des AT zusammenarbeiten, damit gewährleistet ist, dass dieser auch wirklich verstanden wird.

In Frage 17 („Ordnen Sie je nach Gewichtung jene Faktoren zu, die bei der Erbringung der Sprachdienstleistung selbst wichtig sind“) ist der wichtigste Faktor mit 89,2% höchste Qualität der Dienstleistung, gefolgt von Termintreue (77,8%), detailgetreuer Einhaltung der Vorgaben (70,3%), und möglichst rascher Erledigung des Auftrags (70,3%). Erwähnenswert ist hier

auch noch, dass für 29,7% möglichst hohe Volumina in kurzer Zeit „Sehr wichtig“ und für 54,1% „Wichtig“ sind. Hier tut sich also durch Zahlen belegt einmal mehr die Schere zwischen dem Anspruch nach qualitativ hochwertiger Arbeit innerhalb eines engen zeitlichen Rahmens auf. Ansprüche dieser Natur können zwar bis zu einem gewissen Ausmaß durch technische Hilfsmittel ausgeglichen werden, sind aber sicher im Auge zu behalten und stellen ab einem gewissen Punkt ein Risiko dar, wie zu einem späteren Zeitpunkt in dieser Arbeit noch zur Sprache kommen wird.

Fragen 20 und 21 beschäftigen sich mit der aktiven Rolle des Kunden in Bezug auf Qualitätsmanagement in der Sprachdienstleistung, sowohl bei der Überprüfung der Qualität als auch bereits im Vorfeld einer Auftragsvergabe. Die Antworten auf Frage 20 („Welche Maßnahmen ergreifen Sie/Ihr Unternehmen, um die Qualität der gelieferten Übersetzung zu überprüfen?“) zeigen, dass hier in erster Linie auf „passive Überprüfung“ zurückgegriffen wird. So sehen 63,9% der Kunden die Qualität der gelieferten Übersetzung an der Reaktion des Zielpublikums, 55,6% bekommen Rückmeldungen, gefolgt von 50% der Kunden, die auf eine aktive, interne Überprüfung zurückgreifen. Immerhin 52,8% der Teilnehmer lassen sich die Qualität der Übersetzung gelegentlich durch ein Korrekturat bestätigen. Immerhin 30,6% der Teilnehmer lassen sich die Überprüfung durch den Sprachdienstleister garantieren. Daraus lässt sich aber nicht ableiten, ob diese Garantie, dass ein Korrekturat stattgefunden hat, zumindest von Zeit zu Zeit überprüft wird. Es überprüft jedoch kein Kunde aktiv mittels Metrik oder mit Hilfe eines Software-Tools (zum Beispiel QA-Checker).

Interessant sind in diesem Zusammenhang auch jene Maßnahmen, welche der Kunde ergreift und die der präventiven Qualitätskontrolle zuzuordnen sind, um bereits im Vorfeld den Grundstein für eine qualitativ hochwertige Übersetzung zu legen. Daher wurde Frage 21 wie folgt formuliert: „Welche Maßnahmen werden von Ihnen ergriffen, um bereits im Vorfeld die Grundlage für eine qualitativ hochwertige Übersetzung zu legen?“

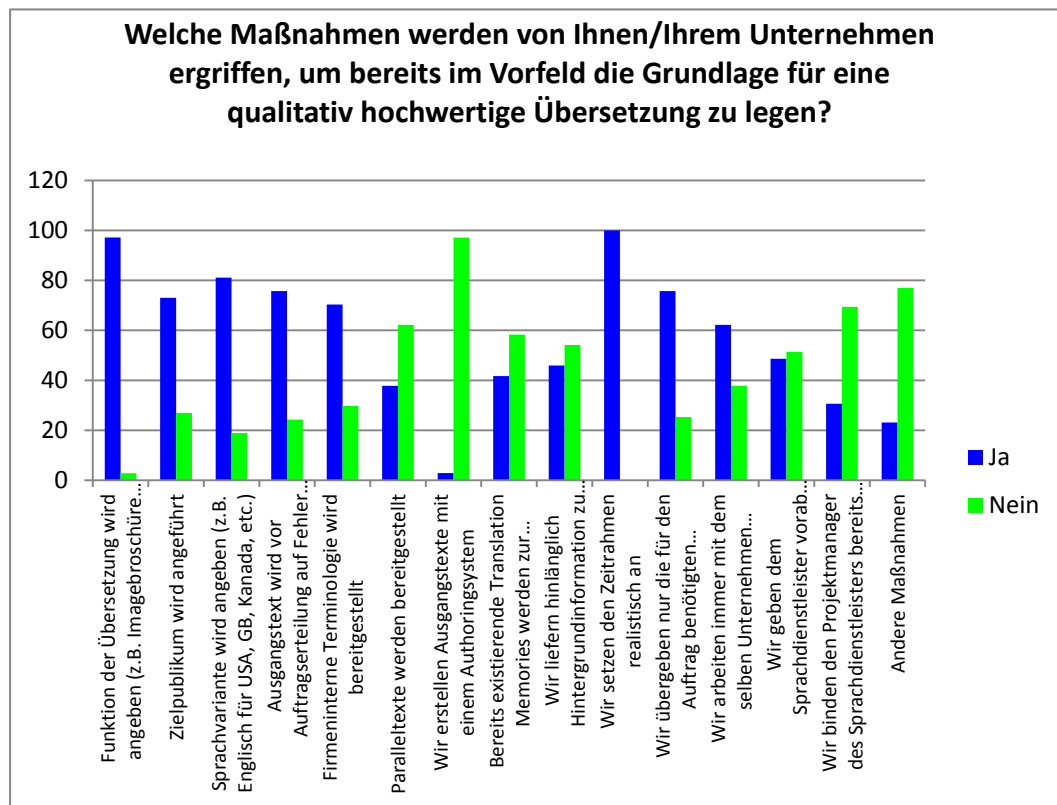


Abbildung 4.5: Maßnahmen, die vom Kunden zur präventiven Qualitätssicherung ergriffen werden

In diesem Zusammenhang zeichnen sich nun doch eklatante Widersprüche ab. Geht man nun zu jenen Antworten auf Frage 18 zurück, wo Teilnehmer mit 400 bis zu 1200 Seiten geantwortet haben, und sieht sich die mit Zahlen hinterlegten Beispiele an, so ist nun eindeutig ein Widerspruch zu sehen, wenn 100% der Unternehmen meinen, sie würden den Zeitrahmen realistisch ansetzen. 97,2% führen die Funktion der Übersetzung an. Überraschend war, dass nur 81,1 Prozent die Sprachvarianten anführen. Dies bedeutet im Bestfall, dass es sich bei den fehlenden 18,9 % um Sprachen handelt, bei denen es keine Sprachvarianten gibt, wie beispielsweise ungarisch oder finnisch. Sollte dem nicht so sein, sind hier schon die ersten Stolpersteine auf dem Weg zu einer qualitativ hochwertigen Übersetzung auszumachen, da die beste Übersetzung nichts zielführend ist, wenn sie von den Adressaten nicht in jenem Sinn verstanden wird, wie von den Kunden intendiert war. 73% der Teilnehmer führen das Zielpublikum an. 75,5% führen an, dass der Ausgangsinhalt vorab überprüft wird. Das heißt im Ernstfall, dass sich ein Fehler in einem Ausgangsinhalt in Übersetzungen in eine oder mehrere Sprachen

durchzieht. Geht man nun zurück auf die in der Umfrage angeführten Branchen und auf Antworten, die zur näheren Erklärung von Antworten auf vorangegangene Fragen gegeben wurden, dann überrascht es doch sehr, dass 75,7% nur die für den Auftrag benötigten Ausgangsinhalte aushändigen. Hier könnte im Sinne von präventiver Qualitätssicherung ein bedeutender Schritt in die richtige Richtung gemacht werden. Immerhin 70,3% der Teilnehmer geben an, dass sie firmeninterne Terminologie bereitstellen. Es wurde jedoch nicht hinterfragt, inwieweit diese Terminologie konsistent ist, ob Datenbanken laufend gewartet und gepflegt wurden, was überhaupt unter firmeninterner Terminologie zu verstehen wäre und Ähnliches. Was aber ein wichtiger Punkt ist, der auch zu fortlaufender Verbesserung der Qualität beiträgt, ist die Tatsache, dass immerhin 62,2% der Teilnehmer immer mit ein- und demselben Unternehmen zusammenarbeiten. Dadurch ist eine fortlaufende Betreuung und gemeinsames Entwickeln der multilingualen Inhalte in den Vordergrund gestellt – beides Grundlagen für die laufende Anhebung der Qualität von Übersetzungen.

Zur Abrundung des Gesamtbilds greift Frage 23 wieder auf Frage 4 nach der Firmenphilosophie zurück. Diese Frage lautet wie folgt: „Inwieweit würden Sie persönlich sagen, dass die Abwicklung von Übersetzungen im Einklang mit Ihrer Firmenphilosophie steht?“ Interessant ist, dass diese Frage von 97,3% der Unternehmen beantwortet wurde, eine Zahl, die extrem hoch ist, wenn man davon ausgeht, dass diese Fragestellung für eine empirische Umfrage doch eher ungewöhnlich ist.

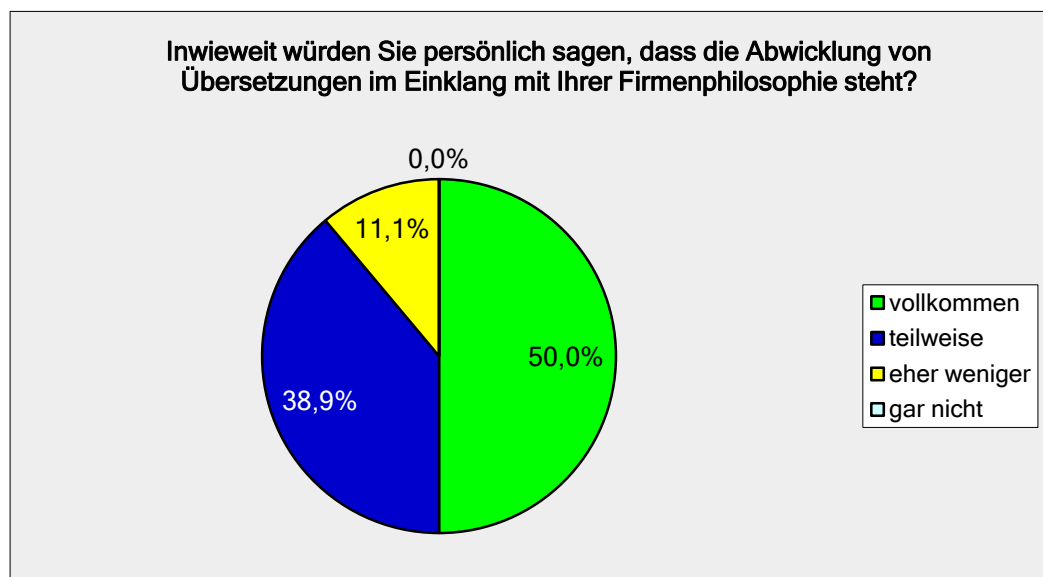


Abbildung 4.6: „Inwieweit stimmt die Vorgangsweise mit der Firmenphilosophie überein?“

In Anbetracht der doch teilweise sehr sensiblen Bereiche in denen die Umfrageteilnehmer tätig sind, ist die Beantwortung dieser Frage doch eher überraschend.

4.5. Überprüfung der Hypothesen

Grundlage für die Aufstellung der Hypothesen war die im Zuge der unternehmerischen Tätigkeiten festgestellte Tatsache, dass sich Sprachdienstleistungen vermehrt im Spannungsfeld der durch Kunden gestellten Anforderungen nach hoher Qualität, günstigen Preisen, jedoch verbunden mit extrem verkürzten Lieferzeiten befindet. Da auch auf Kundenseite vermehrt jene Aufgaben, die im Vorfeld von Übersetzungsprojekten durchgeführt werden, einem gewissen Zeitdruck

unterliegen und sich somit potentielle Fehlerquellen auftun, welche häufig während der Projekte sichtbar werden, haben diese Tatsachen in den aufgestellten Hypothesen Niederschlag gefunden. demgemäß lautet also die erste für diese Arbeit aufgestellte Hypothese: **„Der Anspruch an die Qualität der Übersetzung steht in direktem Gegensatz zu ihrem Anspruch an Durchsatz“**. Da jedoch Sprachdienstleistungen vermehrt auch einem gewissen Preisdruck unterliegen, wurde selbstverständlich der empirische Teil um diese Komponente erweitert, da Preis und Qualität eng miteinander verbunden sind.

Die zweite Hypothese, die in Zusammenhang mit dieser Arbeit aufgestellt wurde, lautet wie folgt: **„Kunden nehmen ihre Möglichkeiten im Rahmen der Qualitätssicherung in der Übersetzung nicht wahr“**. Diese Hypothese wurde absichtlich so formuliert, dass eine gewisse Doppeldeutigkeit vorhanden ist. Dergestalt soll zum Ausdruck kommen, dass Kunden einerseits nicht um die unterschiedlichen Möglichkeiten Bescheid wissen mit denen bereits im Vorfeld oder während eines Projekts der Grundstein für eine qualitativ hochwertige Übersetzung im Sinne von präventivem Qualitätsmanagement gelegt wird. Andererseits wird jedoch aus unterschiedlichen Gründen, selbst wenn das Bewusstsein um die unterschiedlichen Maßnahmen vorhanden ist, davon häufig nicht Gebrauch gemacht oder es fehlt schlicht die Zeit, dementsprechende Maßnahmen zu setzen.

Die Hypothesen sowie die gegebenen Antworten wurden überprüft, indem Resultate von einzelnen, teilweise auch mehrfach in unterschiedlicher Formulierung gestellten Fragen gegenübergestellt und miteinander verglichen wurden. Dabei war es auch von vorrangigem Interesse, zu beleuchten, ob bei mehrmaligem Abfragen Abweichungen der Antworten festzustellen waren. Als akzeptable Schwankungsbreite der Werte wurde für diese Arbeit daher eine Bandbreite von +/- 5% festgelegt. Darüber hinaus lag ein weiterer Schwerpunkt darin, näher zu betrachten, ob jene Unternehmen, die über interne Übersetzungsabteilungen verfügen, bei zusätzlicher externer Vergabe an Sprachdienstleister bei der Vorbereitung und/oder Überprüfung einer Übersetzung anders vorgehen als wenn diese vom internen Sprachendienst übersetzt werden. Da all diese Faktoren das umfassende Qualitätsmanagement in der Übersetzung maßgeblich

beeinflussen, sind sie dementsprechend zu berücksichtigen. Darüber hinaus wurde noch ein Bezug zu der jeweiligen Firmenphilosophie hergestellt und durch eine spezifische Fragestellung überprüft, inwieweit diese auch in Bezug auf die Qualitätssicherung in Übersetzungsprojekten Platz greift.

