



universität
wien

MASTERARBEIT

Titel der Masterarbeit

„Translation Crowdsourcing bei Non-Profit-
Organisationen“

Verfasserin

Stephanie Bothor, BA

angestrebter akademischer Grad

Master of Arts (MA)

Wien, April 2015

Studienkennzahl lt. Studienblatt:
Studienrichtung lt. Studienblatt:
Betreuer:

A 060 348 342
Masterstudium Übersetzen Italienisch Englisch
Univ.-Prof. Mag. Dr. Gerhard Budin

Danksagung

An dieser Stelle danke ich all jenen, die mich während meines Studiums und des Verfassens dieser Masterarbeit unterstützt und begleitet haben.

Mein besonderer Dank gilt Herrn *Univ.-Prof. Mag. Dr. Gerhard Budin*, der mir während des gesamten Arbeitsprozesses, das heißt von der Themenfindung bis zur Fertigstellung meiner Masterarbeit, mit wertvollen und hilfreichen Ratschlägen zur Seite stand. Seine konstruktiven Rückmeldungen und Denkanstöße waren mir bei dem Verfassen der Masterarbeit eine große Hilfe.

Aufrichtiger Dank gilt auch meinen Eltern, *Karin und Manfred Bothor*, die mich immer finanziell und vor allem moralisch unterstützt haben. Danke, dass ihr mir so viel ermöglicht habt! Außerdem danke ich euch und meinen Geschwistern dafür, dass ihr immer hinter mir steht und mich motiviert!

Des Weiteren bedanke ich mich bei all meinen Freunden und Freundinnen, die mir vor allem während der Zeit des Verfassens der Masterarbeit zur Seite standen und mich ermutigt haben.

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	1
2	Grundlagen zu Translation Crowdsourcing	3
2.1	Arbeitsform Crowdsourcing und seine Anwendungen	3
2.1.1	Crowdsourcing als Prozess	6
2.1.2	Anwendung des Crowdsourcing	7
2.2	Anwendung des Crowdsourcings im Bereich der Translation.....	10
2.2.1	Entwicklung und aktueller Stand	12
2.2.2	Erforderliche Rahmenbedingungen	13
2.2.3	Mögliche Auftraggeber – For-Profit- oder Non-Profit-Organisationen	17
2.2.4	Mögliche Auftragnehmer – Laien- oder professionelle Übersetzer	20
2.2.5	Motivation der Crowd – über Anreize des Translation Crowdsourcings	25
2.2.6	Chancen und Risiken des Translation Crowdsourcings.....	28
3	Qualitätsmanagement und -sicherung.....	31
3.1	Qualität im Allgemeinen	31
3.2	Qualität einer Übersetzung	32
3.3	Best-Practices zum Qualitätsmanagement beim Translation Crowdsourcing	35
4	Normenbasierte Evaluierung des Translation Crowdsourcing bei Non-Profit-Organisationen.....	41
4.1	Vorstellung der Organisationen	41
4.1.1	Translators without borders	42
4.1.2	Kiva.....	43
4.1.3	The Rosetta Foundation	45
4.2	Europäische Norm EN 15038 „Übersetzungs-Dienstleistungen – Dienstleistungsanforderungen“	45
4.3	Analyse der Übersetzungsprozesse bei den ausgewählten Organisationen unter Anwendung der Norm EN 15038.....	46
4.3.1	Personelle Ressourcen	47
4.3.2	Technische Ressourcen	52
4.3.3	Qualitätsmanagementsystem.....	57

4.3.4	Projektmanagement.....	63
4.3.5	Beziehung zwischen Kunde bzw. NPO und Übersetzungsdienstleister	67
4.3.6	Arbeitsprozesse für die Erbringung von Übersetzungsdienstleistungen	75
4.4	Zusammenfassung und Auswertung der Analyseergebnisse	87
5	Schlussbetrachtung.....	91
	Literaturverzeichnis.....	95
	Anhang	103
	Abstract (Deutsch).....	105
	Abstract (Englisch).....	107
	Lebenslauf	109

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Phasen und Maßnahmen im Crowdsourcing-Prozess (Leimeister/Zogaj 2014:41).....	7
Abbildung 2: Arbeitsformen bei Crowdsourcing nach Leimeister/Zogaj (2013:63).....	8
Abbildung 3: Ablauf einer Translation Crowdsourcing Tätigkeit auf einer Plattform (Anastasiou/Gupta 2011:640).....	15
Abbildung 4: Merkmalskatalog von NPOs nach Badelt (1997:8f).....	19
Abbildung 5: Subkompetenzen eines/r professionellen Übersetzers/in (PACTE 2011:4f.)...	22
Abbildung 6: Sechs Gruppen von Best-Practices im Translation Crowdsourcing (Collaborative Translation: Best-practices and patterns)	36

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Gegenüberstellung von möglichen Merkmalen des Translation Crowdsourcing	12
Tabelle 2:	Technology-Related Issues for Collaborative Translation (Kelly et. al. 2011:85).....	16
Tabelle 3:	Unterschiede zwischen FPOs und NPOs (Horak 1995:82)	20
Tabelle 4:	Vergleich der Codes von professioneller Übersetzung und nicht-professioneller-Übersetzung (Drugan 2011:116)	24
Tabelle 5:	Best-Practices für das Qualitätsmanagement im Translation Crowdsourcing .	40
Tabelle 6:	Kivas Erfolg in Zahlen (Kiva)	44
Tabelle 7:	Zusammenfassung und Überblick der personellen Ressourcen	52
Tabelle 8:	Zusammenfassung und Überblick über die technischen Ressourcen	56
Tabelle 9:	Zusammenfassung und Überblick des Qualitätsmanagements.....	62
Tabelle 10:	Zusammenfassung und Überblick über das Projektmanagement.....	67
Tabelle 11:	Zusammenfassung und Überblick über die Beziehung zwischen Kunde und ÜDL bzw. NPO	74
Tabelle 12:	Zusammenfassung und Überblick über die Arbeitsprozesse.....	85

1 Einleitung

„Access to information is a fundamental and universal human right. It can make the difference between prosperity and poverty, freedom and captivity, life and death“, so schreibt die Non-Profit-Organisation *The Rosetta Foundation* auf ihrer Webseite. Vor allem in Entwicklungsländern oder Krisensituationen wie dem Erdbeben in Haiti 2010 oder der andauernden Ebola-Krise ist der Zugang zu Informationen oft lebensnotwendig. Doch genau in diesen Situationen fehlen häufig die nötigen Ressourcen, um Informationen in den nötigen Sprachen bereitstellen zu können. Die Entwicklung einer neuen Art der Zusammenarbeit und Partizipation im Internet bietet eine Möglichkeit, diesen Bedarf zumindest teilweise zu decken. Diese neue Arbeitsform wird als Crowdsourcing bezeichnet. Ihre Entwicklung ist vor allem auf den technologischen Fortschritt und die weitverbreitete Verfügbarkeit des Internets, insbesondere des Web 2.0 zurückzuführen. Die dadurch möglich gewordene aktive Teilnahme an unterschiedlichen Projekten im Internet spielt auch für die Arbeitsprozesse bei Unternehmen oder Organisationen eine wichtige Rolle, denn die Vernetzung bietet die Möglichkeit, auf Arbeitskräfte jederzeit zugreifen zu können (Leimeister et al. 2014: 51). So hat sich das Crowdsourcing in vielen unterschiedlichen Bereichen wie dem Journalismus, im Marketing, in der Wissenschaft und vor allem auch im Bereich der Übersetzung (Translation Crowdsourcing) als revolutionäres Modell entwickelt. Das Translation Crowdsourcing wird mittlerweile im humanitären Sektor von Wohltätigkeits-Organisationen vermehrt eingesetzt.

Im Rahmen dieser Masterarbeit werden zunächst die theoretischen Grundlagen des Crowdsourcings im Allgemeinen und im Bereich der Übersetzung aufgeführt. Anhand der Desktop-Research-Methode werden dann die Übersetzungsprozesse und das Qualitätsmanagement unter Anwendung der europäischen Norm für Übersetzungsdienstleistungen bei drei ausgewählten Non-Profit-Organisationen untersucht.

Das wesentliche Ziel dieser Masterarbeit liegt in der Beantwortung der folgenden Forschungsfrage:

Wie läuft ein Crowdsourcing-Übersetzungsprozess bei einer Non-Profit Organisation ab und inwiefern eignet sich die EN 15038 als Richtlinie für Prozesse und Qualitätsmanagement beim Translation Crowdsourcing?

Zur Beantwortung der Frage wird in der vorliegenden Masterarbeit das Translation Crowdsourcing näher beleuchtet, wobei der Fokus bei der Untersuchung auf den Non-Profit-Bereich gelegt wird. In diesem Zusammenhang soll die Bedeutung des Crowdsourcings hervorgehoben werden und das Bewusstsein über dieses neue Arbeitsmodell im Bereich der Übersetzung gefördert werden. Sie lässt sich in 5 Kapitel untergliedern.

Nach einer Einleitung werden im zweiten Kapitel zunächst die Grundlagen des Crowdsourcings im Allgemeinen beleuchtet und verschiedene Definitionen des Begriffs zusammengetragen. Dabei wird insbesondere auf den Prozess und die Anwendung des Crowdsourcings näher eingegangen. Anschließend wird das Translation Crowdsourcing behandelt. Hierbei

wird der Begriff Translation Crowdsourcing definiert und es werden verschiedene Eigenschaften zugeordnet. Im weiteren Verlauf werden die Entwicklung und der aktuelle Stand ermittelt, es werden die erforderlichen Rahmenbedingungen erläutert sowie die möglichen Auftraggeber - mit besonderem Fokus auf Non-Profit-Organisationen - und Auftragnehmer ermittelt. Darüber hinaus werden die Anreize des Translation Crowdsourcings zusammengetragen und die Chancen und Risiken des neuen Arbeitsmodells im Bereich der Übersetzung aufgeführt.

Das dritte Kapitel beschäftigt sich mit dem Qualitätsmanagement und der Qualitätssicherung. Dabei wird zunächst der Begriff Qualität im Allgemeinen definiert, bevor dann im weiteren Verlauf auf das Qualitätsmanagement im Bereich der Übersetzung eingegangen wird. Im letzten Teil des Kapitels werden Beispiele und Best-Practices aus dem Translation-Crowdsourcing-Bereich aufgeführt und erläutert.

Aufbauend auf den theoretischen Grundlagen bildet das vierte Kapitel den praktischen Teil dieser Masterarbeit. Nach der Vorstellung von drei ausgewählten Non-Profit-Organisationen werden unter Anwendung der europäischen Norm für Übersetzungsdienstleistungen EN 15038 die Übersetzungsprozesse dieser drei Organisationen untersucht. Dabei wird nach der Desktop-Research-Methode vorgegangen, indem die Webseiten der drei Organisationen analysiert werden. In diesem Zusammenhang wird, basierend auf der EN 15038, auf die personellen und technischen Ressourcen, das Qualitäts- und Projektmanagement, die Beziehung zwischen Kunde und Arbeitgeber bzw. NPO sowie den Arbeitsprozess bei Übersetzungen eingegangen. Es wird dadurch untersucht, ob die EN 15038 auch als Richtlinie im Bereich des Translation Crowdsourcings angewendet werden kann. Im Anschluss daran werden die Ergebnisse der Analyse zusammengetragen und ausgewertet.

Schließlich werden im fünften Kapitel die in dieser Masterarbeit erlangten Erkenntnisse zusammengefasst. Anschließend wird das Literaturverzeichnis mit Angaben zu den Printquellen und zu den Internetquellen aufgeführt. Der letzte Abschnitt der Masterarbeit enthält verschiedene Anhänge, den Abstract in deutscher und englischer Sprache sowie den Lebenslauf.