Als erster Faktor, der zur Hinterlegung der ersten Hypothese mit Daten dient, wurde überprüft, ob und inwieweit Übersetzungsprojekte vom Zeitrahmen her realistisch angesetzt werden. Dies deshalb, da eine realistische Planung des Zeitrahmens, der zur Umsetzung eines Projekts zur Verfügung steht und Umfang der zu übersetzenden Inhalte eine wichtige Basis für eine qualitativ hochwertige Übersetzung ist. Je höher der Zeitdruck, desto wahrscheinlicher ist es, dass sich Fehler einschleichen. Die Implementierung von Tools kann hier nur bedingt Abhilfe schaffen, da Übersetzungen, welche mit Tools angefertigt werden, nicht nur zu überprüfen und zu korrigieren sind, sondern die Inhalte müssen upgedatet werden. Unter Zeitdruck können hier nicht nur Fehler übersehen werden, im schlimmsten Fall kann es dazu kommen, dass unbereinigte Inhalte in den Tools weiter auf die Qualität der Übersetzung drücken. Ein erster Blick auf die in der Umfrage erhaltenen Daten scheint zu belegen, dass der Zeitrahmen für Übersetzungsprojekte realistisch angesetzt wird. Um diese Fakten jedoch detaillierter zu überprüfen, wurden extra für diesen Zweck Filter gesetzt, um einen genaueren Blick auf jene Gruppe zu werfen, die größere Volumina pro Monat übersetzen lassen. Der Filter wurde dermaßen gewählt, dass hier nur jene Umfrageresultate berücksichtigt wurden, deren Antwort auf Frage 18 („Welchen Seitenumfang hat ein an einen Sprachdienstleister vergebener durchschnittlicher Übersetzungsauftrag Ihres Unternehmens?“) „mehr als 100 Seiten“ gelautet hat. Dabei wurden in der Rubrik für detaillierte Angaben eine Seitenanzahl von über 100 bis zu 1200 Seiten pro Monat angeführt. Dieser Filter wurde aus zweierlei Gründen gewählt. Einerseits deshalb, weil bei Projekten mit geringerer Seitenzahl relativ einfach Ressourcen flexibel eingesetzt werden können, ohne dass es dabei zu gewichtigen Verschiebungen im Zuge des Projekts kommt oder hier die Qualität unter einer kurzen Lieferzeit leidet. Andererseits spielt bei dieser erhöhten Seitenanzahl jeder Tag mehr oder weniger an Lieferzeit eine gewichtige Rolle. Also wurden die Antworten dieser Gruppe jenen derselben Gruppe

von Frage 19 gegenübergestellt (siehe dazu auch Seite 115ff). Aus diesem Vergleich haben sich folgende Resultate ergeben: 33,3% dieser mittels Filter ausgewählten Gruppe führen an, eine Lieferzeit von 10 bis 15 Tagen für diese Projekte zu veranschlagen, 33,3% geben an, für eine Auftragsabwicklung zwischen 15 und 30 Tagen zu benötigen und das dritte Drittel gibt an, Projekte in 30 bis 50 Tagen abgeschlossen zu haben. Aus den bereits im vorigen Kapitel zu diesen Fragen angeführten Gründen wird ersichtlich, dass hier eine starke Verschiebung in jedem Fall zu Lasten der Qualität und zu Gunsten der Lieferzeit vorliegt (siehe dazu auch die Ausführungen auf den Seiten 115ff).

Als nächster Schritt wurde Frage 18 („Welchen Seitenumfang hat ein an einen Sprachdienstleister vergebener durchschnittlicher Übersetzungsauftrag Ihres Unternehmens?“) verglichen mit den gewichteten Antworten aus Frage 17 („Ordnen Sie je nach Gewichtung jene Faktoren zu, die bei der Erbringung der Sprachdienstleistung selbst wichtig sind“) wobei hier der Schwerpunkt auf der ersten Antwortmöglichkeit („Möglichst rasche Erledigung des Auftrags“) lag. Hier wurden nur jene Antworten mit der Gewichtung „Sehr wichtig“ und „Wichtig“ überprüft. Sämtliche Antworten – also 100% - befanden sich in diesen beiden Rubriken. Da dies noch zu wenig Aussagekraft hat, wurde Frage 18 dann den gewichteten Antworten aus Frage 17, Antworten "Möglichst große Volumina in kurzer Zeit" gegenübergestellt. Als Antwortrubriken wurden wieder nur jene herausgefiltert, die diesen Punkt als „Sehr wichtig“ oder „Wichtig“ angeführt hatten. 83,8% der Teilnehmer erachteten diesen Punkt als „Sehr wichtig“ oder als „Wichtig“. Damit relativieren sich Angaben aus anderen Fragen bereits und es wird aufgezeigt, dass sich Sprachdienstleistungen jedenfalls im Spannungsfeld „Volumen - Zeit“ befinden. Setzt man diese Werte noch mit Frage 15, („Welche Kriterien sind bei der Vergabe einer Übersetzung an externe Sprachdienstleister für Sie wichtig, welche weniger wichtig?“) Antwort 1 („Die Übersetzung schnellstmöglich zu erhalten“) in Relation, unterstreicht dies noch die Hypothese. Für 78,4% der Unternehmen ist es sehr wichtig, die Übersetzung schnellstmöglich zu erhalten und für 21,6% der Unternehmen ist dieser Punkt immerhin noch wichtig. In Summe ist dieser Punkt also für sämtliche Teilnehmer (100%) von Bedeutung. Hier bekommt auch die ausgewählte Fragetechnik, die für diese Arbeit aus dem Bereich Personalmanagement entliehen wurde, besondere Bedeutung, da

durch repetitive Fragen Unstimmigkeiten in der Beantwortung ersichtlich gemacht werden und so einfacher Rückschlüsse gezogen werden können. Vergleicht man nun diese Antworten mit der unternehmerischen Realität, zeigt sich, dass diese Antworten die im Unternehmen erhaltenen Daten mehr als unterstreichen. Darüber hinaus sind zur Untermauerung der ersten Hypothese auch jene Fragen zu beleuchten, die Bezug auf die intern/extern übersetzten Seiten nehmen und nicht von ausgebildeten Übersetzern übersetzt wurden. Legt man der Berechnung die durchschnittlichen von einem geübten Übersetzer angefertigten Seiten pro Tag zu Grunde, nämlich 8 Seiten, wird ersichtlich, dass bei mehr als 13 % der Umfrageteilnehmer mehrere Personen firmenintern mit Übersetzen von Inhalten beschäftigt sind, da bei diesen Teilnehmern die Seitenanzahl unmöglich von einer einzigen Person bewältigt werden können oder – so dies doch von einer Person auszuführen ist, hier ein beträchtlicher Zeitdruck vorherrscht. In diese Zahlen sind jene Teilnehmer nicht mit einbezogen, die angeführt hatten, dass sie nicht wüssten, wie viele Seiten pro Monat firmenintern auf diese Art übersetzt würden (27%). Lässt man hier vorerst den Kostenfaktor noch außer Acht, so zeigt sich, dass auch hier eine hohe Bereitschaft besteht, Abstriche in der Qualität der Übersetzung in Kauf zu nehmen. Hinzu kommt, dass auch hier entweder hoher Zeitdruck herrscht oder mehrere Personen an den Übersetzungen arbeiten. Zieht man nun auch noch den Kostenfaktor in Betracht, wie in Kapitel 5.4. dargelegt, zeigt sich, dass in der Realität in keinem Fall Kosten eingespart werden, sondern ganz im Gegenteil, diese Vorgangsweise den Unternehmen Kosten verursacht und diese auch noch Gefahr laufen, dass Abstriche in punkto Qualität gemacht werden müssen.

Geht man auf die Ergebnisse aus Fragen 18 und 19 nach Anzahl der Seiten sowie durchschnittliche Zeitdauer für einen Übersetzungsauftrag ein, so erscheint es auf den ersten Blick, dass sich die aufgestellte Hypothese nicht bestätigt. Die Ursachen dafür werden in Folge noch näher beleuchtet. Was jedoch auf den zweiten Blick auffällt, ist, dass die maximale durchschnittliche Dauer einer extern angefertigten Übersetzung bei 30 bis 50 Tagen liegt (von 2,9% der Teilnehmer angegeben), und kein Teilnehmer mehr als 50 Tage angeführt hat. Demgegenüber stehen jedoch die Antworten, die in der Rubrik „mehr als 100 Seiten“ für einen durchschnittlichen Übersetzungsauftrag angeführt wurden, die von bis 500

bis zu 1200 Seiten reichen, dann wird klar, dass hier an reiner Übersetzung pro Werktag 24 Seiten zu leisten sind. Das ist natürlich mit Hilfe eines Teams leicht realisierbar, aber hier wird deutlich, dass doch ein beträchtlicher Zeitdruck entsteht. Ganz zu schweigen davon, dass hier ein täglicher Abgleich der Terminologiedatenbanken und Translation Memories sowie sorgfältiges Korrektorat erforderlich sind, um keine Abstriche an die Qualität zu machen. Ein Unsicherheitsfaktor, der sich jedoch bei den Fragen nach dem durchschnittlichen Auftragsumfang pro Monat eingeschlichen hat, ist sicher jener, dass die Umfragen häufig von den QM-Abteilungen beantwortet wurden. Diese könnten nicht voll umfänglich über den tatsächlichen Bedarf an extern vergebene Übersetzungen informiert sein. Dieser Rückschluss erfolgt auf Grund der Tatsache, dass in Frage 1 nach der Branche der Umfrageteilnehmer Branchen angeführt sind, die sehr übersetzungsintensiv sind. Ein weitere Indiz dafür wäre, dass unter den Fragen 10 und 12 relativ hohe Prozentsätze (27% und 22%) der Teilnehmer angeführt sind, die nicht genau wissen, wie hoch der durchschnittliche monatliche Übersetzungsbedarf der jeweiligen Unternehmen tatsächlich ist. Das würde erklären, warum aus der gelebten Praxis andere Erfahrungswerte, teilweise in Bezug auf Kunden aus eben diesen Branchen vorliegen. Es ist jedoch aus den Angaben der Rubrik „Sonstige“ herauszulesen, dass die Hypothese selbst in diesen beiden Fragen ein Stück weit bestätigt wird. Eine weitere Unschärfe entsteht wohl dadurch, dass zugekaufte Übersetzungsdienstleistungen in den Einkaufsabteilungen oft auch nicht als solche explizit ausgewiesen sind, sondern vielfach nur unter „Zulieferungen“ laufen. Das erscheint deshalb als wahrscheinlich, da Sprachdienstleister häufig von Kunden Formulare in Bezug auf Gesetzesänderungen erhalten, die sicherlich nicht für diese Branche bestimmt sind (beispielsweise Formulare zur Ausweisung der richtigen Verpackung oder Entsorgung von Produkten, etc.).

Beleuchtet man jedoch die weiteren Antworten zur möglichst raschen Abwicklung eines Übersetzungsprojekts (100% als „Sehr wichtig“ oder „Wichtig“) und die Antworten nach „höchster Qualität“ (ebenfalls 100% „Sehr wichtig“ oder „Wichtig“, so ist hier jedenfalls eine Diskrepanz festzustellen, welche die erste Hypothese weiter untermauert. Weiters wurde nachgefragt, wie wichtig es für die Teilnehmer ist, „möglichst hohe Volumina in kurzer Zeit“ geliefert zu bekommen. Dies erachten 29,7% als

„Sehr wichtig“ und 54,1% als „Wichtig“. Damit ist die erste aufgestellte Hypothese weiter mit Daten hinterlegt und es deutet alles darauf hin, dass diese Annahme durch mehrfaches Hinterfragen bestätigt wurde. Dass jedoch der Qualitätsanspruch der Kunden relativ hoch ist, geht aus der Beantwortung mehrerer Fragen hervor.

Oben angeführte Fragen stützen jedoch damit auch voll umfänglich die zweite Hypothese, dass sich Kunden ihrer Rolle im Qualitätsmanagement bei Übersetzungen nicht bewusst sind, beziehungsweise ihre Möglichkeiten aus verschiedensten Gründen einfach nicht wahrnehmen. Hier wird wohl eher auf Kosteneinsparung für Zulieferer geachtet, und darüber vergessen, dass auch intern oder extern im Umfeld der Unternehmen angefertigte Übersetzungen, wie in Fragen 8 bis 10 abgehandelt, den jeweiligen Unternehmen erhebliche Kosten verursachen, die jedoch buchhalterisch einfach nicht erfasst sind, also im Graubereich liegen. Diese Fakten werden noch deutlicher, wenn man auf Frage 9 zurückgreift und sieht, dass 78,4% der Umfrageteilnehmer Übersetzungen von externen Personen anfertigen lassen, die nicht ausgebildet sind, jedoch im Umkreis des Unternehmens (in Auslandsniederlassungen, etc.) angesiedelt sind. Siehe dazu auch Kapitel 5.3. dieser Arbeit.

Zur Untermauerung der zweiten Hypothese ist jedoch im Zusammenhang mit umfassendem Qualitätsmanagement besonderes Augenmerk auf jene Maßnahmen zu richten, die bereits im Vorfeld eines Projekts Einfluss auf die Qualität der Übersetzungen selbst nehmen. Diese wurden in dieser Arbeit unter dem Punkt „präventives Qualitätsmanagement“ zusammengefasst und wurden auf Grund der Wichtigkeit im Zuge der empirischen Umfrage in Frage 21 extra abgefragt. Die Antworten auf diese Fragen zeigen eindeutig, dass hier noch viel Verbesserungspotential vorhanden und Aufklärungsarbeit vonnöten ist. In diesem Bereich Maßnahmen zu setzen, verursacht keine oder nur geringfügige Kosten, kann aber beachtlich dazu beitragen, die Grundlagen für eine qualitativ hochwertige Übersetzung merklich zu verbessern. Die Antworten haben beispielsweise aufgezeigt, dass nur 48,6% der teilnehmenden Unternehmen Hintergrundinformationen über das Unternehmen selbst oder die Produkte aushändigen. Nur 30,6% der Unternehmen binden die Projektmanager der Sprachdienstleister bereits bei der Planung eines

Projekts aktiv mit ein. Hier könnte in jedem Fall durch Rückfrage des Kunden während der Projektplanungsphase sowohl die zeitliche als auch die finanzielle Komponente bereits berücksichtigt werden. Darüber hinaus können sich Sprachdienstleister durch diese Maßnahme bereits auf diese Projekte einstellen und frühzeitig Ressourcen zusammenstellen.