2 Grundlagen zu Translation Crowdsourcing

In folgendem Kapitel sollen die Grundlagen des Crowdsourcing und insbesondere des Translation Crowdsourcings beleuchtet werden. Dabei werden die Prozesse, Anwendungen sowie verschiedene Beispiele des Crowdsourcings erläutert. Im Hinblick auf das Translation Crowdsourcing dient der zweite Teil dieses Kapitels der Erläuterung der Entwicklung des Translation Crowdsourcings, der für dessen Einsatz nötigen Rahmenbedingungen, der möglichen Auftraggeber/innen und Auftragnehmer/innen, der Motivation der Teilnehmer sowie der Chancen und Risiken, die mit der Entstehung des Translation Crowdsourcings entstanden sind.

2.1 Arbeitsform Crowdsourcing und seine Anwendungen

Crowdsourcing ist mittlerweile eine weitverbreitete Praktik in vielen unterschiedlichen Bereichen, so auch in der Translation. Bevor aber genauer auf das Translation Crowdsourcing eingegangen wird, soll in diesem Kapitel zunächst der Oberbegriff Crowdsourcing für den Zweck dieser Arbeit definiert und näher beleuchtet werden.

Der Begriff Crowdsourcing ist ein Neologismus, der 2006 von dem amerikanischen Journalisten Jeff Howe geprägt wurde. Er setzt sich aus den Begriffen *crowd* (dt. Menschenmenge) und *outsourcing* (dt. Fremdvergabe) zusammen und bezieht sich auf die von der Wirtschaft praktizierte Auslagerung von Unternehmensaufgaben oder Leistungen auf eine breite Masse, das heißt auf Freiwillige oder geringfügig bezahlte Arbeitskräfte (vgl. Howe, 2006; DOG News 2010). Dabei ist der Unterschied zwischen Outsourcing und Crowdsourcing zu beachten. So handelt es sich bei Outsourcing um die Auslagerung von klar definierten Unternehmensaufgaben an Drittunternehmer, Institutionen oder auch nur eine/n Akteur/in, während man sich bei Crowdsourcing an die Crowd, also eine undefinierte Anzahl von Menschen wendet (Leimeister et. al. 2013:17). Da Crowdsourcing meist über das Internet abgewickelt wird, sind die teilnehmenden Personen Internetnutzer und gehören meist einer Internet-Community an (vgl. Europäische Kommission 2012:23). Unterberg grenzt Crowdsourcing von Open Source¹ ab und sieht den Unterschied hier in der Definition der Aufgaben, da diese bei Crowdsourcing für gewöhnlich klarer definiert seien (Unterberg 2010:127).

Da bei Crowdsourcing meist eine undefinierte Menschenmenge angesprochen wird, kann sich die Crowd sowohl aus Experten/innen als auch aus nicht professionell ausgebildeten Teilnehmer/innen, in der Literatur oft als Amateure/innen oder Laien bezeichnet, zusammensetzen (vgl. Sivula/ Kantola 2014:221). Laut Howe sind durch den technologischen Fortschritt die Kosten in vielen Bereichen gesunken, wodurch Amateure/innen leichter Zugang zu professioneller Technologie haben und somit die Grenze zwischen Amateur/in und Fach-

¹ Open Source ist eine Methode zur Herstellung von Produkten, bei der beliebige Personen durch ihre unentgeltliche Mitarbeit ein Produkt mitgestalten oder produzieren können, ohne jedoch an diese Arbeit gebunden zu sein. Das Endprodukt hierbei gehört nicht dem/der Auftraggeber/in, sondern der Allgemeinheit (Unterberg 2010:126).

mann oder Fachfrau immer mehr verschwimmt. Dies führe dazu, dass Unternehmen Nutzen aus dem Können der Crowd ziehen. Er stellt fest: „It’s not outsourcing; it’s crowdsourcing“ (Howe 2006:2). Auf seiner Internetseite veröffentlichte Howe 2010 eine Definition, die dies noch einmal auf den Punkt bringt:

“Crowdsourcing is the act of taking a job traditionally performed by a designated agent (usually an employee) and outsourcing it to an undefined, generally large group of people in the form of an open call.” (Howe 2010)

Mit Open-Call (dt. offener Aufruf) ist hierbei gemeint, dass die Aufgabe öffentlich ausgeschrieben wird und jede/r Arbeiter/in dann selbst entscheiden kann, ob er oder sie die Aufgabe annimmt oder nicht (vgl. Piller et. al. 2013:609). Crowdsourcing basiert also auf der Freiwilligkeit der Menschen in der Crowd. Diese können an der Schaffung, Gestaltung oder Verbesserung von Produkten ihres Interesses teilnehmen oder bewusst ihre Ideen und Vorstellungen in allen Bereichen des World Wide Web miteinbringen. Crowdsourcing hat also aus passiven Konsumenten/innen aktive „Prosumenten/innen“² gemacht (Europäische Kommission 2012:44; vgl. Unterberg 2010:124).

Die Rolle der Crowd bildet hierbei also den Mittelpunkt. Es wird auf die Intelligenz mehrerer Menschen gesetzt statt nur auf die eines Experten. Diesen Grundgedanken hat Surowiecki in seinem Bestseller „The Wisdom of Crowds“ genauer beschrieben. Er beginnt sein Buch mit einer Anekdote des Wissenschaftlers Francis Galton. Dieser besuchte 1906 einen Jahrmarkt, auf dem ein Wettbewerb stattfand, bei dem das Gewicht eines Ochsen geschätzt werden sollte. Ungefähr 800 Menschen beteiligten sich daran, aber nicht eine Schätzung war richtig. Als Galton den Durchschnitt aus diesen Schätzungen ermittelte fand er zu seiner Überraschung heraus, dass dieser bei einem Pfund weniger lag als das tatsächliche Gewicht des Ochsen. Diese Erkenntnis führt Surowiecki zu der Hauptaussage seines Buches:

„Groups are remarkably intelligent, and are often smarter than the smartest persons in them. Groups do not need to be dominated by exceptionally intelligent people in order to be smart. Even if most of the people within a group are not especially well-informed or rational, it can still reach a collectively wise decision“ (Surowiecki 2004:XIII).

Er betont jedoch auch, dass dies nicht bedeute, die Gruppe liege immer richtig mit ihrer Antwort. Vielmehr gebe die Gruppe im Durchschnitt immer eine bessere Antwort als eine einzelne Person (Surowiecki 2004:235).

Papsdorf gelingt es in seiner etwas ausführlicheren Definition, alle wichtigen Bestandteile des Crowdsourings miteinzuschließen:

„Crowdsourcing ist die Strategie des Auslagerns einer üblicherweise von Erwerbstätigen entgeltlich erbrachten Leistung durch eine Organisation oder Privatperson mittels eines offenen Aufrufes an eine Masse von unbekannten Akteuren, bei dem der

² Neologismus: Prosumenten sind Konsumenten die gleichzeitig auch Produzenten sind (vgl. <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/prosument.html>)

Crowdsourcer und/oder die Crowdsources frei verwertbare und direkte wirtschaftliche Vorteile erlangen.“ (Papsdorf 2009:69)

Unter Crowdsourcer versteht Papsdorf den Auftraggeber beziehungsweise die Partei, die eine Aufgabe auslagert und mit den Crowdsources sind die Mitglieder der Crowd gemeint (Papsdorf 2009:70ff).

Das Aufkommen dieser neuen Arbeitsform hat viele Diskussionen ausgelöst. Wie bei vielen anderen neuen Entwicklungen, so scheiden sich auch bei dem Thema Crowdsourcing die Geister. Es hat sowohl positive Reaktionen als auch Kritiken laut werden lassen.

Positiv bewertet wird von vielen Autoren unter anderem, dass durch Crowdsourcing auf ein großes Potenzial an Wissen zugegriffen werden kann, das anders nicht erreichbar wäre (vgl. Europäische Kommission 2012:20; Leimeister et. al. 2013:55). Menschen können durch ihre Interessen und mit ihrem Wissen zu Produkten oder Dienstleistungen beitragen und diese verbessern. Dabei sind sie Teil einer Community und dieses Zugehörigkeitsgefühl reicht Internetnutzer/innen oft als Anreiz, um einen Beitrag dazu zu leisten. (vgl. Europäische Kommission 2012:20).

Darüber hinaus ist auch der Zeit- und Raumfaktor als positiv einzuordnen. Durch das Internet wird ermöglicht, dass User weltweit angesprochen werden. Es gibt keine geografischen Einschränkungen und User können zu jeder Tages- und Nachtzeit an ihren Projekten oder Aufgaben arbeiten. Außerdem sind die Aufgaben häufig in kleine Teilaufgaben untergliedert. Dadurch werden schneller Lösungen gefunden als auf dem traditionellen Arbeitsweg (vgl. Leimeister 2013:55).

Für die Firmen ist der größte Vorteil des Crowdsourcings die Einsparung von Kosten (vgl. Stigliano 2011:7). Zwar fallen bei der Abwicklung und dem Management bei Crowdsourcing –Prozessen genauso Kosten an, doch ist die Entlohnung der Teilnehmer gering oder bleibt ganz aus (vgl. Leimeister et. al. 2013:56).

Neben diesen Vorteilen des Crowdsourcings ist in der Literatur auch vermehrt Kritik laut geworden. Mit seinem Buch „The cult of the amateur“ (dt.: „Die Stunde der Stümper“) übt Andrew Keen scharfe Kritik am Web 2.0 und stellt die durch Amateure entstandenen Inhalte in Frage. Für ihn ist der Amateur „ein Laie, ein Mann ohne Zeugnisse, ein Dilettant“ (Keen 2008:46). Er hinterfragt die Zuverlässigkeit und den Wert der Beiträge von Amateuren im Vergleich zur Arbeit, die von fähigen und wissenden Experten erbracht wird. Wobei hier zu klären bleibt, ob Crowdsourcing immer auf die Arbeit von Amateuren zurückzuführen ist.

Im Bereich der Non-Profit Organisationen (NPO) wird Crowdsourcing als Engagement für den guten Zweck gesehen, jedoch stellt es im Bereich der gewinnorientierten Unternehmen oft einen Aspekt der Ausbeutung von Arbeitskraft dar (vgl. Brabham 2008:21). So kritisiert Brabham vor allem die geringe Bezahlung der Crowd: „To see it one way, the intellectual labor the crowd performs is worth a lot more than winning solutions are paid“ (Brabham 2008:83). Er geht sogar so weit, die bei Crowdsourcing herrschenden Bezahlungsverhältnisse mit einer Sklavenwirtschaft zu vergleichen (ebd.). Durch diese Dumping-Preise kann es dazu kommen, dass bestimmte Märkte nicht mehr aufrechterhalten werden können und Fachkräfte ihre Arbeit und damit ihre Einkommensquelle verlieren (vgl. Europäische Kommission 2012:21).

Da vieles heute über das Web abgewickelt wird, ist es häufig schwer, die Quelle herauszufinden und zu garantieren, dass diese verlässlich ist oder überhaupt angegeben wird. So kann Anonymität auch dazu verwendet werden, falsche Informationen zu verbreiten, um Internetnutzer zu beeinflussen (Europäische Kommission 2012:20f.). Es fehlt im Vergleich zu traditionellen Methoden also an rechtlichen Rahmenbedingungen, wodurch Personen, die gegen das Recht verstoßen, nur sehr schwer zur Verantwortung gezogen werden können.

Ein weiteres Argument gegen Crowdsourcing sei, dass die Mitglieder der Crowd hauptsächlich aus freien Stücken und mit einer Vorliebe für eine bestimmte Sache arbeiten, und somit neben ihrer eigentlichen beruflichen Tätigkeit ihre Freizeit dafür opfern und viele Stunden zusätzlich arbeiten. Dies lässt die Grenzen zwischen Arbeit und Freizeit verschwimmen und hat negative Auswirkungen für das Arbeitsleben (ebd.)