4.6. Schlussfolgerungen aus der empirischen Umfrage

Ein Aspekt, der im Zuge von Übersetzungsprojekten häufig vergessen wird, ist jener des präventiven Qualitätsmanagements. Wie aber kann im Zuge einer Übersetzung präventives Qualitätsmanagement zum Einsatz kommen? Dies ist von mehreren Faktoren abhängig. Hier ist einerseits das Dienstleistungsangebot des Sprachdienstleisters von Bedeutung, da je nach angebotener Leistung (Softwarelokalisierung, Übersetzung von Inhalten, die auf eine Homepage hochgeladen werden etc.) unterschiedliche Methoden anzuwenden sind. Andererseits wären hier die Kunden gefordert und es benötigt in jedem eine gediegene Informationsbasis, um Kunden zu überzeugen. Dieser Aspekt soll durch ein Beispiel verdeutlicht werden: Im Falle einer Softwarelokalisierung werden häufig Strings aus den Programmen extrahiert und zur Übersetzung an den Sprachdienstleister übermittelt. Nun können jedoch einige Arbeiten auf Kundenseite bereits im Vorfeld zu einer besseren Qualität führen. Einerseits sollten sämtliche Komponenten des GUI (Graphical User Interface), die Besonderheiten in Bezug auf den kulturellen Hintergrund beinhalten, herausgelöst und in Gesonderten Ressourcen-Dateien (z. B. gesonderten DLL Dateien) gespeichert werden, um sie von den Kernanwendungen getrennt abzuarbeiten. Damit kann dann vom Rest ein genaues Abbild der Inhalte in der/den Zielsprache(n) erstellt werden. Darüber hinaus wird die Qualität durch die Präventivmaßnahme einer Kontexterläuterung (in Form eines Pop-Up-Fensters) weiter erhöht. das heißt, es sollte für Sprachdienstleister ersichtlich sein, in welchem Kontext (z.B.: Menü, Untermenü, Online-Hilfe, etc.) sich der jeweils zu übersetzende Inhalt befindet. Andernfalls kann es zu Fehlern kommen, die mit einfachen Maßnahmen im Vorfeld vermieden werden könnten.

Darüber hinaus sind ganz einfache Maßnahmen wie die Übermittlung von Informationsmaterial, Firmenbroschüren, Produktbroschüren oder früher übersetzten Inhalten, sofern diese als fehlerfrei freigegeben wurden, ein wichtiges Mittel, dass bereits im Vorfeld präventives Qualitätsmanagement Platz greift.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass sich die Hypothesen durch die Umfrageergebnisse belegen lassen. Es sind jedoch ein paar Unsicherheitsfaktoren dadurch entstanden, dass jene Mitarbeiter, welche die Fragebögen ausgefüllt haben, möglicherweise nicht voll umfänglich über Zukäufe von Übersetzungen informiert sind. Aus den Umfrageergebnissen lassen sich jedoch durch die redundante Fragetechnik die zur Belegung der Hypothesen notwendigen Daten leicht ableiten. Auf Grund der Ergebnisse der empirischen Umfrage können jedoch Empfehlungen abgegeben werden, die sowohl Kunden als auch Sprachdienstleistern als Unterstützung dienen können, um sowohl bereits vor Beginn eines Übersetzungsprojekts als auch während der Durchführung einfache Schritte zu implementieren, die zur Steigerung der Qualität merklich beitragen. Um dies zu bekräftigen, soll an dieser Stelle ein Modell vorgestellt werden, um die Zusammenhänge zu untermauern und die Implementierung darzulegen.

5. DAS MODELL

5.1. Basis

Zusammenfassend ist noch einmal festzuhalten, dass - je nach Projekt - die nachfolgenden Elemente als Basis des Modells dienen. Dabei ist zu berücksichtigen, dass einige statischer und andere wieder dynamischer Natur sind. Prozesse, welche die allgemeine Vorgangsweise regeln, sind hier als statische Bestandteile einzustufen, Spezifikationen zählen zu den dynamischen Komponenten des Modells, da diese sich von Projekt zu Projekt ändern können. Da dieses Modell außerdem in bereits existierende Qualitätsmanagementsysteme einzugliedern ist, ohne den Ablauf allzu sehr zu verändern, ist die Prämisse jene, ein relativ offenes Modell zu gestalten, das einfach an die jeweiligen Gegebenheiten zu adaptieren ist. Dies gilt nicht nur für bereits implementierte Qualitätssicherungsmaßnahmen sowie für die betriebswirtschaftliche Basis eines Unternehmens, sondern es muss auch an die Grundlagen für die jeweiligen angebotenen Dienstleistungen adaptiert werden können. Daher ist der einzige gangbare Weg, als Basis des Modells die internen Prozesse des Sprachdienstleisters zu wählen, da auf diese Art möglichst wenig in die Abläufe eingegriffen wird.

5.1.1. Interne Prozesse

Als interne Prozesse sind in dieser Arbeit jene Verfahrensweisen zu verstehen, wie diese durch den Sprachdienstleister festgelegt wurden. Diese umfassen nicht nur die grundlegenden Verfahrensweisen, die festhalten, wie und in welcher Form die Arbeit im Unternehmen ablaufen hat, sondern auch administrative, finanzielle und ähnliche interne Vorgaben. Dazu zählen in diesem Zusammenhang vor allem auch die unterschiedlichen Evaluierungsparameter sowie deren Gewichtung und die interne Auslegung, wie diese zu handhaben sind, welche Schwellenwerte festzulegen sind, etc.

5.1.2. Externe Prozesse

Diese müssen nicht immer zwingenderweise Bestandteil des Modells sein, sondern werden nur von Fall zu Fall einzubinden sein, meist dann, wenn Sprachdienstleister eng in die Abläufe des Kunden einzubinden sind. In

einem derartigen Fall werden Prozessabläufe des Kunden üblicherweise in einem Rahmenvertrag fixiert. Diese sind für sämtliche mit diesem Kunden abgewickelten Projekte gültig und stellen somit einen grundlegenden Bestandteil eines Projekts dar.

5.1.3. Externe Spezifikationen

Hierbei handelt es sich um die durch den/die Kunden festgelegten Spezifikationen in Bezug auf ein Projekt. Minimalvorgaben sind Daten wie beispielsweise Ausgangs- und Zielsprache(n), Lieferformate, Lieferdatum etc. Es gibt jedoch auch Formen der externen Spezifikationen wie die Einhaltung bestimmter Standards und/oder Normen, sowie die Zertifizierung nach solchen Vorgaben. Diese würden dann im besten Fall in einem Rahmenvertrag zur Zusammenarbeit bereits im Vorfeld des ersten Projekts festgelegt. Hier wird deutlich, dass externe Spezifikationen sowohl linguistischer Natur sein können, als auch in den administrativen Bereich eingreifen können. Sie bilden auch die Basis für die grundlegende Evaluierung, ob ein Projekt angenommen werden kann oder abgelehnt wird.

5.1.4. Interne Spezifikationen

Darunter sind all jene Spezifikationen interner Natur zu verstehen, welche die Grundlage eines Projekts bilden und vom Sprachdienstleister selbst festgelegt werden. Das heißt, es sind dies all jene Vorgaben, die zur Durchführung eines Projekts notwendig sind, jedoch nicht vom Kunden festgelegt wurden. Für den Fall, dass kundenseitige Spezifikationen sich nur auf die oben angeführten Minimalvorgaben beschränken, sind alle weiteren Vorgaben intern festzuhalten.

5.1.4.1. Schematische Darstellungen der Basis

Die Grundlagen für dieses Modell lassen sich also wie folgt darstellen:

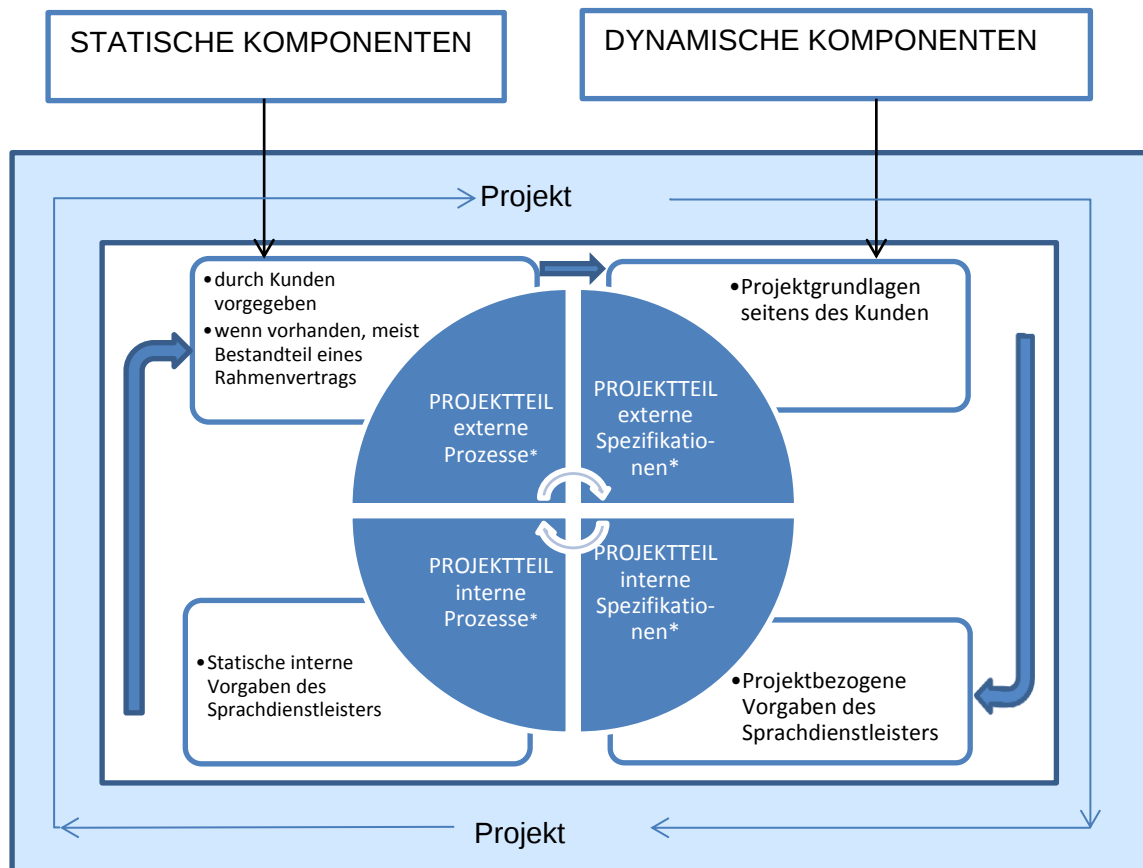
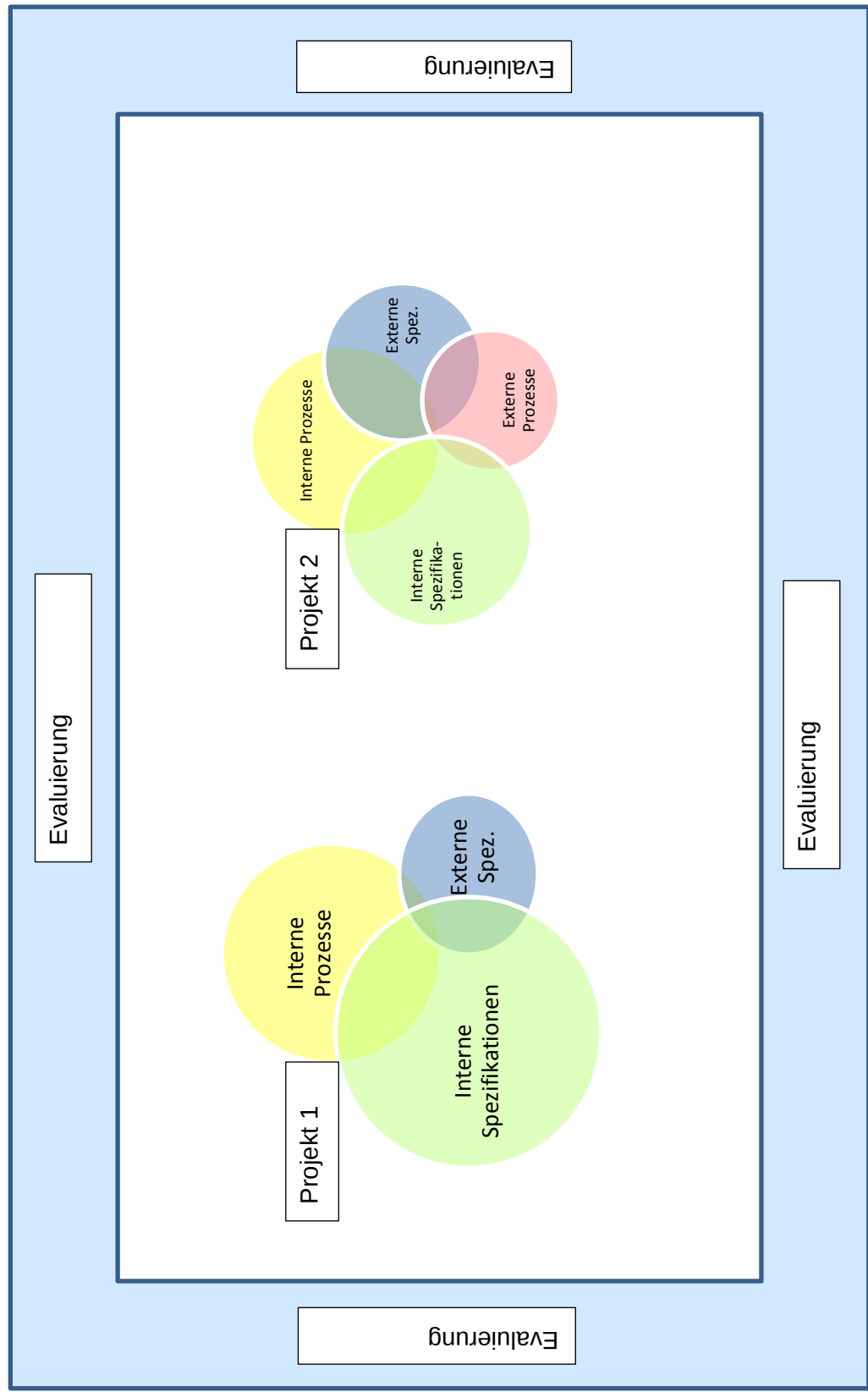


Abbildung 5.1: Schematische Darstellung der Bestandteile des Modells zum umfassenden Qualitätsmanagement

Aus Abbildung 5.2 wird deutlich, dass je nach Projekt die Anteile der verschiedenen Basiskomponenten unterschiedlich groß sein können. So gibt es beispielsweise Projekte, bei denen gar keine externen Prozesse einzubinden sind, bei anderen wieder gibt der Kunde eigene Prozesse vor, die in das Projekt zu integrieren sind. Bei Projekten, bei denen sich externe Spezifikationen auf die Minimalangaben (Sprachen, Format und Liefertermin) beschränken, kommen vermehrt interne Spezifikationen aus den internen Prozessen zum Tragen. Daraus folgt, dass zwar von den ursprünglichen Projektvorgaben her teilweise große Unterschiede vorhanden sein können, diese werden jedoch durch die jeweils anderen

Komponenten des Modells wieder ausgeglichen. Dies hat jedoch auf die Evaluierung der Prozesse, Produkte, Projekte sowie Kosten keinen Einfluss, da bei anderen fehlenden Komponenten nach den Vorgaben wie in den internen Prozessen des Sprachdienstleisters festgelegt, evaluiert wird. Liegen also für ein Projekt nur Minimalangaben seitens des Kunden vor, werden diese durch das Greifen der Vorgaben aus den internen Prozessen des Sprachdienstleisters ausgeglichen. Somit sind alle zu evaluierenden Komponenten immer abgedeckt ohne allzu sehr in den Ablauf einzugreifen oder eine Komponente plötzlich zu vernachlässigen. Dies sieht, graphisch dargestellt, wie folgt aus:

Abbildung 5.2: Schematische Darstellung der möglichen Grundlagen eines Übersetzungsprojektes im Kontext der Evaluierungen



5.2. Kosten

Zusammenfassend ist noch einmal festzuhalten, dass – je nach Projekt – die vorangegangenen Elemente als Basis des Modells dienen. Dabei ist jedoch darauf hinzuweisen, dass sämtliche Betrachtungen aus den Kapiteln dieser Arbeit aus unternehmerischer Sicht nur dann Sinn machen, wenn auch die Kosten im Auge behalten werden. Das schon alleine deshalb, weil eine kontinuierliche Zusammenarbeit zwischen Kunden und Sprachdienstleister alleine schon eine laufende Verbesserung der Qualität nach sich zieht, diese Langzeitzusammenarbeit jedoch bei nicht kostendeckender Arbeit gefährdet ist. Da auch Umfrageteilnehmer diesen Punkt eigens in den diesbezüglichen Fragen angeführt haben, zeigt dies, dass hier sehr wohl bewusst ist, dass dies ein gewichtiger Faktor ist. Alleine schon deshalb ist der Kostenfaktor auf lange Sicht auch von unmittelbarer Relevanz für die Qualität, da ein Unternehmen, welches nicht kostendeckend arbeitet, über kurz oder lang vom Markt verschwinden wird. Dass es in diesem Zusammenhang auch schwarze Schafe unter den Sprachdienstleistern gibt, die immer wieder in den einschlägigen Foren zu Zahlungsproblemen vertreten sind, unterstreicht die im Kapitel „Motivation“ angeführte Feststellung von Peter A. Schmitt. Daher ist dieser Aspekt wie bereits von John Williamson angeführt, ein unabdingbarer Bestandteil eines umfassenden Qualitätsmanagements, auch auch im Bereich der Übersetzungen. Daher ergibt sich in Bezug auf das Modell folgende Grafik, die sämtliche Zusammenhänge verdeutlicht.