Leimeister et. al. betonen hingegen, dass der Forschungsstand im Bereich des Crowdsourcings noch nicht ausreicht, um festzustellen, welche Risiken der Einsatz von Crowdsourcing mit sich bringt oder was er für Auswirkungen auf Unternehmen, Organisationen, Menschen oder Märkte hat (2013:85).

Eines ist jedoch klar: Crowdsourcing hat sich in vielen Bereichen durchgesetzt und das muss, unabhängig von persönlichen Meinungen, akzeptiert werden. Eine Auseinandersetzung und eingehende Betrachtung dieser neuen Arbeitsform erscheint daher als dringend notwendig.

2.1.1 Crowdsourcing als Prozess

Ähnlich wie Papsdorf identifizieren auch Leimeister et. al. nach einer Analyse von mehreren Definitionsansätzen drei Hauptbestandteile des Crowdsourcings: den/die Auftraggeber/in oder Crowdsourcing-Initiator/in (Crowdsourcer), die Crowd (Crowdsources) und den Crowdsourcing-Prozess.

Papsdorf bezeichnet die Crowdsourcing-Initiatoren/innen in seiner Definition kurz als „Organisation oder Privatperson“ (Papsdorf 2009:69). Dabei kann es sich um Unternehmen, öffentliche Institutionen, Non-Profit-Organisationen, Vereine oder auch ein Individuum handeln (vgl. Papsdorf 2009:70; Leimeister/Zogaj 2013:19).

Wie aus der Bezeichnung „crowd“ hervorgeht, ist damit die Masse der Menschen gemeint, die eine Aufgabe löst. Dies wird auch in der Literatur einheitlich so definiert. Dabei kann entweder die Gesamtheit der Internetnutzer/innen oder nur ein begrenzter Personenkreis, wie die Kund/inn/en eines Unternehmens, die Mitglieder einer Online-community oder eben ein seitens des Auftraggebers oder der Auftraggeberin bestimmter Pool an Crowdsources gemeint sein (Leimeister/Zogaj 2013:19).

Mit dem Crowdsourcing-Prozess ist letztendlich die Abwicklung von Beginn bis zum Abschluss eines Projektes gemeint. In Abbildung 1 ist der Prozess nach Leimeister et. al. in 5 Phasen dargestellt. In der ersten Phase werden die Aufgabe sowie die Ziele seitens des/der Auftraggebers/in genau bestimmt und beschrieben. In Phase 2 wird die Art des Aufrufes gewählt, das heißt es wird ausgewählt, an wen die Aufgabe adressiert wird. Hierbei kann es sich einerseits um einen sogenannten Open-Call (dt. offener Aufruf) handeln, bei dem die Aufgabe

öffentlich ausgeschrieben wird und jede/r Arbeiter/in dann selbst entscheiden kann, ob er oder sie die Aufgabe annimmt. Andererseits können die Teilnehmer/innen aber auch aufgrund von bestimmten Fähigkeiten oder Eigenschaften ausgewählt und dann gefragt werden, ob sie eine Aufgabe übernehmen möchten. In der darauffolgenden Phase werden dann die Aufgaben oder Probleme von der Crowd erarbeitet. Phase 4 besteht in dem Zusammentragen der erarbeiteten Ergebnisse und der Auswahl einer oder mehrerer Lösungen. Die Vergütung bildet den letzten Schritt im Crowdsourcing-Projekt. Diese kann monetär oder nicht-monetär sein (Leimeister et. al. 2014:58). An dieser Stelle muss jedoch darauf hingewiesen werden, dass diese Phase in vielen Crowdsourcing-Projekten mit Open-Calls nicht stattfindet, da sich die Crowdsourceres in diesen Fällen freiwillig melden und der Anreiz dabei ihr Interesse in den jeweiligen Bereichen anspricht (vgl. Leimeister et. al. 2013:56).

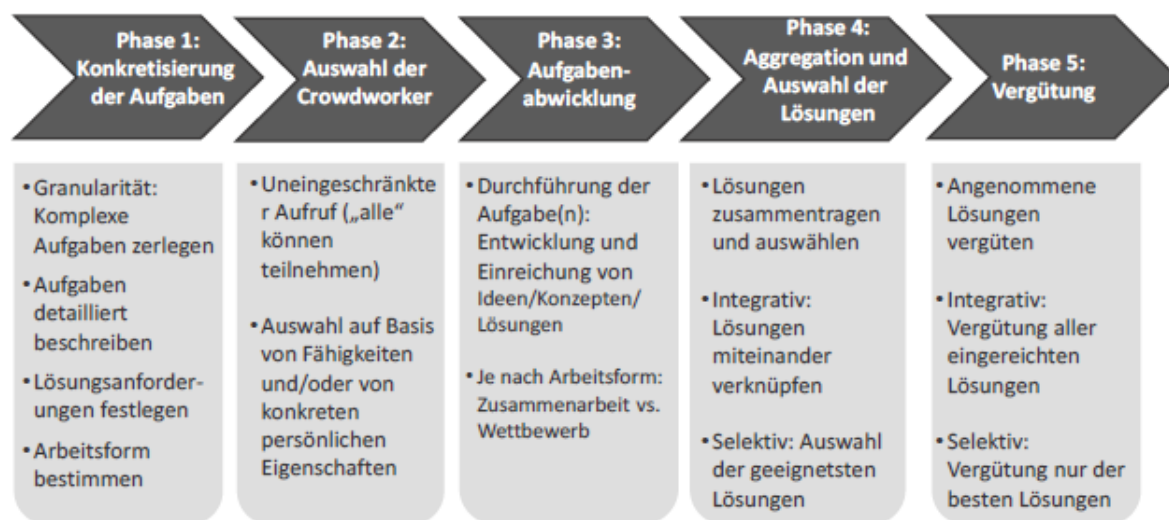


Abbildung 1: Phasen und Maßnahmen im Crowdsourcing-Prozess (Leimeister/Zogaj 2014:41)

Da an diesem Prozess sehr viele Menschen beteiligt sind und Aufgaben meist außerhalb des Unternehmens von der Crowd bearbeitet werden, spielt hier ein für das jeweilige Projekt geeignetes Management eine wichtige Rolle. Nur so kann ein reibungsloser Ablauf erfolgen. Da der/die Auftraggeber/in auf einen Erfolg durch Crowdsourcing abzielt, liegt es bei ihm/ihr, sich um die nötigen Kontrollmechanismen zu kümmern und das Projekt dementsprechend vorzubereiten (vgl. Leimeister 2014:58).

2.1.2 Anwendung des Crowdsourcing

Die Abwicklung eines Crowdsourcing-Projektes erfolgt in den meisten Fällen über Crowdsourcing-Plattformen im Internet. Diese dienen unabhängig vom Orts- oder Zeitfaktor zum Hochladen der zu erstellenden oder schon fertiggestellten Aufgaben und dem Austausch zwischen Auftraggeber/in und dem Individuum bzw. der Crowd. Diese Plattformen werden entweder von dem/der Auftraggeber/in selbst aufgesetzt oder von einem/r Crowdsourcing-Intermediär/in bereitgestellt, der/die die Vermittlung zwischen Auftraggeber/in und Crowd

übernimmt (Leimeister et. al. 2013:20). Dabei können die Arbeitsformen bei diesen Online-Prozessen variieren und unterscheiden sich generell von den traditionellen unternehmensinternen Arbeitsprozessen bei denen die Aufgaben meist von dem oder der Vorgesetzten zugeteilt werden (Leimeister et. al. 2014:59f.). Leimeister et. al. unterscheiden zwischen 2 Ansätzen der Arbeitsformen - dem wettbewerbsbasierten Ansatz und dem zusammenarbeitsbasierten Ansatz. Bei Ersterem arbeiten die Crowdsources unabhängig voneinander. Hierbei kann der Wettbewerb entweder in einer zeitlichen Form (wer zuerst ein Ergebnis liefert, wird belohnt) oder einer ergebnisorientierten Form (das beste Ergebnis wird belohnt) stattfinden. Bei dem Ansatz, der auf Zusammenarbeit basiert, werden Lösungen von den Crowdsources gemeinsam erarbeitet (siehe hierzu Abbildung 2).

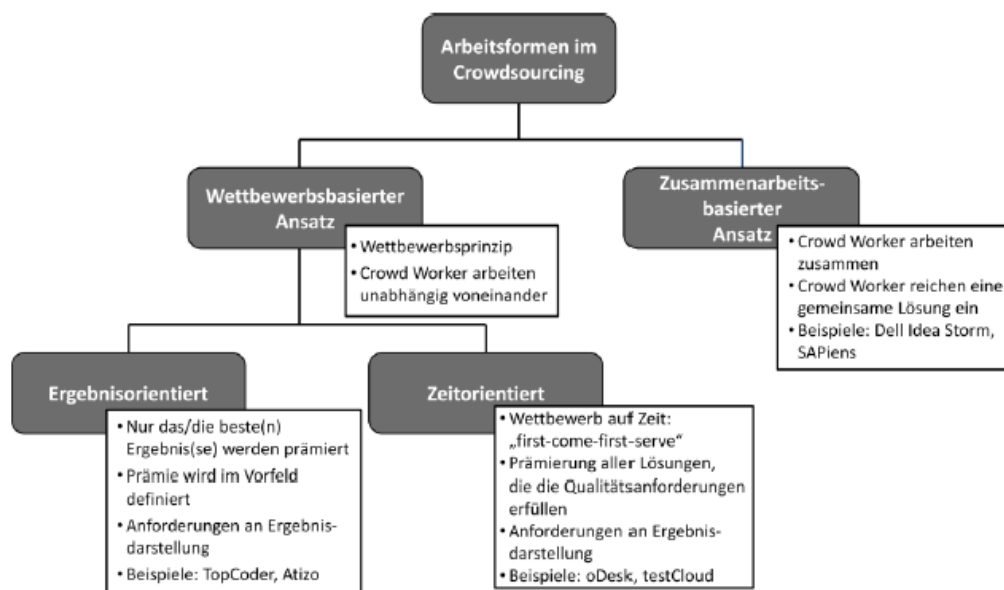


Abbildung 2: Arbeitsformen bei Crowdsourcing nach Leimeister/Zogaj (2013:63)

In Anlehnung an Shirky unterscheidet Unterberg vier Formen der Zusammenarbeit beim Crowdsourcing: Sharing, Kooperation, Kollaboration und Kollektiv. Mit Sharing ist gemeint, dass die Teilnehmer/innen alleine an etwas arbeiten und es dann auf der Plattform mit anderen teilen, wie zum Beispiel Fotos (Unterberg 2010:132). Andere können dann auswählen, ob sie diese nutzen möchten oder nicht. Unter Kooperation wird das Aufeinander-Bezugnehmen der Mitglieder einer Crowd, das heißt die gegenseitige Bewertung von Produkten oder Mitgliedern, verstanden(ebd.). Die Zusammenarbeit mehrerer Mitglieder oder sogar der ganzen Crowd an einem Objekt oder Projekt wird als Kollaboration bezeichnet (Unterberg 2010:133). Darunter fallen zum Beispiel die gemeinschaftliche Erstellung oder Bearbeitung von Texten, wie zum Beispiel bei Wikipedia. Als Kollektiv wird hier die Arbeitsform verstanden, bei der eine Gruppe im Namen aller Mitglieder einer Crowd agiert, wobei die möglichen Konsequenzen jedoch von allen getragen werden müssen (ebd.).

Heute ist Crowdsourcing eine weitverbreitete Praktik geworden. In vielen unterschiedlichen Bereichen wie Softwareentwicklung, humanitäre Hilfe oder im audiovisuellen Sektor wird Crowdsourcing heute angewendet (vgl. Europäische Kommission 2012: 9). Da

Crowdsourcing in vielen unterschiedlichen Sektoren angewendet wird, werden hier nun verschiedene Beispiele aus unterschiedlichen Bereichen kurz vorgestellt.

Auch wenn Crowdsourcing ein neuer Begriff ist, so ist das Prinzip nicht neu. Schon 1991 bat der Norweger Linus Torvalds bei der Entwicklung seines Open-Source Computer-Operationssystems seine Internetnutzer/innen um Verbesserungsvorschläge und Ergänzungen. Tatsächlich nahmen sich Internetnutzer/innen dessen an und tragen nun seit mittlerweile 20 Jahren dazu bei, Probleme oder Fehler zu beseitigen und so das System sicherer und effizienter zu machen (Europäische Kommission 2012:12). Somit ist Linux heute eines der erfolgreichsten Projekte im Bereich des Crowdsourcings.

Ebenso ist Wikipedia eines der bekanntesten Beispiele für Crowdsourcing (vgl. Europäische Kommission 2012:13). Die Webseite wurde als Zusatz zu dem schon bestehenden Online-Lexikon Nupedia entworfen. Nupedia bestand aus Artikeln von Experten/innen, aber durch Wikipedia hatte dann die Community die Möglichkeit, Vorschläge zu machen und zum Beispiel inhaltliche Ergänzungen zu Nupedia-Artikeln vorzuschlagen. Wikipedia besteht in seiner englischen Version seit 2001 und ist mittlerweile in 283 Sprach-Versionen vorhanden. Sie ist eine der meistbesuchten Webseiten weltweit. Ihr Inhalt ist frei, jeder kann davon Gebrauch machen, ihn bearbeiten oder verbreiten. Artikel werden von Internetnutzer/innen auf freiwilliger Basis verfasst (Europäische Kommission 2012:13f.).

Im Bereich der Übersetzung ist Facebook eines der bekanntesten Crowdsourcing-Projekte. Da die englischsprachige Facebook-Seite so erfolgreich war hatte Facebook zum Ziel, seine Webseite in mehreren Sprachen anzubieten, um auf diese Weise mehr Internetnutzer/innen weltweit zu erreichen. Facebook übergab den Übersetzungsprozess an die Menschen, die die Seite und ihre Muttersprachen am besten kannten – die Internetnutzer/innen (vgl. Lee 2009). Das Ergebnis war überragend: Die Seite wurde in nur zwei Wochen ins Spanische und kurz darauf in nur 24 Stunden ins Französische übersetzt (ebd.). Facebook hat via Crowdsourcing die Webseite bis heute in über 65 Sprachen übersetzen lassen (Europäische Kommission 2012:25).³

Zusammen mit dem technologischen Fortschritt und dem leichten und schnellen Zugang zum Internet macht Crowdsourcing heute außerdem möglich, Nachrichten schnell und weltweit zu verbreiten. So können Internetnutzer/innen weltweit Informationen und Bilder bereitstellen, ohne dabei von politischen Mächten behindert zu werden. Somit können sie ihre Meinung frei äußern. Ein Beispiel hierfür ist die Seite Global Voices. Diese bietet eine Nachrichtenplattform für Blogger/innen im Sinne der interkulturellen Kommunikation an, deren Beiträge durch freiwillige Übersetzer/innen mittels Translation Crowdsourcing übersetzt und somit einer breiten Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden (vgl. Europäische Kommission 2012:15f.).

Howe und viele andere führen InnoCentive häufig als Beispiel im Bereich des Crowdsourcings an (Howe 2006:3; Europäische Kommission 2012:16). Dabei handelt es sich um eine amerikanische Firma, die mittels Crowdsourcing intelligente, kreative Menschen weltweit anspricht, um innovative Lösungen für Probleme aus den Bereichen Politik, Wissen-

³ Ausführliche Informationen: Kelly, Nataly / Ray, Rebecca / DePalma Donald A. 2011. From crawling to sprinting – Community translation goes mainstream. In: O'Hagan, Minako (Hg.) *Translation as a Social Activity – Community Translation 2.0*. Artesis University College Antwerp. Antwerpen: ASP Vub Press, 75-94.

schaft, Technik oder aus den sozialen Bereichen zu finden. Unternehmen, Institutionen oder Non-profit-Organisationen posten Probleme auf die Plattform von InnoCentive und bieten für die beste Lösung einen bestimmten Geldbetrag (InnoCentive). Die Community aus Millionen von Menschen weltweit versucht dann im Wettbewerb untereinander, eine Lösung für das Problem zu finden. Dadurch werden auf schnelle und kosteneffiziente Art und Weise innovative Ideen gefunden und Probleme schneller gelöst. Diese Art der Lösungsfindung hat mittlerweile viele Unternehmen angezogen, dazu zählen unter anderem NASA, Nature Publishing Group, The Economist, Thomson Reuters und diverse Regierungsbehörden aus den USA und Europa (InnoCentive).

2.2 Anwendung des Crowdsourcings im Bereich der Translation

Die vorliegende Arbeit zielt darauf ab, das Translation Crowdsourcing als neue Entwicklung in der Translationswissenschaft in Augenschein zu nehmen. Translation Crowdsourcing wird in vielen Bereichen der Translation angewendet. Von Journalismus über den audiovisuellen Sektor bis hin zum Non-profit-Bereich werden Übersetzungen mittels Crowdsourcing erstellt (vgl. Europäische Kommission 2012:23). In folgendem Kapitel wird zunächst die Definition des Begriffs Translation Crowdsourcing im Sinne dieser Arbeit festgelegt. Darüber hinaus werden die Entwicklung und der aktuelle Stand erläutert sowie die nötigen Rahmenbedingungen für den Einsatz des Translation Crowdsourcings beschrieben. Außerdem werden mögliche Auftraggeber und Auftragnehmer ermittelt.

Da es sich um eine relativ junge Disziplin der Translationswissenschaft handelt, existiert noch kein eindeutiger, transparenter Terminus für diese Art des Übersetzens. Der Begriff Translation Crowdsourcing wird synonym mit Community Translation (O'Hagan 2011), Collaborative Translation (Kelly/Ray/DePalma 2011; Désilet/van der Meer 2011) und User-generated Translation (O'Hagan 2009; Perrino 2009) verwendet. DePalma und Kelly fassen den Begriff auch zu der Abkürzung CT3 zusammen - community, crowdsourced und collaborative translation - und bezeichnen es als die „Übersetzung, die von, durch und für Menschen“ erarbeitet wird/entsteht (DePalma/Kelly 2008 zit. in O'Hagan 2009:97). Pym (2011b) kritisiert diese Terme, denn „[they] seem shot through with activist ideologies“ (2011b:97). Er ist der Meinung, dass der Unterschied hauptsächlich in der Entlohnung der Übersetzer/innen liegt und schlägt daher den Term „volunteer translation“ vor (ebd.). Im Folgenden wird vorwiegend der Term Translation Crowdsourcing verwendet, da dieser eine Art Oberbegriff darzustellen scheint.

Im Bericht der Europäischen Kommission wird Translation Crowdsourcing mit Bezug auf das Crowdsourcing im Allgemeinen wie folgt definiert:

„[T]he idea of a piece of work carried out collaboratively by an enthusiastic community of users, willing to devote their time and energy to help other members of their community — whatever it is — to profit from products they would be excluded from for linguistic reasons.“ (Europäische Kommission 2012:23)

Dies ist eine noch sehr allgemein verfasste Definition, die nicht direkt das Übersetzen beinhaltet. Es wird darauf hingewiesen, dass das Translation Crowdsourcing die gleichen Eigenschaften und Ziele hat wie das Crowdsourcing im Allgemeinen (Europäische Kommission 2012:23). Jedoch wird am Ende der sprachliche Faktor miteinbezogen.

Dieser Masterarbeit liegt im Wesentlichen die Definition von O'Hagan zu Grunde. Sie geht mehr auf die Übersetzung ein und fasst die Hauptcharakteristiken des Translation Crowdsourcing als eine „translation performed voluntarily by Internet users and [which] is usually produced in some form of collaboration often on specific platforms by a group of people forming an online community“ (O'Hagan, 2011:14). In ihrer Definition von user-generated translation benennt sie die Crowdsourcers als „unspecified self-selected individuals“ (O'Hagan 2009:97). Es bleibt jedoch in der Folge zu klären, ob es sich bei Translation Crowdsourcing immer um die Arbeit von Amateuren/innen handelt oder ob auch Fachleute/professionelle Übersetzer/innen an Crowdsourcing-Projekten teilnehmen.

In dem Bericht über Translation Crowdsourcing auf der Webseite Language-Translation-help.com wird in der Definition zu Translation Crowdsourcing sowohl die bezahlte Tätigkeit als auch die mögliche Zusammensetzung der Crowd - aus Amateur/innen oder professionellen Übersetzer/innen oder einer Kombination aus beiden - miteinbezogen: Translation Crowdsourcing heißt „[g]etting translation completed in parallel rather than consecutively, via a large pool of bilinguals (either amateur or professional translators, or both) on a volunteer or paid basis.“ (Lychak). Professionelle Übersetzer/innen werden hier nicht ausgeschlossen und auch eine Bezahlung wird als möglich erachtet. Auch O'Hagan bestätigt, dass professionelle Übersetzer/innen trotz der fehlenden Entlohnung bestimmte Crowdsourcing-Aufträge annehmen (O'Hagan 2011:13). In dem Bericht der Europäischen Kommission wird betont, dass durch Crowdsourcing sowohl die Grenzen zwischen der Arbeit von Amateur/innen und bezahlter Arbeit als auch jene zwischen Arbeitszeit und Freizeit verwischt werden (2012:23).

Translation Crowdsourcing oder Community Translation, wie es Fernandez-Costales nennt, ist jedoch deutlich von dem Begriff Community Interpreting abzugrenzen, denn dieser bezeichnet die Sprachmittlung bei medizinischen Untersuchungen oder Streitfragen, Anhörungen im Asylverfahren oder in Polizeistationen und schließt immer häufiger auch das Gerichtsdolmetschen mit ein (Pym 2011b:79).

Fernandez-Costales wiederum versteht Community Translation als eine „self-initiative of users and not as a process started by companies or corporations pursuing particular interests (i.e. crowdsourcing)“ (2014:17). Er unterscheidet also zwischen Community Translation und Crowdsourcing Translation, denn bei Ersterem würden Freiwillige aus Selbstinitiative handeln (z. B. bei Fansubbing⁴) und bei Crowdsourcing liege die Initiative bei den Firmen oder Organisationen, die den Übersetzungsprozess einleiteten (ebd.). Im Bericht der Europäischen Kommission wird jedoch im Zusammenhang mit Crowdsourcing erwähnt, dass das Crowdsourcing nicht mehr nur auf die Selbstinitiative der Freiwilligen, wie beim Fansubbing, beschränkt, sondern immer mehr auch in anderen Bereichen und Institutionen angewendet wird (vgl. Europäische Kommission 2012:24). Hier wird demnach die Selbstinitiative auch dem Crowdsourcing zugeordnet, jedoch eine Entwicklung im Ansatz der Methode festgestellt.

⁴ Unter Fansubbing versteht man die Untertitelung oder die Übersetzung von Untertiteln durch Amateure. (vgl. Europäische Kommission 2012:29)

Aus diesen hier genannten Definitionen lassen sich bestimmte Merkmale des Translation Crowdsourcing herausstellen. Jedoch werden diese Merkmale in der Literatur dem Translation Crowdsourcing nicht einheitlich zugeordnet und viel diskutiert. In Tabelle 1 werden diese Merkmale zur Veranschaulichung einander gegenübergestellt.