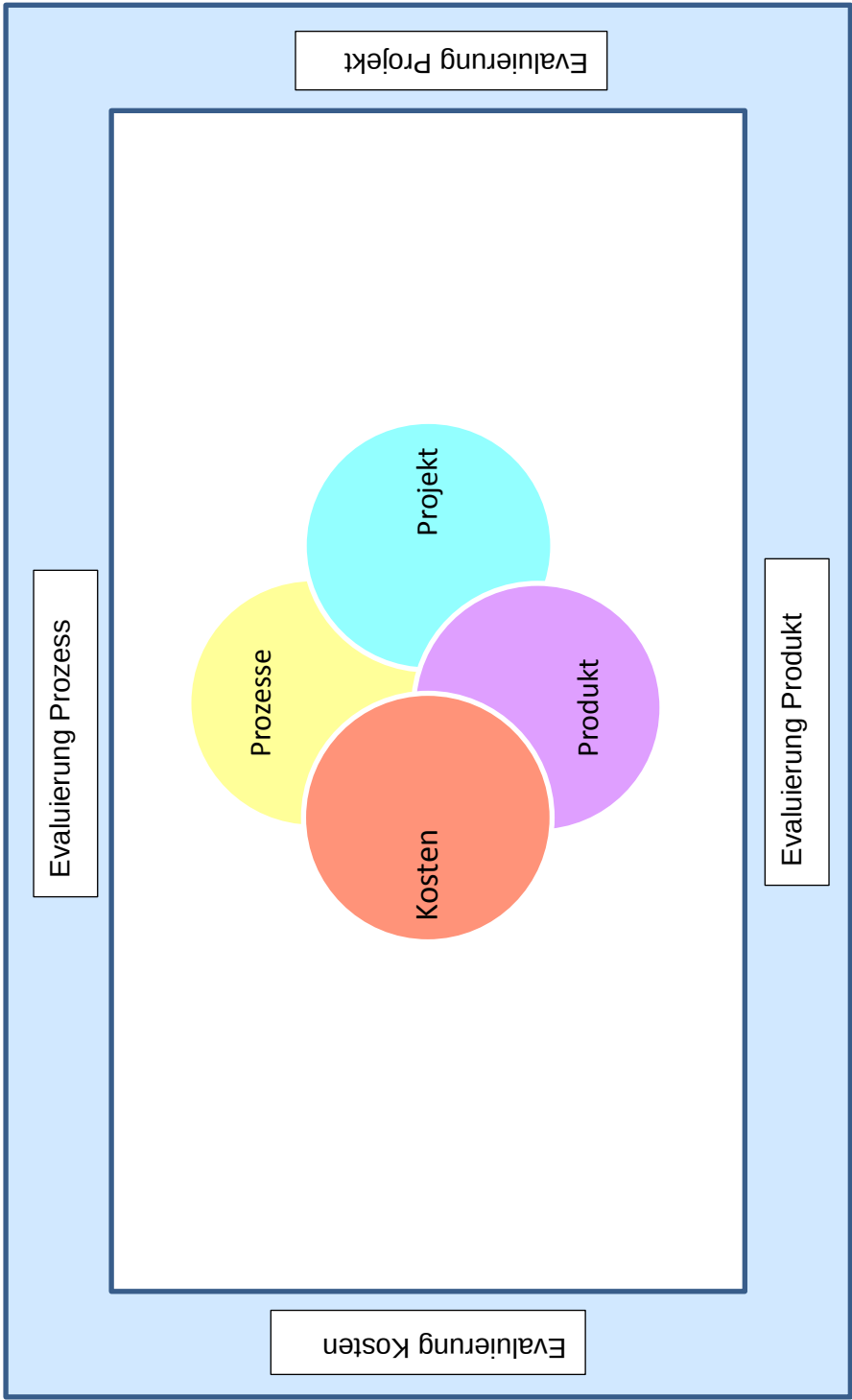


Abbildung 5.3: Schematische Darstellung der Abläufe im Kontext der Evaluierungen

6. SCHLUSSFOLGERUNGEN UND EMPFEHLUNGEN

6.1. Allgemeine Schlussfolgerungen und Beantwortung der Forschungsfragen

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass in dieser Arbeit sämtliche internen und externen Vorgaben als Basis zur Formulierung der Ziele (sowohl unternehmensbezogener als auch projektbezogener) herangezogen werden, welche es zu erreichen gilt. Dabei wird selbstverständlich der Struktur des Sprachdienstleisters aus dem einfachen Grund Rechnung getragen, dass dieser die Grundlagen intern selbst formuliert und auch die vertretbaren Kosten miteinbezieht, da bei Nichtbeachtung der finanziellen Grundlagen sowohl unternehmerischer als auch projektbezogener Natur das Unternehmen in kürzester Zeit in finanzielle Schieflage geraten würde. Werden sämtliche in diesem Zusammenhang festgehaltene Ziele und Vergleichswerte in der „Gesamtschau“ erreicht, ist das umfassende Qualitätsmanagement erfolgreich implementiert und es darf davon ausgegangen werden, dass die Grundlage für ein gleichbleibendes Qualitätsniveau der Dienstleistung gegeben ist. Die Basis für die Formulierung der Ziele sind prozessspezifische, projektspezifische, produktspezifische, kostenrelevante und administrative Komponenten. Als oberstes Gebot gilt, in den internen Prozessen Evaluierungsparameter aus all den vorher genannten Komponenten festzulegen, deren Ergebnis in Zahlen ausgedrückt werden kann. Normen können hier aus mehreren Gründen eine enorme Hilfestellung geben. Erstens können sie in Form von Prozessnormen Grundlagen für eine Best-Practice-Vorgangsweise geben, die national, regional oder im Bestfall weltweit gleiche Vorgaben liefern, auf die Sprachdienstleister zurückgreifen können. Als Beispiel wäre hier die regionale Norm XX EN 15038 anzuführen, die künftig wohl als ISO EN 17100 durch ihre Revision unter ISO-Lead weltweit Anwendung finden wird. Des Weiteren wären Normen zur Evaluierung des Produkts Übersetzung (siehe ISO 14080) hilfreich, da in einer Industrie, die über Landesgrenzen hinweg tätig ist, eine einheitliche Vorgangsweise zu mehr Klarheit, Transparenz und Vergleichbarkeit führen würde. Diese Faktoren

würden wiederum Kunden beim Einkauf von Sprachdienstleistungen behilflich sein und deren Verständnis um die Komplexität der Dienstleistung selbst erhöhen. Daraus leitet sich also eine Win-Win-Situation für alle an einer Sprachdienstleistung beteiligten Parteien ab. Da aber sämtliche Komponenten eng miteinander verknüpft sind, sei hier noch einmal festgehalten, dass eine Prozessnorm alleinstehend nichts aussagt über die Qualität des ausgelieferten Endprodukts. Durch eine standardisierte Vorgangsweise sowie die Einhaltung der in einer Prozessnorm vorgegebenen Prozesse zusammen mit einem verpflichtenden Korrekturat, werden zwar bereits gewisse Fehlerquellen hintangestellt, es hängt jedoch sehr davon ab, wie sehr das Korrekturat in die Tiefe geht und welche Spezifikationen im Zusammenhang mit dem Korrekturat intern ausgegeben werden. Normen können also als Unterstützung dienen, im Idealfall ist jedoch der beste Garant für hochwertige Qualität nicht nur die Kombination einer Prozessnorm mit einer Produktnorm, sondern vor allem deren Umsetzung in den internen Prozessen. Um das zu veranschaulichen, sei hier als Beispiel angeführt, dass ein Sprachdienstleister als Korrekturat festlegt, dass auf X Seiten des zielsprachlichen Inhalts Y Stichproben zu ziehen sind. Demnach wurde ein Korrekturat vorgenommen, dieses wurde jedoch nur stichprobenartig durchgeführt. Da sämtliche derzeit existierenden Prozessnormen ein Korrekturat vorschreiben, jedoch nicht explizit festhalten, dass der gesamte zielsprachliche Inhalt einem Korrekturat zu unterziehen ist, kann unter Umständen eine gewisse Unschärfe entstehen. Hier sei jedoch festgehalten, dass die Erfahrung gezeigt hat, dass üblicherweise der gesamte zielsprachliche Inhalt einem Korrekturat unterzogen wird. Je detaillierter die Spezifikationen eines Projekts sowie die Vorgaben für Korrektoren sind, desto verlässlicher werden jene Daten sein, die im Zuge des Korrekturats aus der gleichzeitig durchgeführten Evaluierung erhaltenen werden. Hierbei ist noch einmal explizit darauf zu verweisen, dass statistische Methoden in diesem Zusammenhang nicht von Relevanz sind, da es darum geht, die tatsächlichen Fehler im zielsprachlichen Text zu evaluieren, um dergestalt ein Abbild der Ist-Situation zu erhalten. Das gilt selbstverständlich auch für

alle anderen ermittelten Werte, da nur auf diese Art gewährleistet ist, Daten ohne jegliche Streuung oder Verzerrung zu erhalten, die den aktuellen Stand widerspiegeln und gemäß denen entsprechend reagiert werden kann, sofern dies notwendig ist²⁵.

Die objektive Bewertung einer Dienstleistung, wie in den Forschungsfragen aufgeworfen, hat demzufolge mehrere Aspekte zu berücksichtigen. Einerseits dienen die Hinzuziehung von Metrik sowie Zahlen und Fakten als Basis für eine objektive Bewertung und den Vergleich des Soll- und des Ist-Zustandes. Grundlage dafür sind interne Prozesse und klare Projektspezifikationen sowie Spezifikationen für Übersetzer, Korrektoren sowie alle anderen involvierten Personen. Regelmäßige Vergleiche des Ist-Zustandes mit den vorgegebenen Zielen sind Voraussetzung dafür, dass objektiv beurteilt werden kann, ob die vorgegebenen Ziele auch erreicht wurden. Da es sich jedoch um eine Dienstleistung handelt, ist nach wie vor auch von Bedeutung, wie der Kunde über die Leistung urteilt. Daher basiert ein Teil der objektiven Bewertung sicher auf den Rückmeldungen der Kunden. Durch die genaue Festlegung der Vergleichswerte im Vorfeld sowie die Definition von eventuell erlaubten Schwankungsbandbreiten kann sichergestellt werden, dass ein objektiver Vergleich mit den Realwerten (ohne statistische Methoden ermittelte Daten) erhalten wird. In Bezug auf die Überprüfung der Spezifikationen für ein Korrektorat, Lektorat oder eine Fahnenkorrektur empfiehlt sich der sogenannte Inter-Reliability-Test²⁶. Dabei ist jedoch noch einmal darauf zu verweisen, dass sämtliche Maßnahmen auf die Größe des jeweiligen Sprachdienstleisters anzupassen und in Bezug zu den jeweiligen Kosten zu stellen sind. Umfassendes Qualitätsmanagement in der Sprachdienstleistung unter Zuhilfenahme verschiedenster Parameter ist daher nicht als Selbstzweck zu verstehen, sondern dient einzig und alleine dazu, unternehmerische, fachliche sowie kostenrelevante Kriterien zu bewerten, um nicht nur ein hohes Qualitätsniveau zu erreichen oder zu halten, sondern auch kostenbewusst zu agieren. Langfristig gesehen wird also die Objektivität

²⁵ Siehe dazu Abschnitt Definitionen „Relative Zuverlässigkeit“.

²⁶ Siehe dazu Abschnitt Definitionen.

der Daten dazu führen, dass Sprachdienstleister das Qualitätsniveau zumindest halten oder laufend verbessern.

Die meisten wissenschaftlichen Werke zu diesem Fachgebiet beziehen sich rein auf die Übersetzung selbst und stellen diese nicht in den unternehmerischen Zusammenhang. Das heißt, es werden verschiedene Methoden der Übersetzungskritik oder der Bewertung von Übersetzungen beleuchtet, ohne diese in den Kontext der unternehmerischen Tätigkeit zu stellen. Dieser Hintergrund wird nur in einigen wenigen Werken (Mertin, 2006) mit einbezogen, wobei der Kostenfaktor sowie die Größe des Sprachdienstleisters nicht explizit ausgewiesen werden. Mertin beleuchtet prozessorientiertes Qualitätsmanagement in den verschiedensten Varianten und nimmt auch Bezug auf die unterschiedlichen Ansätze, nimmt aber keinen Bezug auf unterschiedliche Organisationsstrukturen der Sprachdienstleister. Ihre Arbeit bezieht sich auf eine große Organisationsstruktur, deckt jedoch jene Aspekte, welche in kleineren Strukturen implementiert werden können, nicht ab.