CROWDSOURCING		
die freiwillige Arbeit	vs.	verschiedene Arten der Entlohnung
Laie		professionelle/r Übersetzer/innen
Zusammenarbeit		selbstständige Erledigung der Arbeit
Selbstinitiative		Auftrag

Tabelle 1: Gegenüberstellung von möglichen Merkmalen des Translation Crowdsourcing

2.2.1 Entwicklung und aktueller Stand

Auf Grund des digitalen Zeitalters und den damit einhergehenden technologischen Neuentwicklungen stehen Übersetzer/innen heute einer Reihe an Herausforderungen gegenüber, mit denen sie sich auseinandersetzen müssen, um auf dem Markt bestehen zu können. Die immer weiter fortschreitende Technologie seit dem Aufkommen des Internets und die neuen Kommunikationsmöglichkeiten haben viele Bereiche unserer Gesellschaft geprägt und haben Einfluss auf unser Leben und unsere Arbeit. Dies alles hat, zusammen mit der anhaltenden Globalisierung und den neuen Kommunikationstools, dazu beigetragen, die Forschungsfelder in den Geisteswissenschaften und vor allem in der Translationswissenschaft erheblich zu erweitern (Fernandez-Costales 2014:3). Cronin (2010) fasst die wichtigsten Entwicklungen der letzten Jahrzehnte im Bereich der Translation folgendermaßen zusammen: „Over the last few decades, translation studies have evolved from the linguistic turn of the 1960s and 1970s to the cultural turn of the 1980s and 1990s to the technological turn taken today” (2010:1). Aus diesem technologischen Wandel gehen die maschinelle Übersetzung und die Entwicklung von CAT-Tools (wie Translation Memories, Terminologie-Datenbanken, Lokalisierungssoftware) hervor, die Veränderungen in der Übersetzungspraxis mit sich gebracht haben (Fernandez-Costales 2014:4; vgl. O’Hagan 2009). Diese Tools sollen die Arbeit der Übersetzer/innen vereinfachen und deren Leistung optimieren, denn Schnelligkeit und globale Reichweite sind heute Voraussetzungen für Erfolg in der Übersetzungsbranche (Fernandez-Costales 2014:4). In diesem Zusammenhang spielt das Web 2.0 eine wichtige Rolle, denn es hat durch seinen interaktiven Charakter die Zusammenarbeit und Kommunikation im Internet erheblich vereinfacht. Dabei handelt es sich um die neue Art des Internets, in dem Nutzer/innen nicht mehr nur als Beobachter/innen passiv Informationen einholen, sondern in dem sie sich aktiv im Web beteiligen, im Sinne einer Freizeitaktivität Inhalte selbst schaffen und Teil von Projekten und Communities werden (vgl. Stigliano 2011:5; vgl. Papsdorf, 2009, 33). Dieser technologische Wandel - und vor allem das Web 2.0 - haben zur Entstehung des Crowdsourcings im Allgemeinen und auch zum Translation Crowdsourcings geführt (vgl. Fernandez-Costales

2014:5.; O'Hagan 2011). Die weitverbreitete Verfügbarkeit des Internets und das interaktive Web haben die physischen Hindernisse beseitigt und führen zu einem immer größeren internationalen Informationsangebot (vgl. Fernandez-Costales 2014:7). Um diese Informationen besser austauschen zu können, wurden neue Online-Translation-Tools entwickelt, welche nicht nur von professionellen Übersetzer/innen, sondern immer mehr auch von anderen Usern verwendet werden, die dadurch veranlasst werden, an Übersetzungsprozessen teilzunehmen (vgl. Jiménez-Crespo 2011:24; Fernandez-Costales 2014:6). Translation Crowdsourcing gilt als neues Phänomen in der Translationswissenschaft, mit dem sich die Übersetzungsindustrie, die Translationswissenschaftler und die Übersetzer/innen auseinandersetzen müssen (vgl. Fernandez-Costales 2014:2). Es wird sich immer weiterentwickeln und es ist davon auszugehen, dass weder professionelle Übersetzer/innen noch Wissenschaftler/innen aus dem Bereich der Translationswissenschaft vollständig über das Thema und seine Auswirkungen informiert sind (O'Hagan 2011:20). Auch Pym bemängelt das Fehlen von „hard empirical data“ (Pym 2011a:4). Jedoch zeigen die vielen veröffentlichten Artikel (O'Hagan 2009; O'Hagan 2011; Cronin 2010; Garcia, 2010; Perrino 2009) und Beiträge, dass sich immer mehr Translationswissenschaftler der Bedeutung von Translation Crowdsourcing bewusst werden und Untersuchungen anstellen (vgl. Fernandez-Costales 2014:2). Wie auch viele andere Entwicklungen in der Translationswissenschaft, so hat auch das Translation Crowdsourcing Auswirkungen auf die bestehenden Translationsmodelle, auf die Rolle des/der Übersetzers/in und auf die Translation als Disziplin (vgl. Fernandez-Costales 2014:5; vgl. Kelly et. al. 2011). O'Hagan bringt dies auf den Punkt: „Technology is often a two-edged sword, bringing both convenience and danger“ (O'Hagan 2011:20). Translation Crowdsourcing wirft demnach noch viele Fragen in Bezug auf Ethik, Qualität, die möglichen Chancen und Risiken für den Beruf des/der Übersetzers/in und die allgemeinen Auswirkungen auf die Translationswissenschaft auf.

2.2.2 Erforderliche Rahmenbedingungen

Um eine gutes Funktionieren von Crowdsourcing-Projekten gewährleisten zu können, bedarf es neben einer effektiven Organisation noch weiterer Voraussetzungen. Abgewickelt werden Crowdsourcing-Übersetzungen meist über das Internet, auf bestimmten dafür entwickelten Plattformen, auf denen sich jeweils die Internetcommunitys gründen und miteinander oder auch unabhängig voneinander übersetzen. Daher müssen vor allem die technischen Rahmenbedingungen, also der Zugang zum Internet und damit zum Web 2.0, gegeben sein. Nur so können die entsprechenden Webseiten und vor allem Plattformen für die Zusammenarbeit oder Abwicklung der Übersetzungsprozesse bereitgestellt werden. Zudem gilt es, eine entsprechende Crowd oder „eine ausreichend große Gemeinschaft an freiwilligen Übersetzern“ (DOG News 2010) anzusprechen, welche dann die Web-Community bilden. Im Folgenden sollen diese Voraussetzungen näher beleuchtet werden.

Zunächst einmal muss eine webbasierte Infrastruktur vorhanden sein (DOG News 2010). Das Konzept des Translation Crowdsourcing funktioniert hauptsächlich durch die Nutzung des Web 2.0. „As regards collaborative efforts, the achievement of the so-called Web 2.0 has set a clear landmark due to the tremendous power it has put in the hands of the global

audience” (Fernandez-Costales 2014:6). Dieser Begriff beschreibt die neue Entwicklung des Internet und wurde 2005 von Tim O’Reilly geprägt (vgl. Perrino 2009). Es handelt sich dabei um verschiedene Dienste und Anwendungen, durch die das Internet und nicht zuletzt die heutigen Internetnutzer/innen interaktiver werden und in dem Informationen effizient geteilt werden (Perrino 2009). Dabei werden die Inhalte von Internetnutzer/innen nicht nur konsumiert sondern auch aktiv mitgestaltet und produziert, was gemeinhin auch als user-generated content bezeichnet wird (O’Hagan 2011:12).

Basierend auf diesen neuen technischen Möglichkeiten sind Webseiten entstanden, welche die Interaktion der Internetnutzer/innen vereinfachen. Beim Translation Crowdsourcing sorgen Übersetzungs-Plattformen der Web-Communitys für ein geeignetes Arbeitsumfeld. Sie ermöglichen und vereinfachen Übersetzern/innen die Durchführung der Übersetzungen. Solche Plattformen werden entweder speziell für den Zweck des Crowdsourcings entworfen oder durch Social-Media Webseiten angeboten. Zum Beispiel schaffte Facebook eigens eine Seite, auf der jeder die Möglichkeit hat, bei der Übersetzung der Facebook-Seite teilzunehmen und seine Übersetzungsvorschläge zu veröffentlichen. Zusätzlich gibt es ein Forum, in dem diese Übersetzungen dann diskutiert und verglichen werden und über die dann abgestimmt wird (vgl. Europäische Kommission 2012:25).

Bei ihrer Untersuchung zu einem Collaborative Translation Model haben Kelly, Ray und DePalma unter den 104 Communities 3 grundlegende Arten von Plattformen ausmachen können (Kelly/Ray/DePalma 2011:90):

- *Plattformen, die auf Wikis oder Foren basieren:* Dieses Model scheint das einfachste zu sein, jedoch lässt es sich nur anwenden, wenn wenige Sprachen gebraucht werden und nur ein oder zwei Produkte oder Dienstleistungen angeboten werden. Hierbei ist nur eine Wiki-Software oder ein Forum und ein/e Community-Moderator/in nötig.
- *Datenbankgestützte Plattformen:* Dies ist die gängigste Variante unter den untersuchten Community-Webseiten. Bei diesen Plattformen haben Internetnutzer/innen entweder eine einfache Nutzeroberfläche oder ein komplett ausgearbeitetes Bedienfeld um ihre Übersetzungsarbeiten ausführen zu können.
- *Plattformen, die für den Zweck des Translation Crowdsourcing entwickelt wurden:* Dies ist das am seltensten vorkommende Model, welches jedoch die meisten Vorteile bietet, da es auf Translation Crowdsourcing aufbauend entwickelt wurde. Als Grundlage dient hier eine Übersetzungsplattform, die Folgendes bietet: eine Art Terminologie-Management, einen möglichen Zugriff auf Translation Memory und Zugang zu maschineller Übersetzung oder Programmschnittstellen (Application Programming Interfaces), um eine relativ einfache Einbindung zu ermöglichen. Diese Art von Plattform braucht sowohl im Voraus als auch später dauerhaft höhere Investitionen sowie höhere Anpassungsaufwendungen und Gebühren für Cloud Services, was sich jedoch langfristig lohnt.

Über den Aufbau oder die Organisationsstruktur von einzelnen Translation-Crowdsourcing-Plattformen lässt sich nur sehr schwer eine verallgemeinernde Aussage treffen, da jede Webseite ihrem Zweck gemäß anders aufgebaut ist. Anastasiou und Gupta haben jedoch einen grundlegend typischen Ablauf einer Translation Crowdsourcing Tätigkeit auf einer Plattform

in einer Grafik treffend dargestellt (Abbildung 3). Dabei sind die verschiedenen Abläufe klar ersichtlich und auch die Teilnehmer/innen und Aufgaben gehen klar daraus hervor.

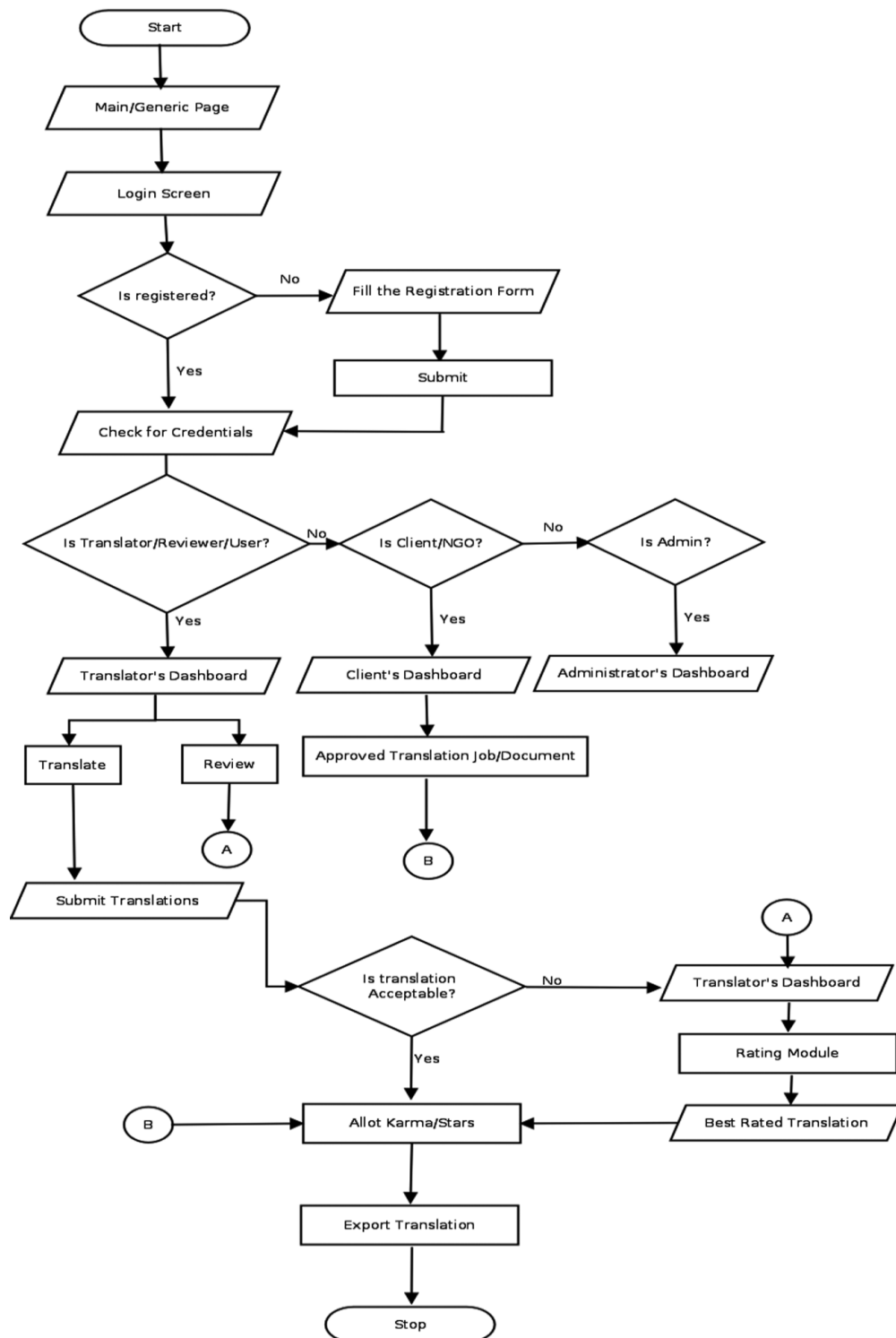


Abbildung 3: Ablauf einer Translation Crowdsourcing Tätigkeit auf einer Plattform (Anastasiou/Gupta 2011:640)

Von Kelly et. al. werden weitere technische Möglichkeiten angeführt, die den Web-Communities zur Verfügung stehen können, wie beispielsweise Sofortnachrichten, SMS oder Diskussionsgruppen. Sie stellen dies im Vergleich zu dem TEP- Modell (Translation-Edit-Proofread) übersichtlich dar:

Technology Area	TEP Model	Collaborative Model
Communication with other group members	E-mail/Telephone	Discussion group, chat, social and professional network, Skype, Wiki, Groove
Translation memory	Desktop translation memory applications like Trados and Déjà Vu	Next-generation translation memory tools from companies like Alchemy, Elanex, Kilgray, Lingotek, Lionbridge, and XML-Intl
Style compliance	Style guides	Authoring tools such as acrocheck and AuthorAssistant
Content creation	Standalone desktop content creation tools such as Word and FrameMaker	Open documents; XML everywhere; DITA

Tabelle 2: Technology-Related Issues for Collaborative Translation (Kelly et. al. 2011:85)

Diese Technologien sind dabei weltweit zugänglich und unterstreichen so den globalen Charakter und die Möglichkeit einer internationalen und interkulturellen Kommunikation.

Neben den technischen Rahmenbedingungen muss auch eine entsprechende Gruppe an freiwilligen Übersetzern/innen für ein Translation-Crowdsourcing-Projekt vorhanden sein. In seinem Artikel über Crowdsourcing führt Stigliano drei grundlegende Eigenschaften der Crowd an, die auch auf das Translation Crowdsourcing abgeleitet werden können (Surowiecki 2011:7). Mit dem Terminus Crowd kann hier auch die Web-Community bestehend, aus freiwilligen Internetnutzer/innen, verstanden werden. Zunächst einmal sollte sie so heterogen sein wie möglich. Eine Gruppe, die sich aus kompetenten Mitgliedern zusammensetzt, welche jedoch keine Experten auf dem Themengebiet sind und unterschiedliches Hintergrundwissen haben, liefert meist effiziente Lösungen, da sie das Thema oder das Problem aus verschiedenen Blickwinkeln betrachten (vgl. ebd.). Dies zeigt auch das von Surowiecki genannte Beispiel der Schätzfrage über das Gewicht eines Ochsen (vgl. ebd.). In Bezug auf Übersetzungen kann beispielsweise eine Diskussion oder Abstimmung über Terminologie durch verschiedene Nutzer/innen auf den Online-Plattformen zu einem guten Ergebnis führen.

Weiterhin ist es wichtig, dass die Mitglieder der Crowd kompetent und qualifiziert sind. Zwar wird keine Mithilfe von Experten verlangt, jedoch sollten die Beteiligten ein gewisses Interesse und Wissen in Bezug auf das entsprechende Thema haben (vgl. ebd.).

Als dritte wichtige Eigenschaft der Crowd führt Stigliano die Anzahl der Mitglieder an. Diese hängt stark von dem Thema, dem Problem oder der Aufgabe ab. Grundsätzlich gilt jedoch: Je allgemeiner das Thema, desto größer sollte die Anzahl der Mitglieder in der Crowd sein und umgekehrt (ebd.).

Mesipuu unterscheidet dabei zwischen zwei unterschiedlichen Arten von User-Communities, der offenen Community und der geschlossenen Community (vgl. Mesipuu 2012:34). Hierbei vergleicht sie die offene Übersetzer-Community von Facebook mit der geschlossenen von Skype und stellt dadurch bestimmte Eigenschaften der beiden Modelle heraus (vgl. Mesipuu 2012). Bei einer offenen Community kann jeder an einem Crowdsourcing-Projekt teilnehmen, vorausgesetzt er ist registrierter User der Webseite. Es gibt für gewöhnlich keine fixen Abgabefristen und die Anzahl der Mitglieder ist sehr hoch, wodurch mehr Inhalte übersetzt werden können (vgl. ebd.). Die Größe der Community kann hierbei jedoch auch zu Problemen führen, da die Verwaltung schwer ist und die Mitglieder eher anonym agieren (vgl. Mesipuu 2012:41).

Bei einer geschlossenen Community wird die Mitgliedschaft von dem/der Auftraggeber/in begrenzt und Mitglieder müssen bestimmte Voraussetzungen erfüllen, bevor sie an einem Übersetzungsprojekt teilnehmen dürfen (vgl. Mesipuu 2012:38). Darüber hinaus kann die Crowd auch Verpflichtungen vom Auftraggeber auferlegt bekommen wie beispielsweise Geheimhaltungsverpflichtungen oder Fristen wie Übersetzungsdeadlines (vgl. ebd.). Da die Anzahl bei geschlossenen Communities begrenzt ist, hat der/die Auftraggeber/in eine bessere Übersicht und ein besseres Verständnis von seinen Mitgliedern. Dadurch sind auch ein persönlicheres Verhältnis zu den Mitgliedern, mehr direkte Kommunikation und damit auch ein persönlicherer Ansatz des Managements der Community möglich (vgl. ebd.). Dieser Bezug zur Community führt dazu, dass Mitglieder über längere Zeit in der Community sind, was im Gegensatz zu einer offenen Community zu einer größeren Loyalität und mehr Engagement der Mitglieder führt (vgl. Mesipuu 2012:39).

Laut Mesipuu soll diese Zusammenfassung jedoch keine vollständige und exklusive Liste all der Eigenschaften der beiden Ansätze sein, sondern nur dazu dienen, die Unterschiede zwischen den beiden spezifischen Fällen (Facebook und Skype) hervorzuheben. Außerdem solle nicht diskutiert werden, welche der beiden Lösungen die Bessere ist, denn die Entscheidung für eines dieser Modelle hängt stark von den Zielen, Bedürfnissen und Prioritäten des Auftraggebers oder der Auftraggeberin ab (Mesipuu 2012:43).

2.2.3 Mögliche Auftraggeber – For-Profit- oder Non-Profit-Organisationen

In Bezug auf Crowdsourcing werden in der Literatur die möglichen Auftraggeber/innen oft diskutiert. Im Bereich der Non-Profit-Organisationen wird Translation Crowdsourcing als Engagement für den guten Zweck gesehen. Dahingegen stellt es im For-Profit-Bereich oft einen Aspekt der Ausbeutung von Arbeitskraft dar (vgl. Brabham 2008:21). Da der Fokus der Untersuchung in der vorliegenden Masterarbeit auf dem Translation Crowdsourcing im Non-Profit-Bereich liegt, werden in diesem Abschnitt der Begriff Non-Profit-Organisation (NPO) näher beleuchtet sowie Kriterien zur Definition einer NPO festgelegt. Darüber hinaus wird eine Abgrenzung zu den For-Profit-Organisationen (FPO) vorgenommen.

Non-Profit-Organisationen gibt es in verschiedensten Ausprägungsformen und in vielen Bereichen der Wirtschaft und Gesellschaft. Die vielfältigen Tätigkeitsfelder sind unter anderem

- Dienstleistungsbranchen (vor allem im internationalen Bereich)
- Kultur und Erholung (z. B. Museen oder Sportvereine)
- Bildung und Erziehung
- Gesundheitswesen und Katastrophenhilfe
- Sozialwesen (vor allem soziale Dienste für Alte, Behinderte oder Randgruppen)
- in demokratischen Systemen auch in der Politik (vgl. Badelt 1997:4)

Diese Vielschichtigkeit zeigt, dass NPOs eine große Bedeutung im modernen Wirtschafts- und Gesellschaftsleben haben. Allerdings erschwert sie auch das Aufbringen einer allgemeingültigen Definition. Horak (1995) ist es gelungen, eine Definition zu formulieren, die wichtige Aspekte zur Abgrenzung des Begriffs NPO miteinbezieht:

„Eine Nonprofit-Organisation ist ein zielgerichtetes, produktives, soziales, offenes, dynamisches, komplexes System, dessen Ziel die Befriedigung von Bedürfnissen verschiedener Interessengruppen“ [...] „durch die Erbringung von Sach- und, in dominierendem Ausmaß, Dienstleistungen ist, wobei eventuell erzielte Gewinne (Umsatz-Herstellkosten + indirekte Erlöse (Spenden etc.) – Steuern)“ [...] „nicht an Organisationsmitglieder (Eigentümer, Mitglieder etc.) verteilt werden dürfen.“ (Horak 1995:18)

Horak bezeichnet dabei das Gewinnverteilungsverbot als „einzigen wichtigen Unterschied“ zu For-Profit-Unternehmen (1995:18). Badelt wiederum stellt einen Merkmalskatalog auf, mit dem festgestellt werden kann, ob eine bestimmte Organisation als NPO anzusehen ist oder nicht:

Mindestmaß an formaler Organisation	• Mindestmaß an formalisierten Entscheidungsstrukturen oder Verantwortlichkeiten, z. B. in einer juristischen Registrierung etc.
Private, nicht staatliche Organisation	• d.h. nicht geführt vom Staat, kann aber von ihm finanziell unterstützt werden
Keine Ausschüttung von Gewinnen bzw. Überschüssen an Eigentümer oder Mitglieder	• Form der Gewinnverwendung ist charakteristisch, d.h. Gewinne müssen in Unternehmen bleiben und für die Mission bzw. den Unternehmenszweck verwendet werden
Minimum an Selbstverwaltung	• wichtigste Entscheidungen werden innerhalb der Organisation gefällt
Mindestmaß an Freiwilligkeit	• d.h. Leistung von ehrenamtlicher Arbeit (ausführende Tätigkeiten, aber auch Leistungsfunktion, freiwillige Mitgliedschaft, außerdem auch Spenden)

Abbildung 4: Merkmalskatalog von NPOs nach Badelt (1997:8f)

Badelt weist jedoch darauf hin, dass diese Kriterien von den Organisationen in unterschiedlichem Ausmaß erfüllt werden können, aber als NPO bezeichnet werden, wenn sie „*alle fünf Kriterien wenigstens im skizzierten Mindestausmaß*“ erfüllen (1997:9). Da das Spektrum an NPOs so breit ist und NPOs sehr vielfältig vorkommen, unterscheidet Badelt zwischen „Eigenleistungs-NPOs“ und „Fremdleistungs-NPOs“ (1997:5). Zu Ersteren gehören die NPO, die ihre Leistungen für ihre eigenen Mitglieder erstellen (z.B. Interessenvertretungen), und Letztere erstellen Leistungen primär für einen Personenkreis außerhalb der NPO (ebd.)