Die Einbindung aller in dieser Arbeit enthaltenen Elemente erscheint zwar auf den ersten Blick relativ aufwändig, ist aber tatsächlich auch für kleine Organisationsstrukturen machbar. Dabei ist sicherlich zu berücksichtigen, dass ein Gutteil der Faktoren bereits im Arbeitsablauf eines Sprachdienstleisters implementiert ist, jedoch nicht explizit mit Zielen und zugehörigen Zahlen hinterlegt wurde. Dies umso mehr, wenn es sich um einen nach XX EN 15038 zertifizierten Sprachdienstleister handelt. Da die Zertifizierung gemäß dieser Prozessnorm auch von Freelancern in Anspruch genommen wurde, ist bereits erwiesen, dass die Implementierung auch für kleine Organisationsstrukturen realisierbar ist. Die Parameter werden durch die Anforderungen aus der Norm festgelegt und sind somit nur mit Zahlen zu hinterlegen. In Bezug auf die Implementierung der Evaluierung des Produkts bedarf es in jüngster Zeit auch keiner aufwändigen Prozedere, da Tools teilweise bereits ein vorbereitetes, skalierbares Modul integriert haben, in welches nur die zugrunde liegenden Werte eingegeben werden müssen. Erfreulicherweise dürfte dabei bei den Fehlerklassifizierungen auf das gestoppte Projekt ISO 14080 zurückgegriffen worden sein. Es ist skalierbar und kann auf die jeweiligen Bedürfnisse des Sprachdienstleisters angepasst werden und vereinfacht

die Implementierung der Produktevaluierung ungemein. Und die Parameter für die Kostenevaluierung sollten in jedem Fall bereits eingebunden sein, da sonst eine solide wirtschaftliche Grundlage auf lange Sicht nicht gegeben ist. Dass die Sammlung all dieser Daten mit wachsender Größe eines Unternehmens mehr in die Tiefe gehen, um dieselbe Aussagekraft beizubehalten, versteht sich fast von selbst. Daher sollte die Implementierung eines umfassenden Qualitätsmanagementsystems in der Übersetzung ohne allzu großen Aufwand implementierbar sein. Auch die Fragen nach den Parametern haben sich damit bereits fast beantwortet. Je detaillierter die einzelnen Parameter festgelegt werden, desto aussagekräftiger werden die erhaltenen Daten sein. Hier ist jedoch der Angemessenheit besonderes Augenmerk zu schenken und genau zu erwägen, welche Daten unabdingbar sind und welche in die Kategorie „nice to have“ fallen beziehungsweise nicht unbedingt vonnöten sind und nur zusätzlichen Aufwand und somit Kosten verursachen würden.

6.2. Empfehlungen

Um nun das Bild abzurunden und diese Arbeit, die sich als Werk von der Praxis für die Praxis versteht, zu vervollständigen, seien an dieser Stelle noch Verbesserungsvorschläge angeregt, die eine Zusammenarbeit aller an einem Übersetzungsprojekt Beteiligten wesentlich erleichtern und so ebenfalls als Beitrag dienen könnten, den angestrebten Qualitätsanspruch möglichst einfach zu erreichen. Da hier aber eine Wechselwirkung zwischen Anbietern und Bedarfsträgern einerseits und zwischen Anbietern und Zulieferern andererseits besteht, erscheint es angebracht, diese Aspekte noch einmal gesondert zu beleuchten, um die wichtigsten Punkte dezidiert anzusprechen. Dies bietet die Möglichkeit, sowohl die Interaktion klar herauszuarbeiten als auch unter allen Beteiligten ein Bewusstsein dafür zu schaffen, welche oft relativ einfachen Maßnahmen getroffen werden können um aktiv zum Qualitätsmanagement bei Übersetzungsprojekten beizutragen. Dabei kommt im Zuge des ganzheitlichen Ansatzes dem Aspekt des präventiven Qualitätsmanagements eine wichtige, wenn nicht sogar die Hauptrolle zu, da diese Maßnahmen einfach umzusetzen sowie kostengünstig sind und eine weitreichende Wirkung erzielen. Es liegt jedoch auch in den anderen

Projektphasen Verbesserungspotential verborgen, welches in dieser Arbeit zumindest teilweise aufgezeigt wird.

6.2.1. Empfehlungen für Kunden

Da in den vorangegangenen Kapiteln gemäß den Umfrageergebnissen bereits Verbesserungspotential ausgemacht wurde, liegt es nahe, dementsprechende Vorschläge in diese Arbeit mit aufzunehmen. Nachdem sich in der Umfrage 51,4 % der Teilnehmer dafür ausgesprochen haben, ihre Vorgangsweise zumindest teilweise zu überprüfen und/oder zu ändern, wird dieser Teil der Arbeit selbstverständlich all jenen Teilnehmern zur Verfügung gestellt, die ihre Kontaktdetails angeführt und um die Übermittlung der Ergebnisse ersucht haben. Da die Zusammenarbeit mit Kunden eine Form der Interaktion darstellt, die auf einer Wechselwirkung basiert, liegt es nahe, von der Vorbereitungsphase bis zur Lieferung der Dienstleistung die Vorgänge anhand der Umfrageergebnisse zu beleuchten und Verbesserungspotential aufzuzeigen. Die am einfachsten implementierbaren, kostengünstigsten und wirkungsvollsten Maßnahmen sind jene, die in der Projektanbahnungsphase anfallen und unter die Rubrik des sogenannten präventiven Qualitätsmanagements fallen. Diese beginnen mit der Einbindung des Sprachdienstleisters in die Projektplanung, da schon in dieser Phase nicht nur bereits über zu übersetzende Inhalte und den Umfang des Projekts gesprochen werden kann, um dergestalt eine realistische Zeitplanung samt Pufferzeiten aufzustellen. Dies dient auch dazu, eventuelle Varianten des Ablaufs durchzugehen und/oder alternative Abläufe des Übersetzungsprojekts hinsichtlich finanzieller, zeitlicher und ablauftechnischer Varianten abzuklären. Dies kann unter Umständen ressourcenschonend sein sowie Zeit und Kosten sparen. Darüber hinaus stehen bereits im Vorfeld Ansprechpersonen und Meilensteine des Projekts fest. Etwaige zeitliche Anpassungen können einfacher implementiert werden und es ist kein Zeitdruck gegeben. Daneben läuft der Zeitplan parallel zum Originalprojekt des Kunden, das heißt, das Übersetzungsprojekt ist einfacher zu integrieren und Projekte können, so sie größeren Umfangs sind, in Teilchargen aufgegliedert werden. Die mehrfachen Antworten, dass in möglichst kurzer Zeit möglichst große Volumina übersetzt werden (sollen), deuten darauf hin, dass hier noch viel Potential versteckt liegt. Dies fällt vor

allein bei größeren Projekten stark ins Gewicht, da häufig bereits Inhalte im Zuge des Projektverlaufs übersetzt werden können und nicht erst am Ende des Kundenprojekts unter dementsprechenden Zeitdruck. Eine weitere Maßnahme, die unter präventives Qualitätsmanagement fällt, ist jene, Paralleltexthe, Produktinformationen, Hintergrundinformationen über das Unternehmen etc. zur Verfügung zu stellen. Gibt es bereits vorhandene übersetzte Inhalte in den verlangten Sprachpaarungen, so können daraus bereits im Vorfeld und nach Absprache mit dem Kunden ein Translation Memory sowie eine Terminologiedatenbank erstellt werden. Dies ermöglicht nicht nur einen höheren Durchsatz, sondern erhöht die Qualität insofern, als dass bereits firmenintern verwendete Sprache für die Übersetzung der neuen Inhalte herangezogen werden kann. Die letztgenannten Maßnahmen gelten selbstverständlich nur für Neukunden beziehungsweise für den Fall, dass bereits Material in mehreren Sprachen vorhanden ist.

Da Sprachdienstleistungen auch im Spannungsfeld von Qualität der Leistung, Preis und zeitlicher Komponente stehen, sollte im Zuge dieser Arbeit auch die finanzielle Komponente erwähnt werden und somit auf die Übersetzungsphase selbst übergeleitet werden. Die Umfrageresultate zeigen, dass die irriqe Meinung besteht, dass Übersetzungsdienstleistungen möglichst wenig kosten dürfen. Daher überrascht es auch wenig, dass 83,8% bzw. 78,4% der Inhalte von nicht ausgebildetem Personal im Umkreis der Unternehmen (Mitarbeiter aus Zweigstellen des jeweiligen Landes, Verkaufsmitarbeiter etc.) übersetzt werden. Wie die Ausführungen in Kapitel 5.3. belegen, ist jedoch die Annahme, dass hier Kosteneinsparungen gegeben sind, mehr als irreführend. Dies deshalb, da indirekte Kosten, welche anfallen, wenn die Mitarbeiter einer anderen als der ihnen zugewiesenen Tätigkeit nachgehen, hier offensichtlich nicht berücksichtigt werden. Wie die Berechnungen gezeigt haben, käme es sicher günstiger, Übersetzungen extern zu vergeben. Zieht man nun diese verdeckten Kosten als Vergleich bei der Beschaffung heran, ist es fast unverständlich, dass in jüngster Zeit, da verstärkt Sprachdienstleister mit Dumpingpreisen den österreichischen Markt erobern wollen, der Preis dieser Dienstleistung ein Kriterium ist, da insgesamt 73% den günstigsten Preis mit „Sehr wichtig“ oder „Wichtig“ angeführt wird. Gänzlich unverständlich wird diese Anforderung jedoch dann, wenn dies einhergeht mit der Anforderung aus Frage 16, Punkt 1,

dass der Sprachdienstleister ausschließlich mit speziell ausgebildeten Übersetzern zusammenarbeitet, was von 91,8% der Umfrageteilnehmer als „Sehr wichtig“ oder „Wichtig“ eingestuft wurde. Weiters fordern in Frage 17, Punkt 13 89,2% der Umfrageteilnehmer höchste Qualität ein. Es scheint angesichts dieser Daten noch nicht bewusst zu sein, dass eine qualitativ hochwertige Übersetzung, die in kürzester Zeit von fachlich ausgebildeten Übersetzern durchzuführen ist, nicht zum Diskontpreis erhältlich ist, sondern ihren Preis hat. Dass hier noch viel Aufklärungsarbeit zu leisten ist, liegt auf der Hand. Dies liegt jedoch an den Sprachdienstleistern selbst, welche hier gefordert sind. Daher erscheint es logisch, in weiterer Folge Empfehlungen an die Sprachdienstleister abzugeben.

6.2.2. Empfehlungen für Sprachdienstleister

Um an das vorangegangene Kapitel und die Umfrageergebnisse anzuschließen, werden an dieser Stelle zuallererst Empfehlungen für die Sprachdienstleister in Bezug auf das vorherrschende Spannungsfeld Qualität - Durchsatz - Preis angefügt. Es liegt auf der Hand, dass vermehrter Zeitdruck Tür und Tor öffnet für Ungenauigkeiten. Daher ist ein Korrekturat der angefertigten Übersetzung unabdingbar. Nun gab es schon seit Einführung von XX EN 15038 Diskussionen, dass es doch ausreichend sei, wenn der Übersetzer seine Arbeit lektorieren würde. Erfahrungsgemäß ist dem nicht so, da man eigene Fehler gerne überliest. Es ist daher sinnvoll und zweckmäßig, sich mit anderen Sprachdienstleistern zusammen zu tun und so mögliche Fehlerquellen, welche unter erhöhtem Zeitdruck entstehen, hintanzuhalten. Darüber hinaus sehen vier Augen bekanntlich mehr als zwei, daher hat sich das Vieraugen-Prinzip - wie in der Norm gefordert - als sehr hilfreich herausgestellt. Da aber eine Prozessnorm nicht vorgibt, WIE zu korrigieren ist, da dies je nach Bereich der Sprachdienstleistung variieren kann, erscheint es als umso wichtiger, die Vorgaben für das Korrekturat in einem Projekt in detaillierten Spezifikationen sowie in den internen Abläufen festzulegen. Allgemeine Vorgaben zum Korrekturat, welche nicht projektspezifischer Natur sind, werden demgemäß in den internen Prozessen aufgenommen. Dieser Punkt erweist sich als besonders wichtig, wenn unter steigendem Durchsatz das Qualitätsniveau beibehalten werden soll. Dass in diesem Fall jedoch wie eingangs dieser Arbeit bereits festgehalten, teilweise am Rande des

Betrugs agiert wird, indem suggeriert wird, dass zum Diskontpreis mehrstufige Korrekturverfahren in den Ablauf eingebunden sind wenn in Extremfällen sogar fast unredigierte Maschinenübersetzungen ausgeliefert werden, ruft wieder die Kunden auf den Plan, die bei sorgfältiger Recherche vor Auswahl des Providers auf solche Ungereimtheiten stoßen könnten.

Diese Vorgangsweise birgt jedoch neue Herausforderungen für Sprachdienstleister (Leitner, Präsentationen 2008 und 2009). Ergreift man nicht bereits präventiv Maßnahmen, kann das Korrektorat dazu führen, dass sich endlose Diskussionen zwischen Übersetzern und Korrektoren entwickeln, die nicht nur nervenaufreibend sind, sondern durch den Zeitverlust auch Kosten verursachen können. Umso wichtiger ist es also, dass bereits im Vorfeld die Rollenverteilung sowie die jeweiligen Aufgaben genau definiert sind. Je genauer in diesem Bereich gearbeitet wird, desto eher sind spätere Diskussionen hintangehalten. Es hat sich auch als sehr hilfreich erwiesen, „Teams“ zu bilden, das heißt, die selben Korrektoren arbeiten mit den Inhalten der selben Übersetzer. Dies steigert die Bereitschaft, eingefügte/vorgeschlagene Korrekturen zu implementieren. Gibt es dann auch noch festgelegte Vorgangsweisen für etwaige Abweichungen von den Ausgangsinhalten (weil die Projektspezifikationen dies erforderlich machen), dann sind von vornherein sämtliche Verfahrensweisen festgelegt und etwaige Diskussionen können verhindert werden. Daher wird es nicht weiter verwundern, dass eine relativ neue Anforderung an alle an einem Übersetzungsprojekt involvierten Personen jene nach Soft Skills ist. Stressresistenz, Kritikfähigkeit, Teamfähigkeit und das Arbeiten nach genauen Vorgaben sind heute mehr denn je Voraussetzungen, die zu erfüllen sind. Diesen Anforderungen wird gesondert auch noch im nächsten Kapitel Rechnung getragen, da diese geänderten Anforderungen auch in der Ausbildung ihren Niederschlag finden sollten.