NPOs nehmen in verschiedenen wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Bereichen eine sehr hohe Stellung ein. Dazu gehören der Kultur- und Sozialbereich einer entwickelten Gesellschaft, denn NPOs tragen einen wesentlichen Teil zum Gesellschaftsleben bei (ebd.). Außerdem weist Badelt (1997:5) auf ihre beachtliche politische Rolle in demokratischen Systemen hin. Dies betrifft nicht nur „Eigenleistungs-NPOs“ sondern auch „Fremdleistungs-NPOs“, die sich durch ihre Aktivitäten von dem Staat und der gewinnorientierten Privatwirtschaft absetzen und auf diese Weise politischen Einfluss ausüben. Durch ihre Leistungen tragen NPOs darüber hinaus auch zum Wohlstand bei und sind damit ein wichtiger Wirtschaftsfaktor (Badelt 1997:5).

NPOs lassen sich darüber hinaus durch verschiedene Aspekte definieren und von FPOs abgrenzen. So unterscheiden sie sich von FPOs vor allem durch ihre dominanten Ziele, d.h. sie orientieren sich am Bedarf und verfolgen Sachziele (Badelt 1997:7). FPOs hingegen wollen Formalziele erreichen, welche vor allem die Gewinnmaximierung einschließen. Darüber

hinaus lassen sie sich über ihren steuerlichen Status und die Haupteinkommensquellen von FPOs abgrenzen, denn mehr als die Hälfte des Einkommens von NPO wird aus den Beiträgen von Mitgliedern und Spenden bezogen und nicht aus Verkäufen (ebd.). NPOs dienen dem Gemeinwohl und der Allgemeinheit und nehmen so eine andere gesellschaftliche Rolle als FPOs ein, die eher privaten Interessen zugutekommen (ebd.)

Horak fasst die Unterschiede zwischen FPOs und NPOs in einer Übersicht treffend zusammen.

Merkmale	FPO	NPO
Hauptzweck	Renditeerzielung, Überleben im Wettbewerb	Leistungen, Wirkung (Changed Human Being)
Produzierte Güter	Individualgüter	vorwiegend öffentliche bzw. Kollektivgüter
Finanzierung	Preis, Kapitaleinlagen etc.	Beiträge, Steuern, Gebühren etc.
Arbeitskraft	hauptamtlich	ehrenamtlich und hauptamtlich
Effizienzmessung	quantitative Größen (Gewinn)	qualitative Größen, Indikatoren-messung
Rechtsform	Personen- bzw. Kapitalgesellschaft	Verein, Anstalt, Stiftung, Körpersch. öffentlichen. Rechts etc.
Steuern	steuerpflichtig	steuerbegünstigt oder steuerbefreit
Kunden	Fremdbedarf von Nachfragern	Mitglieder, Dritte, Allgemeinheit

Tabelle 3: Unterschiede zwischen FPOs und NPOs (Horak 1995:82)

Die vorliegende Masterarbeit legt den Fokus auf die Untersuchung von Non-Profit-Organisationen, die insbesondere für einen Personenkreis außerhalb der NPO tätig werden. Sie verfolgen humanitäre Ziele und arbeiten für die Erfüllung ihrer Mission. Translation Crowdsourcing ist in diesem Falle eine sehr bedeutende Methode und bietet Freiwilligen die Möglichkeit, Übersetzungen zu spenden und damit etwas zum Gemeinwohl beizutragen.

[...] „[T]he fact that various professional translator networks such as Translators without Borders (TWB) and The Rosetta Foundation provide pro bono or heavily discounted services to not-for-profit organizations demonstrates the willingness of translators to volunteer their skills to support a mission or a social cause.” (MyDonough Dolmaya 2011:100)

2.2.4 Mögliche Auftragnehmer – Laien- oder professionelle Übersetzer

Crowdsourcing hat die Diskussion von professioneller gegenüber nicht-professioneller Übersetzung in der Übersetzungswissenschaft erneut entfacht. In der Literatur wird oft davon ausgegangen, dass nur Laien an Translation Crowdsourcing-Projekten mitwirken, jedoch schließen mittlerweile einige Autoren, wie O’Hagan (2011), Kelly et. al (2011) und Fernandez-Costales (2014) die Arbeit von professionellen Übersetzern/innen beim Crowdsourcing nicht aus. Im folgenden Abschnitt sollen nun die Begriffe professionelle/r Übersetzer/in und Laien-

übersetzer/in zunächst getrennt voneinander betrachtet werden, bevor sie anschließend im Zusammenhang mit Translation Crowdsourcing gegenübergestellt werden.

Eine Web-Community besteht oft nicht nur aus Laienübersetzern/innen, Translation Crowdsourcing stellt auch durchaus einen Reiz für professionelle Übersetzer/innen dar. „In this model, collaborators can be either volunteers, employees, paid professional translators, or a mixture of all of these groups” (Kelly et. al. 2011:77). Die Klärung der Begriffe ist vor dem Hintergrund des Translation Crowdsourcing wesentlich, da in der diesbezüglichen Fachliteratur immer wieder die Frage nach der Kompetenz der Laienübersetzer/innen und der Qualität der durch Translation Crowdsourcing erstellten Übersetzungen, erscheint (vgl. Europäische Kommission 2012:37).

Der Begriff Laie wird synonym mit dem Begriff Amateur verwendet. Für ein besseres Verständnis des Begriffs Laienübersetzer/in ist die Definition des Begriffs Amateur aus dem deutschen Wörterbuch Duden geeignet: Ein Amateur ist „jemand, der eine Aufgabe ohne die nötigen Fachkenntnisse zu bewältigen versucht“ (Duden online). Die hier genannte Aufgabe wäre bei dem/der Laienübersetzer/in demnach das Übersetzen eines Textes von einer Ausgangs- in eine Zielsprache, ohne dass er bestimmte Fachkenntnisse im Bereich der Translation vorweisen kann. Hinzu kommt, dass die Berufsbezeichnung „Übersetzer/in“ nicht geschützt ist und jeder sich als Übersetzer/in bezeichnen kann (vgl. Keßler 2010). Dies vereinfacht vielen Laien den Weg zum Übersetzen. Jedoch verlangt Übersetzen viel mehr Kompetenzen als die Kenntnis zweier Sprachen. Dies betont auch Fernandez-Costales in seiner Definition des/der Übersetzer(s)/in:

Der/die Übersetzer/in ist „a cultural mediator and language expert who is able to convey a message from a source culture into a given audience taking into account not only linguistic issues but also semiotic, paralinguistic, pragmatic, cultural, technical or legal matters to mention just a few of the elements that are normally involved in translation.” (Fernandez-Costales 2014:18)

Der Unterschied zwischen Laie und professionellen Übersetzern/innen liegt also in der Fachkenntnis und Berufserfahrung. Im Folgenden soll daher die Translationskompetenz genauer betrachtet werden.

Das Übersetzen besteht nicht nur darin, die entsprechenden Äquivalente der Wörter eines Ausgangstextes in einer Zielsprache zu finden, sondern es müssen neben den sprachlichen Regeln auch kulturelle Konventionen beachtet werden (vgl. Prunč 2007:22). So hält Prunč fest, dass Übersetzer/innen und Dolmetscher/innen imstande sein müssen alle Faktoren ihrer Textproduktion und ihres Textverständnisses richtig einzuschätzen, um eine reibungsfreie Kommunikation zwischen anderssprachigen Kommunikationspartnern zu sichern (ebd.).

Die PACTE Group (Process of Acquisition of Translation Competence and Evaluation) hat auf dem Gebiet der Translationskompetenz umfassende Forschung betrieben (vgl. PACTE 2011:1). Sie definiert die Translationskompetenz als „the underlying system of knowledge required to translate” (PACTE 2011:4). Ein/e professionelle/r Übersetzer/in hätte im Vergleich zu dem/der Laienübersetzer/in einen bestimmten Grad an Translationskompetenz, die verschiedene Subkompetenzen einschließt:

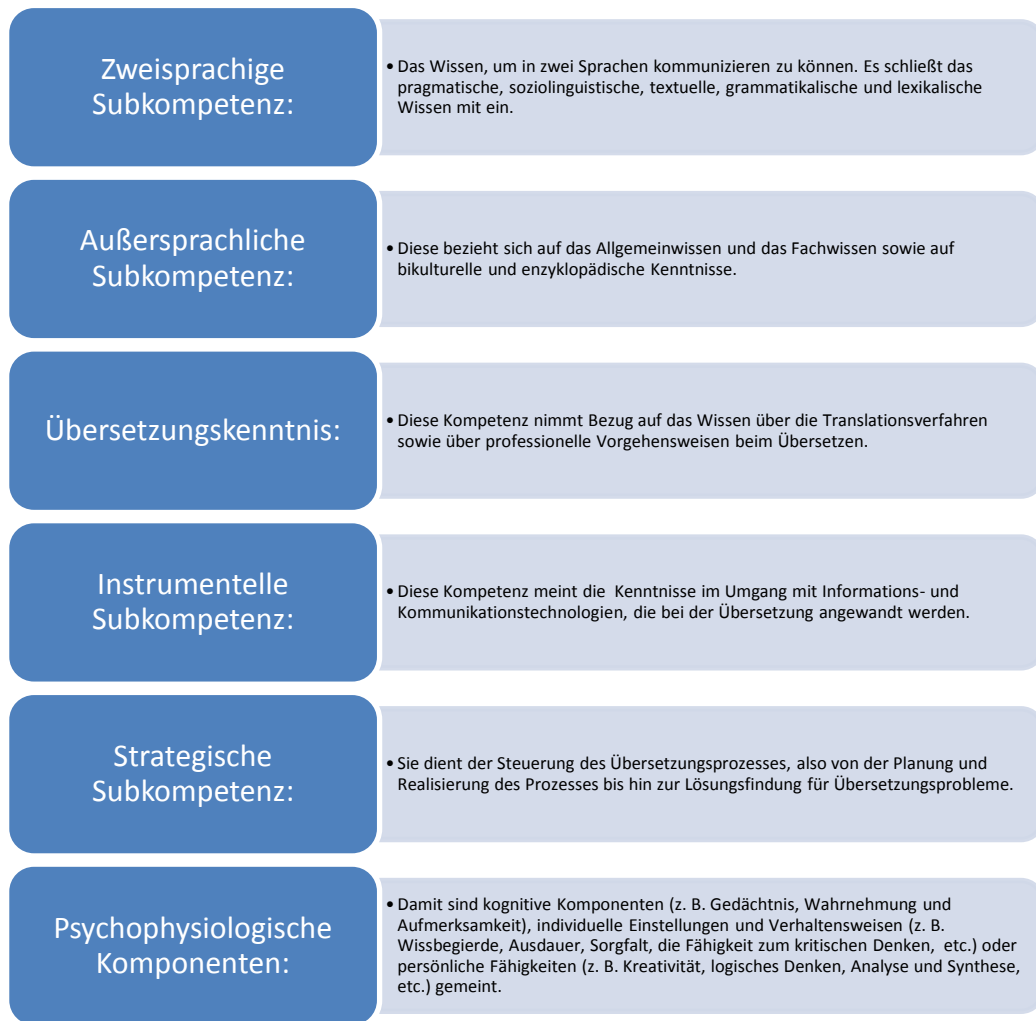


Abbildung 5: Subkompetenzen eines/r professionellen Übersetzers/in (PACTE 2011:4f.)