Die Umfrage hat ergeben, dass nicht nur Preise selbst ein Thema bei der externen Vergabe der Sprachdienstleistungen sind. Immerhin erachten es 36,2% als „Sehr wichtig“ oder „Wichtig“, den Billigstbieter zu wählen. Auch die Preisgestaltung selbst ist Thema. Für mehr als 86% der Umfrageteilnehmer ist es „Sehr wichtig“ oder „Wichtig“, eine genaue

Auflistung der Rechnungsposten inklusive Gesamtsumme zu erhalten. Das zeigt, dass Kunden heute genau kalkulieren und Angebote ohne endgültige Endsumme oder mit einer ungefähren Endsumme nicht mehr Anklang finden. Für Sprachdienstleister, die anderen Sprachdienstleistern zuarbeiten ergibt sich auch noch ein neues Problem. In jüngster Zeit wird vermehrt versucht, die Übersetzungen automatisiert, das heißt mit Machine Translation (MT) anzufertigen und diese dann den früheren dazu eingesetzten Übersetzern zur Revision zu senden. Das sollte dann „selbstverständlich“ zu einem Bruchteil des für die Übersetzung früher verrechneten Wort- oder Zeilenpreises geschehen. Einschlägige Gruppen in LinkedIn sowie Zahlungsforen werden täglich mit einschlägigen Beiträgen gefüllt. Hier kann Sprachdienstleistern nur angeraten werden, sich auf die fachspezifischen Normen zu beziehen, welche die Anforderungen an die für ein Übersetzungsprojekt eingesetzten Korrektoren festlegt. Demgemäß haben diese nicht nur über die selben Kompetenzen wie von Übersetzern verlangt zu verfügen, sondern sie benötigen darüber hinaus auch Übersetzungskompetenz im jeweiligen Fachgebiet. Es leuchtet daher ein, dass eine angemessene Bezahlung eingefordert werden darf und soll. Hier wäre auch eindeutig eine preisliche Grenze zu ziehen zwischen jenem Korrektorat wie dies im Verlagswesen vorkommt und dem Korrektorat von Übersetzungen. Dies umso mehr, wenn die Übersetzung ein Produkt automatischer Übersetzung mittels MT ist. In diesem Fall ist der Aufwand ein Vielfaches höher und kann bis zu einer vollständigen Neuübersetzung führen. Es ist daher im Zusammenhang mit dem Korrektorat einer Übersetzung immer zu hinterfragen, ob die Übersetzung von einer Person oder einer Maschine angefertigt wurde.

Zusammenfassend kann angeführt werden, dass die Neuerungen, welche laufend innerhalb der Branche Platz greifen, nicht nur Flexibilität verlangen, sondern teilweise eine völlige Umstellung der Arbeitsweise erforderlich machen. Da Kunden aber um all diese Besonderheiten nicht Bescheid wissen, ist es auf jeden Fall wichtig, immer umfassend zu informieren. Dies schon alleine deshalb, weil diese Maßnahmen entscheidend dazu beitragen können, ein Projekt zielgerichtet und effizient durchzuführen. Darüber hinaus ist diese Form der Vorabinformation in Bezug auf Leistungen, Vorgangsweise und Preisgestaltung auch als Maßnahme des

präventiven Qualitätsmanagements zu verstehen. Und sollten hier noch Argumente ins Treffen geführt werden wie „Das ist doch viel zu aufwändig!“, so sei an dieser Stelle noch einmal erwähnt, dass alle Details, die bereits vorab geklärt wurden nicht nur im Zuge des Projektablaufs keine Verzögerungen nach sich ziehen, sondern diese Details fließen in Form von Spezifikationen oder in anderer Form als Dokumentation in das Projekt ein und spätere Diskussionen werden vermieden.

In Zusammenhang mit präventivem Qualitätsmanagement gibt es jedoch noch einen Faktor, der bis zu diesem Zeitpunkt noch nicht erwähnt wurde, dem jedoch ebenfalls Bedeutung gezollt werden sollte. Dabei geht es um den Einfluss einer fachspezifischen Ausbildung. Der Klarheit halber sei hier angeführt, dass unter Ausbildung und Lehre in dieser Arbeit ein Vollzeit-MA-Studium auf einer Universität oder Fachhochschule zum Übersetzer und/oder Dolmetscher mit fachlichen Spezialisierungen zu verstehen ist und nicht eine ein- oder mehrsemestrige Zusatzausbildung im Rahmen eines anderen Studiums oder ein multilinguales BA-Studium ohne jegliche fachliche Ausbildung im Übersetzen und/oder Dolmetschen.

6.2.3. Ausbildung und Lehre

6.2.3.1. Gegenüberstellung Ausbildung und Berufsbild

Aus vorher Gesagtem ergeben sich gezwungenermaßen weitgreifende Probleme innerhalb der Ausbildung. Mary Snell Hornby hat bereits 1986 in *Übersetzungswissenschaft - Eine Neuorientierung. Zur Integration von Theorie und Praxis*, Francke, Tübingen diesem Thema Rechnung getragen. Tatsächlich steht jedoch diese Integration heute mehr denn je auf wackeligen Beinen, da der Fortschritt so schnell Platz greift, dass universitäre Ausbildungsstätten mit diesen Anforderungen nur sehr schwer Schritt halten können. Das ist auf mehrere Gründe zurückzuführen:

Einerseits verfügen die Bildungseinrichtungen über eingeschränkte finanzielle Ressourcen, die möglichst gerecht aufgeteilt werden sollen. Wobei aber sollen dann Abstriche gemacht werden? Bei den angebotenen Sprachpaarungen? Das ist insofern äußerst schwierig, da es dafür einer

visionären wirtschaftlichen Sichtweise der Dinge bedarf, um vorherzusagen, welche Regionen der Welt in den nächsten 10 bis 20 Jahren boomen werden und wo daher Exportzuwachsraten der jeweiligen Staaten die jeweiligen Sprachkombinationen erforderlich machen. Eine Lösungsmöglichkeit wäre, hier Wirtschaftsexperten hinzuzuziehen und auf deren Zukunftsprognosen zu vertrauen. Diese Lösung ist jedoch eher kostenintensiv und daher unwahrscheinlich. Darüber hinaus birgt sie auch noch das Risiko, dass sich besagte Experten irren könnten und dann wäre eine Fehlentscheidung, die hohe Investitionen erfordert hat, die Folge.

Also sparen bei den angebotenen Ausbildungsmodulen? Am Beispiel Softwareanwendungen und Tools sehen wir, dass auch hier wieder die finanziellen Möglichkeiten ein potentieller Hemmschuh sind. Möglicherweise nicht so sehr in Bezug auf die Anschaffung der einzelnen Applikationen, da diese in Form von Kooperationen mit Softwareherstellern günstig angeschafft werden könnten, als vielmehr bei der Wartung dieser Tools. Hier wird (zumindest) ein Angestellter benötigt, der Serverapplikationen und sämtliche Tools warten kann und für etwaige Probleme zur Verfügung steht, damit ein realitätsbezogener Unterricht überhaupt stattfinden kann.

Ein weiterer Hemmschuh besteht darin, dass ein Berufsbild, welches sich sehr rasch verändert, eine fortlaufende Anpassung der Curricula entsprechend den Anforderungen der Praxis erforderlich machte. Da aber in den letzten Jahren durch den Fortschritt der Technologien, welche zum Einsatz kommen, Änderungen sehr rasch Platz greifen, ist es sicher schwierig, diese Änderungen im universitären Leben zu integrieren. Des Weiteren entstehen laufend neue Berufsbilder, die zusätzlich zur reinen Übersetzung notwendig werden. Dies bietet nicht nur ungeahnte Herausforderungen für die Ausbildung, sondern es erfordert auch konstanten Kontakt mit der Praxis durch Lehrkräfte aus der Wirtschaft und Sprachindustrie, die selbst auf dem neuesten Stand sind oder eine dafür eigens eingestellte Person, die Kontakt zur Industrie hält und somit sofort auf die geänderten Gegebenheiten mit Anpassungen der Curricula reagiert. Erstere Variante wäre sicherlich ein sehr flexibler Ansatz, wobei hier aber in Betracht gezogen werden muss, dass erfolgreiche Vertreter der Sprachindustrie einen ohnehin schon sehr eng bemessenen zeitlichen

Rahmen zur Verfügung haben. Der zweite Lösungsansatz würde jedoch wieder Ressourcen von den angebotenen Lehrveranstaltungen abziehen und somit die vorhandenen Mittel zusätzlich einschränken.

Darüber hinaus ergibt sich noch ein weiteres Problem, welches eher verwaltungstechnischer Natur ist. Die nötige Flexibilität zur fortlaufenden Anpassung der Curricula gestaltet sich eher schwierig, da hinter öffentlich-rechtlichen Bildungseinrichtungen häufig ein beträchtlicher politischer und administrativer Verwaltungsapparat steht, dem auf Grund aufwändiger Verfahren eher längere Reaktionszeiten innewohnen. Daher sind hier zusätzlich durch die Veralterung verursachte Grenzen vorhanden.

Darüber hinaus müssten auch grundsätzliche wirtschaftliche Fachbereiche in die Curricula Aufnahme finden, damit dem aktuellen Berufsbild Rechnung getragen wird. Hierzu zählen Fächer wie Kalkulationen, Cash-Flow-Berechnungen, Projektmanagement, Soft Skills und ähnliche unternehmerische Grundlagen. Diese Fähigkeiten müssen bis dato meist zum Ende des Studiums oder zu Beginn der beruflichen Tätigkeit zusätzlich zu den weiteren Belastungen eines jüngst auf den Markt gegangenen Unternehmens oder Freelancers entweder erworben werden, was auch häufig mit hohen Kosten verbunden ist, oder sie kommen erst zum Tragen, wenn in irgend einer Form ein Notfall in einem dieser Bereiche eingetreten ist. Die vorliegende Arbeit soll hier bereits vor Abschluss des Studiums anhand des Modells und des Workflows nicht nur auf diese Aspekte aufmerksam machen, sondern als Leitfaden zur Einbindung dieser Schritte und Prozesse von Anbeginn der freiberuflichen und/oder unternehmerischen Tätigkeit dienen. Um nun einen Blick in die Zukunft zu werfen, so lässt sich nicht mehr hinwegsehen über die Tatsache, dass in gewisse Bereiche nicht nur cloudbasierte Technologien Einzug gehalten haben, sondern auch in begrenzten Bereichen Machine Translation zur Anwendung kommt. Diese Form eines Tools ist selbstverständlich nach dem aktuellen Stand der Technologie nur in sehr begrenzten Maße einsetzbar und einer sorgfältigen Revision zu unterziehen, was in entsprechenden Ausbildungsmodulen zu berücksichtigen wäre. Hier wären jedoch auch neuerlich finanzielle Ressourcen vonnöten, ein Fakt, der es für Ausbildungsinstitute nicht gerade einfacher macht.

Hier nun einige mögliche Lösungsansätze für die oben angeführten Problemstellungen, die eine erhebliche Verbesserung der Situation herbeiführen könnten. Einerseits könnten visionäre Lehrkräfte aus der beruflichen Praxis in die Erarbeitung neuer Curricula eingebunden werden, sodass diese auch noch zukünftigen Anforderungen gerecht werden. Diese Lösung würde einen zusätzlichen Nutzen mit sich bringen, der darin besteht, dass hier Experten der Wirtschaft eng mit der Lehre zusammenarbeiten.

Eine weitere Lösung wäre, ein flexibles Curriculum zu erstellen, das Anpassungen jederzeit erlaubt, sämtliche vorhandenen Synergieeffekte nutzt und von Fall zu Fall auf Wirtschaftstreibende mit entsprechendem Hintergrund aus den einzelnen Gebieten zurückzugreifen. Durch die Vorgaben aus dem Bologna-Prozess wurden Curricula auf ein modulares System umgestellt. Es wäre daher sicher einfacher, diese flexible Lösungsvariante einzubinden.

Die letzte, aber denkbar schlechteste Möglichkeit ist jene, dass Ausbildungsstätten auf die neuen Gegebenheiten überhaupt nicht reagieren und somit am Bedarf vorbei ausbilden. Das würde als „Worst-Case-Szenario“ zur Folge haben, dass professionell ausgebildeter Nachwuchs in einer wachsenden Industrie fehlt, was nach und nach auch sicherlich zu bedeutsamen Folgen in Bezug auf die Qualität der Arbeit führen würde. Tatsächlich sind die Ansätze in der Ausbildung in Europa trotz Bologna derzeit recht unterschiedlich und bieten ein Spektrum von sehr eng am Markt orientierter angebotener Lehre bis zu eher veralteten Modellen an.

Ein möglicher Lösungsansatz, der auch in einigen Ländern bereits Eingang in die universitäre Ausbildung gefunden hat, wäre jener, erfolgreiche Experten aus Wirtschaft und Unternehmer des Sektors in die Ausbildung einzubinden. Auf diese Art können die Sprachdienstleister selbst einen wichtigen Beitrag zu einer zeitgemäßen Ausbildung auf dem letzten Stand der Technik leisten, was als „Return on Investment“ zu betrachten ist, von dem letztendlich alle in dieser Industrie tätigen Personen in der Form von gut ausgebildetem Nachwuchs profitieren können. Dies wiederum stellt einen ersten Schritt hin zum umfassenden Qualitätsmanagement im Bereich der Sprachdienstleistungen dar. Diesbezügliche Anregungen an

die Ausbildungsstätten mit dem Schwerpunkt Soft Skills wurden bereits am 2. Juni 2009 bei dem in Genf stattfindenden CIUTI-Forum 2009 gegeben. Dies wurde von mehreren Vertretern der Universitäten sehr positiv aufgegriffen²⁷.

²⁷http://forschungsnewsletter.univie.ac.at/index.php?id=49649&tx_ttnews%5bttnews%5d=10152&tx_ttnews%5bbackPid%5d=49648&cHash=e1a5d3ff0c, (Zugriff am 18. März 2014).

7. ANHANG

Diese Beispiele kombinierter Evaluierungsbögen dienen zur Veranschaulichung unterschiedlicher, auf internen Prozessen basierenden Evaluierungsweisen.

EXTERNAL TRANSLATION EVALUATION PROCEDURE

Part I: Assessment sheet

Document No : ENER/2012/ 80065- 00-00		Source/Target Languages : EN->BG	
Contractor Id No : 19119	Product : TRA	Order No : 2012/03885	Sub-lot : TECH1
Date sent : 20/06/2012	Date due : 03/07/2012 23:59	Date delivered : 03/07/2012 08:41	Pages : 17

Compliance with technical requirements (Y/N)		Right language? YES	
Apparently complete? YES	Specific instructions complied with? YES	In specified format? YES	Formatting OK? YES

Intrinsic quality of the product							
		Relevance				Relevance	
Error type	Code	Low	High*	Error type	Code	Low	High*
Mistranslation	SENS	0	0	Clarity and/ or register	CL	5	0
Omission	OM	0	0	Grammar	GR	1	0
Wrong or inconsistent EU usage or terminology	TERM	2	0	Punctuation	PT	0	0
Reference documents/ material not used	RD	0	0	Spelling	SP	2	0

* A "high relevance" error is one which seriously compromises the translation's usability

OVERALL EVALUATION:

Very Good : ☒
 Good : ☐
 Acceptable : ☐
 Below Standard : ☐
 Unacceptable : ☐

Tabelle 7.1.: Evaluierungsmatrix der „Unit External Translations“, Europäische Kommission, (Stand Juli 2012).

TRANSLATION METRIC SCORE SHEET

A.1 See Figure A1

SAE J2450
Translation Metric Score Sheet

<u>Error Type</u>	<u>Num * Serious</u>	<u>Num * Minor</u>	<u>Category Weighted Score</u>
Wrong Term Score WT	_____ * 5	+ _____ * 2	= _____
Syntactic Error Score SE	_____ * 4	+ _____ * 2	= _____
Omission Score OM	_____ * 4	+ _____ * 2	= _____
Word Structure/Agreement Score SA	_____ * 4	+ _____ * 2	= _____
Misspelling Score SP	_____ * 3	+ _____ * 1	= _____
Punctuation Error Score PE	_____ * 2	+ _____ * 1	= _____
Miscellaneous Error Score ME	_____ * 3	+ _____ * 1	= _____

Document Score: (sum of weighted scores + number of words in source language document)

_____ + _____ + _____ + _____ + _____ + _____ + _____ = _____ Sum of Weighted Scores

_____ Sum of Weighted Scores ÷ _____ Number of Words in Source Text =

_____ **Overall Document Weighted Score**

.....

Example Category Score in Syntactic Error category with major weight 4 and minor weight 2, assuming 3 major syntactic errors and 4 minor syntactic errors:

_____ 3 * 4 + _____ 4 * 2 = _____ 20

Example Document Score: (in a document with 330 source text words)

14 + 20 + 10 + 8 + 9 + 1 + 7 = 69 (Sum of Weighted Scores in all 7 categories)

69 (Sum of Weighted Scores) ÷ 330 (Number of Words in Source Text) =

0.209 (**Overall Document Weighted Score**)

Tabelle 7.2.: Evaluierungsmatrix der SAE J2450 (2001-12), Abbildung 1

Company's Name

Branch office

Assessment form

Project ID:

Source content language	Target content language(s)	Volume:
Translator	Reviser	

Criteria

The difficulty level of the *SOURCE CONTENT* is easy/difficult (Please, underline appropriate)Are there any problems with regard to the *SOURCE CONTENT*? (If so, please give details under "Notes") Y/NIs the translation a precise reproduction of the original? Y/NIs the target content complete? Y/NHas the correct terminology been used throughout the whole source content? Y/NWere the reference documents delivered and sources given considered? Y/NWere all necessary research tasks fulfilled? Y/NDoes the target content read fluently? Y/NIs the translator well qualified for the task Y/Nor has (s)he a lack of required domain knowledge? Y/N

	Scoring from 1-10 (10 = best value to be achieved)
Understanding	
Inaccuracy/mistranslation/omission	
Style/expression	
Terminology	
Orthography, grammar, punctuation	
Formatting	

Assessment:

Very well (9-10 points)

Well (7-8 points)

Satisfactory (5-6 points)

Sufficient (3-4 points)

Insufficient (0-2 points)

Notes of the reviser:

Date	Name/Signature of the reviser
------	-------------------------------

Tabelle 7.3.: Evaluierungsmatrix Intertext Fremdsprachendienst e.G.

8. LITERATUR

8.1. Bibliografie

Angelelli, Claudia V./Holly E. Jacobson (Hg.), *Testing and Assessment in Translation and Interpreting Studies. A call for dialogue between research and practice*, Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins 2009.

Bläsing, Jürgen P./Konrad Reuter, *Workbook Validierung von Prozessen und Produkten, ausgewählte Methoden und Verfahren*. Ulm: TQU 2005.

Bortz, Jürgen/Nicola Döring, *Forschungsmethoden und Evaluation für Human und Sozialwissenschaftler*. Heidelberg: Springer ⁴ 2006.

Bruhn, Manfred, *Qualitätsmanagement für Dienstleistungen*. Berlin, Heidelberg, New York, Hongkong, London, Mailand, Paris, Tokio, Wien: Springer ⁵ 2004.

Bruhn, Manfred/Heribert Meffert (Hg.), *Handbuch Dienstleistungsmanagement*. Wiesbaden: Gabler ² 2001.

Budin, Gerhard, *Wissensorganisation und Terminologie. Die Komplexität und Dynamik wissenschaftlicher Informations- und Kommunikationsprozesse*, Tübingen: Gunter Narr 1996.

Deutscher Manager-Verband e.V., *Handbuch Soft Skills – Bände I bis III*. Zürich, Singen: vdf 2004.

Demleitner, Klaus, *Projekt-Controlling. Die kaufmännische Sicht der Projekte*, Renningen: expert ² 2009.

Donabedian, Avedis, *Evaluating the Quality of Medical Care*. In: The Milbank Memorial Fund Quarterly. Vol. XLIV, No. 3, Part. 2 (1966), 166-206.

Forstner, Martin/Hannelore Lee-Jahnke/Peter Schmitt (Hg.), *CIUTI-Forum 2008, Enhancing Translation Quality: Ways, Means, Methods*. Bern: Peter Lang 2009.

Gareis, Roland, *Happy Projects!* Wien: Manz 2006.

Gouadec, Daniel, *Translation as a Profession*. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins korrigierte Version 2010.

Herzog, Gottfried/Holger Mühlbauer (Hg.), *Normen für Übersetzer und technische Autoren*. Berlin: Beuth 2007.

Holz-Mäntteri, Justa, *Translatorisches Handeln. Theorie und Methode*. Annales Academiae Scientiarum Fennicae B 226, Helsinki: Suomalainen Tiedekatemia 1984.

House, Juliane, *Translation Quality Assessment - A Model Revisited*. Tübingen: Günter Narr 1997.

Körner, Martin, *Geschäftsprojekte zum Erfolg führen. Das neue Projektmanagement für Innovation und Veränderung im Unternehmen*, Berlin Heidelberg: Springer 2008.

Lafeber, Anne: *Translation at inter-governmental organizations: the skills and knowledge required and the implications for recruitment testing*. Doctoral thesis, Tarragona, Universitat Rovira i Virgili 2012.

Majer, Christian/Luis Stabauer, *>social competence im Projektmanagement*, Wien: Goldegg 2010.

Mertin, Elvira, *Prozessorientiertes Qualitätsmanagement im Dienstleistungsbereich Übersetzen*. Leipziger Studien zur angewandten Linguistik und Translatologie Band 2, Frankfurt am Main: Peter Lang 2006.

Nord, Christiane, *Funktionsgerechtigkeit und Loyalität – Theorie, Methodik und Didaktik des funktionalen Übersetzens*. Berlin: Frank & Timme 2011.

Nord, Christiane, *Aus Fehlern lernen: Überlegungen zur Beurteilung von Übersetzungsleistungen*. In: Mary Snell Hornby/Franz Pöchhacker/Klaus Kaindl (Hg.), *Translation Studies - an interdisciplinary*. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins 1994; S. 363-375.

Nord, Christiane, *Transparenz in der Korrektur*. Mary Snell Hornby/Hans G. Hömig/Paul Kußmaul/Peter A. Schmitt (Hg.), *Handbuch Translation*. Tübingen: Stauffenburg 1999; S. 384-387.

Reiß, Katharina, *Möglichkeiten und Grenzen der Übersetzungskritik*. München: Huebner 1971.

Reiß, Katharina /Hans J. Vermeer, *Grundlegung einer allgemeinen Translationstheorie*. Tübingen: Niemeyer ² 1991.

Schmitt, Peter A./Heike E. Jüngst (Hg.), *Translationsqualität*. Leipziger Studien zur angewandten Linguistik und Translatologie Band 5, Frankfurt am Main: Peter Lang 2006.

Schmitt, Peter A., *Translation und Technik*. Studien zur Translation Band 6, Tübingen: Stauffenburg ² 2006.

Schopp, Jürgen F., »Gut zum Druck«? *Typographie und Layout im Übersetzungsprozess*, Tampere: Acta Universitatis Tamperensis 1117 2005.

Snell Hornby, Mary/Hans G. Hönl/Peter A. Schmitt (Hg.), *Handbuch Translation*. Tübingen: Stauffenburg 2006.

Sterrerr, Christian/Gernot Winkler, *>setting milestones Projektmanagement Methoden – Prozesse – Hilfsmittel*. Wien: Goldegg 2009.

Schulz von Thun, Friedemann, *Miteinander reden - Allgemeine Psychologie der Kommunikation*. Reinbeck bei Hamburg: Rowohlt 1981.

Williams, Malcolm, *Translation Quality Assessment*. Ottawa: University of Ottawa Press 2004.

Williamson, John W./Renate Wilson, *Assessing and Improving Health Care Outcomes: The Health Account Approach to Quality Assurance*, New York: HarperCollins 1980.

Williamson, John W./James I. Hudson, *Principles of quality assurance and cost containment in health care*. Chichester: Jossey-Bass Inc 1982.

Zellweger, Hansruedi, *Leadership by Soft Skills*. Wiesbaden: Gabler 2004.

Zybatow, Lew N., *Translatologie – neue Ideen und Ansätze*. Forum Translationswissenschaft Band 5, Frankfurt am Main: Peter Lang 2005.

8.2. Internetbibliografie

http://www.statistik.at/web_de/services/wirtschaftsatlas_oesterreich/aussen_handel/index.html (Zugriff: 04. Dezember 2011).

<http://www.commonseadvisory.com/Resources/FactsandFigures.aspx> (Zugriff: 09. September 2011).

http://ec.europa.eu/eurostat/ramon/nomenclatures/index.cfm?TargetUrl=LS_T_NOM_DTL&StrNom=NACE_REV2&StrLanguageCode=EN&IntPcKey=18517874&StrLayoutCode=HIERARCHIC, (Zugriff: 03. Juli 2012).

<http://www.bdue.de/index.php?page=020000&id=330>, (Zugriff: 30. Dezember 2011).

<http://www.itwissen.info/definition/lexikon/Metrik-metric.html> (Zugriff: 30. Dezember 2011).

<http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/projekt.html>, (Zugriff: 29. Juli 2012).

<http://www.wfmc.org/wfmc-standards-framework.html>, (Zugriff: 01. August 2012).

8.3. Normen

EN ISO 9000:2005-12 - Qualitätsmanagementsysteme - Grundlagen und Begriffe.

DIN 55350 - Begriffe zum Qualitätsmanagement, Teil 11 - Ergänzung zu DIN EN ISO 9000:2005.

ISO/TS 11669:2012 - Translation projects -- General guidance.

8.4. Eigene Präsentationen

Leitner, (2004): Qualität und Normen – die Normen der ÖNORM 1200-Reihe. Wien, November 2004.

Leitner, (2005): prEN 15038 – Norm als Chance. Berlin, April 2005.

Leitner, (2006): EN 15038 and certification. Brüssel, November 2006.

Leitner, (2008): Quality and EN 15038. Antalya, April 2008.

Leitner, (2008): EN 15038 and certification. Montreal, April 2008 (presented by M. Benhoff on behalf of E.-M. Leitner).

Leitner, (2008): Assessment of Translations - Trying to strive for the impossible or simply everyday work? Warschau, Oktober 2008.

Leitner, 2009: Neue Herausforderungen in einem neuen Berufsbild – Soft Skills als Anforderung für Übersetzer, CIUTI Genf, Juni 2009.

Leitner, (2010): Die EN 15038 in der Praxis. Tirol, September 2010.

Leitner, (2010): Quality and Language Services. Madrid, September 2010.

Leitner, (2013): Quality Management in Translation and Standards, Bukarest, Oktober 2013

8.5. Eigene Publikationen

Leitner, Eva-Maria, „Projektmanagement, Übersetzungsmanagement und Qualitätsmanagement“, Ausbildung im Workshopformat ausgearbeitet als Blended Learning Workshop, entwickelt 2005 für *mss language solutions* und auch unterrichtet am *Zentrum für Translationswissenschaften* (ab SS 2006 bis 2010) sowie am ITAT Graz als Teil der Berufskunde (2007).

Leitner, Eva-Maria, „Workflow und Management von Übersetzungsaufträgen“, *Das österreichische graphische Gewerbe*, (Februar 2006, S. 7),

http://www.druckmedien.at/fileadmin/user_upload/downloads/oegg2006-01-02.pdf, (Zugriff: 23. November 2013).

Leitner, Eva-Maria, „Übersetzungen nur in die Muttersprache?“, *Das österreichische graphische Gewerbe*, (August 2006, S. 6-7),

http://www.druckmedien.at/fileadmin/user_upload/downloads/oegg2006-07-08.pdf, (Zugriff: 23. November 2013).

Leitner, Eva-Maria, „Quo Vadis Sprachdienstleister? Technologie heute und in Zukunft“, *Das österreichische graphische Gewerbe*, (Oktober 2006, S. 6-7),

http://www.druckmedien.at/fileadmin/user_upload/downloads/oegg2006-09-10.pdf, (Zugriff: 23. November 2013).

Leitner, Eva-Maria, „Ein Rauschen geht durch den Wald oder welche gedankliche Blüten die neue ÖNORM EN 15038 treibt“, *Das österreichische graphische Gewerbe*, (April 2007, S. 8-9),

http://www.druckmedien.at/fileadmin/user_upload/downloads/oegg2007-03-04.pdf, (Zugriff: 23. November 2013).

Leitner, Eva-Maria, „Ein Rauschen geht durch den Wald. ÖNORM EN 15038: Registrierung - Zertifizierung – Anwendung der Norm oder: Ein Seitenblick auf juristische Aspekte“, *Das österreichische graphische Gewerbe*, (Mai 2007, S. 8-10),

http://www.druckmedien.at/fileadmin/user_upload/downloads/oegg2007-05-06.pdf, (Zugriff: 23. November 2013).

Leitner, Eva-Maria, „Nach CEN kommt ISO oder: das Rauschen im Wald geht weiter“, *Das österreichische graphische Gewerbe*, (September 2008, S. 6),

http://www.druckmedien.at/fileadmin/user_upload/downloads/oegg2008-09-10.pdf, Zugriff: 23. 11.2013.

Leitner, Eva-Maria, „Sprachdienstleistungen: Ein Berufsbild mit völlig neuen Anforderungen“, *Das österreichische graphische Gewerbe*, (Juli 2009, S. 6-7), http://www.druckmedien.at/fileadmin/user_upload/downloads/oegg2009-07-08.pdf, (Zugriff: 23. November 2013).

Leitner, Eva-Maria, „ISO oder: Das Rauschen geht weiter“, *Das österreichische graphische Gewerbe*, (Oktober 2009, S. 6-7),

http://www.druckmedien.at/fileadmin/user_upload/downloads/oegg2009-07-08.pdf, (Zugriff: 23. November 2013).

Leitner, Eva-Maria, „Kunden, Partner oder Melkkühe?“, *Das österreichische graphische Gewerbe*, (Dezember 2009, S. 6-7),

http://www.druckmedien.at/fileadmin/user_upload/downloads/oegg2009-11-12.pdf, (Zugriff: 23. November 2013).

9. ABSTRACT

9.1. Deutsch

Diese Arbeit dient dazu, umfassendes Qualitätsmanagement im Bereich der Sprachdienstleistung und die verschiedenen Aspekte von Qualität, Qualitätssicherung, messbaren Qualitätskriterien und deren Umsetzung in der Praxis näher zu beleuchten. Ziel dieser Dissertation ist es, Qualitätssicherung in der Übersetzung bei Kunden und Sprachdienstleistern gleichermaßen fest zu verankern, indem sowohl sämtliche Aspekte gesondert als auch im Zusammenhang beleuchtet werden, um ein besseres Verständnis in Bezug auf den Hintergrund der Dienstleistung und alle damit verbundenen Verfahren zu schaffen. Dazu wird die Rollenverteilung in Übersetzungsprojekten sowie die zugehörigen Prozesse und die Rolle der Spezifikationen sowie deren Evaluierung erörtert, um so durch die Fokussierung auf sämtliche an der Versorgungskette beteiligten Parteien ein optimales Resultat zum Nutzen der Kunden und Endbenutzer einer Übersetzung zu erzielen. Durch Empfehlungen und Verbesserungsvorschläge als Resultat einer empirischen Umfrage und den daraus erzielten Ergebnissen sollen sowohl Sprachdienstleister als auch deren Kunden und Ausbildungseinrichtungen einen neuen Blickwinkel auf dieses Thema erhalten und dergestalt die Aufmerksamkeit aller involvierten Parteien auf umfassendes Qualitätsmanagement und die damit in Zusammenhang stehenden Komponenten lenken.

Grundlegend gliedert sich der Hauptteil der Arbeit in mehrere Unterkapitel. Diese dienen allesamt dazu, Hintergründe, Abläufe, Zielsetzungen und Prozesse sowie die sich daraus ergebenden direkten Zusammenhänge darzulegen. Als Ansatz wurden hier Projektmanagementprozesse gewählt, die in abgeänderter Form für Übersetzungsprojekte herangezogen werden. In dieser Arbeit wird auf der Basis von Prozessen, Projekten, Spezifikationen und dem Qualitätsmanagementansatz die Grundlage für ein Modell gebildet, welches als Basis für umfassendes Qualitätsmanagement in der Übersetzung dient.

Um die im Hauptteil enthaltenen Zusammenhänge klarer herauszuarbeiten, beginnt dieser mit Definitionen für die in dieser Arbeit zur Anwendung kommenden Begriffe. Danach wird Bezug auf die Grundlagen von Sprachdienstleistungen genommen, um Strukturen darzulegen und den beruflichen Hintergrund näher zu beleuchten.

Der nächste Teil geht auf die unternehmensinterne Basis ein und befasst sich mit den einzelnen Komponenten von Übersetzungsprojekten, welche als Grundlage für das in weiterer Folge erarbeitete Modell dienen. Dabei wird bereits verstärkt Augenmerk auf das Zusammenspiel der einzelnen Komponenten gelegt. Der nächste Hauptteil beschreibt die einzelnen Prozesse, Abläufe und Phasen in Bezug auf Projekte, um Hintergrundwissen über die Abläufe eines Übersetzungsprojekts aufzubauen. Die Problemstellung beruht darin, sämtliche Maßnahmen in einer Form in bereits existierende Systeme einzubinden, die den Arbeitsfluss weder unterbrechen noch verlangsamen, da dies im Gegensatz zu den Ansprüchen der Kunden stehen würde. Hier ist auch erwähnenswert, dass sich der Begriff Metrik in dieser Arbeit auf Projektmanagement und Leistungsbewertung des Unternehmens (performance metrics) mittels Metrik bezieht und nicht auf eine mathematisch - statistische Definition von Metrik. Dazu ist es nötig, stringente interne Regelungen festzulegen und diese mit zahlenmäßigen Werten zu hinterlegen, damit die erhaltenen Ergebnisse messbar werden. Diese Regelungen sind in Form von internen Prozessen vom Sprachdienstleister selbst festzulegen und an die jeweiligen angebotenen Dienstleistungen zu adaptieren. In dieses Kapitel fließen auch die in jüngster Zeit laufenden Diskussionen von ISO TC37 SC2 und SC5 (ab 2012) und anderen Fachgremien ein, die rund um das Thema metrische Bewertung von Übersetzungen und Qualitätsmanagement in der Übersetzung geführt wurden und werden.

Das nächste große Kapitel beschäftigt sich mit den theoretischen Grundlagen, welche die Basis für das ausgearbeitete Modell bilden. Dabei werden auch die vorab erwähnten Faktoren im Zusammenhang eingearbeitet, ein Modell entwickelt und erläutert, wie und in welcher Form Ziele mittels Spezifikationen und Metrik bewertet werden können.

Um die Ist-Situation aufzuzeigen und darzustellen, wird im nächsten Teil eine empirische Umfrage, die unter Unternehmen als Käufer von Sprachdienstleistungen durchgeführt wurde, zum Einsatz kommen. Dabei wurde eine Befragung mittels quantitativer Fragebögen durchgeführt, deren Auswertung dazu dienen soll, die in dieser Arbeit aufgestellten Hypothesen zu belegen. In diesem Teil stehen Kunden, ihre Vorgangsweise bei der Auftragsvergabe sowie ihre Ansprüche an Sprachdienstleistungen und deren Qualität im Mittelpunkt, da diesen im Übersetzungsprozess in mehrfacher Weise eine tragende Rolle zukommt. Der empirische Teil dieser Arbeit soll darüber hinaus auch dazu dienen, die aufgestellten Hypothesen zu untermauern sowie sich daraus ergebende Schlussfolgerungen zu ziehen und Verbesserungspotential aufzuzeigen. Auf Basis der Umfrageergebnisse werden eventuelle Widersprüche aufgezeigt, die in den Schlussfolgerungen in Form von Empfehlungen ihren Niederschlag finden. Die erste aufgestellte Hypothese befasst sich mit dem Qualitätsanspruch der Kunden und ihren Erwartungen in Bezug auf zeitliche Ressourcen. Es soll näher beleuchtet werden, inwieweit sich die Ansprüche der Kunden an die Qualität mit den für ein Projekt zur Verfügung stehenden zeitlichen und finanziellen Ressourcen vereinbaren lassen. Die zweite Hypothese beschäftigt sich damit, inwieweit die Kunden selbst - sei es bereits im Vorfeld oder während eines Projekts - dazu beitragen, ihre Qualitätsansprüche durch geeignete Schritte abzusichern.

Auf Basis der qualitativen Analyse konnten dementsprechende Schlussfolgerungen gezogen werden, die zur Untermauerung der Hypothesen dieser Arbeit dienen. Daraus lassen sich Empfehlungen ableiten, die es ermöglichen, entsprechende Aspekte, die in dieser Arbeit behandelt wurden, detaillierter zu betrachten. Diese zusammenfassenden Schlussfolgerungen, die sich an unterschiedliche Gruppen richten, bringen Empfehlungen und Hinweise in Bezug auf mögliche Verbesserungsmaßnahmen in Bezug auf Qualitätsmanagement in der Sprachdienstleistung. Dabei wird sowohl auf den Nutzen der Sprachdienstleister als auch auf jenen der Kunden Bezug genommen. In diesem Zusammenhang wird auch ein Ausblick auf mögliche Zukunftsszenarien gegeben und versucht, aufkommende Aspekte und deren Einfluss auf das Qualitätsmanagement zu beleuchten.

9.2. Englisch

The present research paper aims to examine comprehensive quality management in the field of language services from every angle, taking a close look at the interaction of the various components of quality, quality assurance, measurable quality criteria and their implementation into practical work. The main objective of this work is to firmly establish quality assurance in translation in the minds of both, customers and language service providers by examining individual components separately as well as in the respective context in order to achieve a better understanding of the background of translation services and all associated procedures. For this purpose the paper presents the clearly defined roles of translation projects together with the inherent processes and the role of specifications as well as their assessment in order to obtain an ideal result for the benefit of customers and end users of a translation by focusing in all parties involved in the supply chain. Language service providers and their respective customers as well as universities shall obtain a new perspective with respect to translation services by means of recommendations and suggestions for improvements derived from the empirical survey; this shall serve to change the focus of all parties involved towards comprehensive quality management and the respective elements involved.

The main part of this paper is structured into various subchapters in order to provide details about the background of translation, processes and procedures involved, as well as objectives and the corresponding specifications of translation projects included in the workflow. The approach selected for this paper is taken from project management processes, adjusting them to translation projects. This work aims at forming a model for comprehensive quality management in translation based on projects, processes, project specifications and a quality management approach taken from medical services. To explore correlations in a more detailed way the main part starts with definitions of the concepts used throughout this paper. Next, the work refers to basic concepts of language services to outline structures and the background of the profession.

The next part deals with internal structures and the individual elements of a translation project, which, later on, will serve as a basis for the model

presented. This chapter concentrates on correlations and interaction of the individual components to lead to the following part where the focus is put on individual processes, procedures and stages in a translation project to provide background knowledge about translation projects. The challenge to tackle is to implement all measures suggested in yet existing systems without disturbing or interrupting the workflow or delaying one or more stages of a translation project as this would be contrary to customer' claims for short turnover times. In this context it is of utmost importance to mention that the concept "metrics" in context with assessment and evaluation used in this paper refer to project management and assessment of the performance of the company (performance metrics) by means of metrics and it does not refer to the mathematical / statistical definition of metrics. Therefore, it is necessary to establish stringent internal provisions and to underpin them with numeric values in order to obtain measurable and reliable results. These provisions have to be established by the language service providers themselves in the form of internal procedures, to be adjusted to the respective services offered by the respective language service provider. This chapter also reflects the most recent discussions around assessment metrics in translation and quality management in translation from ISO TC37 SC2 and SC5 (as of 2012) and other expert groups.

The next chapter deals with the theoretical basics of the model. This includes implementation of the previously mentioned components within their context, development of the model and explanation how and in which way objectives can be assessed and measured by means of specifications and allocated metrical values.

The next chapter serves to demonstrate the status quo. This is done by means of an empirical study among customers in need of translation services. The questions asked using a quantitative questionnaire shall serve to support the hypotheses drawn up in this paper. This part focuses on customers, their way to proceed when assigning a translation contract to service providers as well as their requirements with respect to language services and the quality of the services delivered as all these components play a central role in translation. Moreover, the empirical part of this paper supports the hypotheses and the answers from the questionnaire serve to

draw conclusions and to show possible ways to improve the interaction. The answers given in the questionnaire are screened for possible contradictions which are reflected at the final part of the work in the chapter with recommendations for all parties involved. The first hypothesis put forward deals with the customers' demand for quality and their expectations with respect to time-to market. It takes a closer look to their demands for delivery times and the quality required and in how far these timelines can be met when considering the budget available for the project. The second hypothesis concentrates on the possible contribution from customers – whether this being before or during the project – to safeguard against a loss of quality by adopting suitable measures.

Based on a qualitative analysis of the surveys, the corresponding conclusions are drawn to substantiate the hypotheses of this paper. The results allow for recommended action with respect to all relevant aspects covered in this paper. This summary in the form of recommendations for the various groups affected aims at giving guidance for possible improvements with respect to comprehensive quality management in translation with a special focus on preventive quality management. This chapter addresses both, the practical value for language service providers and the one for customers. It includes a preview on possible future scenarios and tries to highlight emerging aspects and their influence on quality management in translation.

9.3. Schlüsselbegriffe

Sprachdienstleistung, Übersetzung, Übersetzungsprojekte, Übersetzungsprozesse, Spezifikationen, Management von Übersetzungsprojekten, Qualitätsmanagement in der Übersetzung, Qualitätssicherung, umfassendes Qualitätsmanagement in der Übersetzung, präventives Qualitätsmanagement.

1. CV MAG. EVA-MARIA LEITNER



Mag. Eva-Maria Leitner

Walpersbach 136, 2822 Bad Erlach,
Austria
Telefon: +43-2627-81748
Mobil: +43-664-2821103

Geburtsdatum: 30. November 1962
Wien, AT

office@mss-language-solutions.com

Inhaberin von mss language solutions

Aus- und Weiterbildung

Seit 2006

PhD

Zentrum für Translationswissenschaft, Universität Wien
Dissertation: Umfassendes Qualitätsmanagement in der Übersetzung

1981 - 1993

Mag. phil., Übersetzen und Dolmetschen

Zentrum für Translationswissenschaft, Universität Wien
Diplomarbeit: Vergleich der medizinischen Terminologie Spanisch – Deutsch zum Thema „Medizinische Spätfolgen in jungen Turnern“

1995 Gründung von MSS – Mag. Eva-Maria Leitner, heute mss language solutions

Sprachdienstleistungen

Übersetzungen und Dolmetschen - spezialisiert auf Medizin, Medizintechnik, Naturwissenschaften, medizinische Forschung, Technik, QM.

Spezialseminare für Kunden (Präsentationstechnik, Verhandlungstechnik etc.) und Sprachdienstleister (Projektmanagement, Kalkulationen für Sprachdienstleister, Tools, EN 15038, etc.).

Weitere berufsbezogene Tätigkeiten

2009-2011	Referentin am FH campus Wien, Abteilung Physiotherapie, BA mit dem Unterrichtsthema "Presentation Methods", eine Übung im Workshop-Format unter Einsatz der e-learning Plattform Moodle
2009-Juni 2012	Projektleiterin „Translation Assessment“ des ISO-Normungsausschusses TC 37, SC2, WG6 bzw. ISO TC37, SC5, WG1
2011	Initiatorin von ISO TC37, SC5, Subkomitee für Normenarbeit
2009-2010	Vizepräsidentin der EUATC (European Union of Associations of Translation Companies)
2006-2010	Lektorin am ZTW Wien für "Projektmanagement und Qualitätsmanagement in der Übersetzung", eine Übung im Workshop-Format unter Einsatz von e-learning (Fronter)
2006-2010	Vorsitzende des ONK 239, Expertenausschuss am Österreichischen Normungsinstitut für Übersetzungs- und Dolmetschdienstleistungen
seit 2001	Vertreterin Österreichs in der EUATC als Vorsitzende in der WKO bzw. als Präsidentin des österreichischen Verbandes der Sprachdienstleister
seit 2000	Berufszweigsprecherin der Sprachdienstleister in der WKO (aktuell 1800 Mitglieder)
seit 1999	Expertin am Österreichischen Normungsinstitut in ONK 239 für Übersetzungs- und Dolmetschdienstleistungen

- seit 1999 Vortragende auf nationalen und internationalen Konferenzen (Auszüge daraus siehe Bibliographie)
- 2000-2009 Fachartikel in „Das Österreichische Grafische Gewerbe“ (Auszüge daraus siehe Bibliographie)

Persönliche Fähigkeiten und Kompetenzen

Sprachkompetenz Deutsch Muttersprache

Englisch ausgezeichnet

Spanisch ausgezeichnet

Beherrschung aller drei Sprachen auf dem Niveau C2, gemäß [Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen](#) für Sprachen.

Technische Kompetenz Übersetzungstools: MemQ, Trados, TermExtract, Phrase Finder, Passolo, Across;
eLearning: Blackboard Vista, Fronter, Moodle,
Datenbanken: SDL Trados MultiTerm; Access
Projektmanagement:]Project Open[
Sonstige: Windows XP, Windows 7 und 8, Netzwerktechnik, Office-Paket, Linux, Adobe Acrobat Professional Suite inkl. Adobe InDesign, Quark Xpress, AutoCAD, Kommunikationssoftware