Den von der PACTE Group herausgestellten Kompetenzen sind die der europäischen Norm für Übersetzungsdienstleistungen EN 15038 (2006) ähnlich. Diese Norm führt fünf berufliche Kompetenzen auf, über welche die Übersetzer/innen verfügen sollten:

- „übersetzerische Kompetenz
- sprachliche und textliche Kompetenz in der Ausgangs- und Zielsprache
- Recherchierkompetenz, Informationsgewinnung und -verarbeitung:
- kulturelle Kompetenz
- fachliche Kompetenz“ (EN 15038 2006:7)

Zusätzlich werden in der Norm drei Voraussetzungen für die Ausübung einer Übersetzungsdienstleistung aufgeführt, von denen eine zutreffen sollte: „eine formale höhere Übersetzungsbildung“ mit einem anerkannten Hochschulabschluss, „eine vergleichbare Ausbildung in einem anderen Fachbereich mit mindestens zwei Jahren dokumentierter Übersetzungserfahrung“ oder „mindestens fünf Jahre dokumentierte professionelle Übersetzungser-

fahrung“ (ebd.). Diese Kompetenzen und Voraussetzungen werden im Zusammenhang mit der Untersuchung der Non-Profit-Organisationen in Kapitel 4.3.1 näher betrachtet.

Da Laien mindestens zwei Sprachen können müssen, um übersetzen zu können, verfügen sie über die Kompetenz der Zweisprachigkeit und eventuell auch noch über gewisse außersprachliche oder kulturelle Kompetenzen. Jedoch fehlt ihnen die Ausbildung und Fachkenntnis auf dem Gebiet der Translation (Europäische Kommission 2012:37). Es ist auch sehr wahrscheinlich, dass sie mit den verschiedenen Übersetzungsansätzen und Theorien sowie Herangehensweisen an den Übersetzungsprozess nicht vertraut sind. Diese Meinung vertritt auch Jiménez-Crespo: „The non-professionals, or non-experts, who participate in crowdsourcing are members of a specific discourse community that does not necessarily possess a professional degree of translation competence“ (2013:26). Darüber hinaus stellt Sutherland fest, dass Laien weder an ethische Berufskodes gebunden, noch mit ihnen vertraut sind (Sutherland 2013:400). Hierbei ist jedoch anzumerken, dass die vorangegangene Argumentation nicht als allgemein gültig erachtet werden kann, da jede/r Teilnehmer/in individuell andere Fähigkeiten besitzt und Erfahrungen gemacht hat.

Die Teilnahme von Laien am Übersetzungsprozess ist also sehr umstritten und sorgt bei vielen professionellen Übersetzern/innen für Skepsis. Ein Beispiel, das dies unterstreicht und immer wieder in diesem Zusammenhang genannt wird, ist LinkedIn. Das berufliche Online-Netzwerk hatte 2009 eine Umfrage gestartet, in der professionelle Übersetzer/innen im Netzwerk gefragt wurden, ob diese sich vorstellen könnten, die Webseite freiwillig in andere Sprachen zu übersetzen, und welche nicht-monetären Belohnungen sie bevorzugen würden (Europäische Kommission 2012:24). Die Übersetzer/innen reagierten empört, denn warum sollten sie ohne Bezahlung für ein gewinnorientiertes Unternehmen arbeiten? (vgl. Kelly 2009). Das Beispiel zeigt genau, wo die Zweifel der beruflichen Übersetzer/innen liegen: Ausbeutung ihrer Arbeit für geschäftliche Zwecke und die fehlende Anerkennung für ihre Leistung und ihren beruflichen Status (Europäische Kommission 2012:24). Laut einem Bericht der ATI-COM-Verbandszeitschrift *Forum* hat der/die Übersetzer/in „doppelt verloren“ (Profijt 2010:31). Übersetzer/innen mussten nicht nur den Verlust von Aufträgen und damit zusammenhängendem Einkommen hinnehmen, sondern auch das verlorengegangene Bewusstsein der breiten Masse, „dass auch Übersetzungen Arbeiten sind, die man am besten den Profis überlässt“ (ebd.). Auch García bemerkt den Rückgang an vorhandener Arbeit im Web für professionelle Übersetzer/innen und gibt der maschinellen Übersetzung und dem Crowdsourcing gleichermaßen die Schuld (García 2010:1).

Der Einsatz von Laien hat jedoch nicht nur Schattenseiten. Jeder Laie, der oder die sich an Crowdsourcing beteiligt, weist individuelle Kenntnisse und Hintergrundwissen auf. Dies kann also auch Vorteile mit sich bringen, da ein Laie eventuell mehr Hintergrundwissen zu dem Thema haben kann als der/die Übersetzer/in und der Laie so den Mangel an übersetzerischem Fachwissen kompensieren kann (vgl. O'Hagan 2009:105). Dies wird am Beispiel von Facebook deutlich, denn hier sind es die User selbst, die die Webseite übersetzen. Die Web-Community ist also Ausgangs- und Zielkultur zugleich: „In the case of crowd-sourced translation, however, it is the potential audience for the translation that does the translation“ (Cronin 2010:4). Zusätzlich sind professionelle Übersetzer/innen durch das Fehlen an Hintergrundwissen oft benachteiligt und brauchen eventuell mehr Zeit für die Recherchearbeit (vgl. ebd.).

Darüber hinaus können durch die Teilnahme von Laien auch solche Sprachen abgedeckt werden, die aus ökonomischen Gründen oft vernachlässigt werden, nur sehr selten studiert werden oder in denen keine Ausbildung angeboten wird. Als Beispiele können hier afrikanische Sprachen wie Suaheli oder Shona genannt werden.

An dieser Stelle sollte das Vorgehen der Laienübersetzer/innen bei einem Übersetzungsprozess und die Aspekte, die sie damit in Verbindung bringen, nicht unbeachtet bleiben. Joanna Drugan von der Universität Leeds stellt einen Vergleich von so genannten „codes“ der professionellen und nicht professionellen Übersetzer/innen dar. Die hier aufgeführten Aspekte werden in absteigender Reihenfolge, basierend auf der Häufigkeit ihres Vorkommens im herangezogenen Korpus, aufgelistet (vgl. Drugan 2011:115).

Professional Translation	Community Translation
competence	general statement of philosophy (values, vision)
confidentiality, trustworthiness	conduct of contributors
solidarity with other translators, professional loyalty	legal responsibilities
general statement of philosophy	‘client’ right to block participation
conflict of interest, impartiality	prohibitions (cheating, porn, spamming, trolling etc.)
client needs and relations	competence
quality of work	impersonation (use real identity, verifiable email address, confirm age)
conduct of personnel, general behaviour	confidentiality, trustworthiness
legal responsibilities	duty to report violations of code
commitment to ongoing professional development	ownership of translations

Tabelle 4: Vergleich der Codes von professioneller Übersetzung und nicht-professioneller Übersetzung (Drugan 2011:116)

An dieser Tabelle werden die Unterschiede in den Prioritäten der beiden Arbeitsformen noch einmal ersichtlich. Beim Translation Crowdsourcing stehen gemeinsame Werte und die Gemeinschaft der Community im Vordergrund. Bei den professionellen Codes hingegen stehen Kompetenz und Zuverlässigkeit im Vordergrund (vgl. Drugan 2011:116f.).

Trotz des Anstiegs an Laienübersetzungen auf dem Markt wird Crowdsourcing den Beruf des/der professionellen Übersetzers/in nicht zerstören - im Gegenteil - es wird immer einen Bedarf an professioneller Translation geben. Neue Methoden und Technologien werden diesen Bedarf eher fördern als minimieren (Europäische Kommission 2012:38). So brauchen auch Translation Crowdsourcing-Projekte sorgfältige Planung und Kontrolle und dazu werden professionelle Übersetzer/innen eingesetzt (ebd.). Zwar kann Translation Crowdsourcing Risiken mit sich bringen, die keinesfalls unterschätzt werden sollten, jedoch hat es sich durchgesetzt und die Translationswissenschaft und vor allem die Übersetzer/innen müssen lernen, damit umzugehen und sich überlegen, wie sie es zu ihrem Vorteil nutzen können (Europäische Kommission 2012:38). Neue Entwicklungen, vor allem im Bereich der Technologie,

werden stetig zu Veränderungen in der Translationswissenschaft führen und Wege für neue Arbeitsformen ebnen. Dessen sollten sich Übersetzer/innen bewusst sein und sich sowohl über diese Wandlungen informieren, als auch ihre derzeitigen Methoden reflektieren (O'Hagan 2011:21). Die neuen Möglichkeiten, die Crowdsourcing mit sich bringt, sollten daher nicht unterschätzt werden (Europäische Kommission 2012:38). Translation Crowdsourcing sollte vielmehr als „Erweiterung des traditionellen Übersetzungsmarktes“ betrachtet werden (DOG News 2010). O'Hagan bringt dies auf den Punkt: „[C]ommunity translation is far too complex to be treated simply as a dilettante, anti-professional movement.“ (O'Hagan 2011:15).

2.2.5 Motivation der Crowd – über Anreize des Translation Crowdsourcings

Im Zusammenhang mit Translation Crowdsourcing tritt häufig die Frage auf, welche Motivation oder welche Anreize Internetnutzer/innen - seien es professionelle Übersetzer/innen oder Laien - dazu verleiten, freiwillig oder mit geringer Bezahlung an einem Übersetzungsprozess teilzunehmen. In folgendem Abschnitt sollen wesentliche Beweggründe von Seiten der Crowdsources näher beleuchtet werden.

Das Translation Crowdsourcing und die Motivation der Laien- oder professionellen Übersetzer/innen, sich an diesem Prozess zu beteiligen, sind stark ziel- und zweckgerichtet. In der Translationswissenschaft entspricht dies der Skopostheorie nach Katharina Reiß und Hans J. Vermeer mit der Kernaussage: „Die Dominante aller Translation ist deren Zweck“ (Reiß/Vermeer 1991:96). Der/die Übersetzer/in nimmt eine eigenständige Position ein und „entscheidet letzten Endes, ob, was, wie übersetzt“ wird (Reiß/Vermeer 1991:87). Zu diesem Ergebnis kamen auch Kelly, Ray und DePalma, denn sie sehen als wichtiges Element des Translation Crowdsourcings, „that it empowers the actual end users by allowing them not only to determine which terms and phrases are most accurate for their content, but to decide which content to translate in the first place“ (Kelly/Ray/DePalma, 2011:91).

Anastasiou und Gupta sehen die Motivation bei Translation Crowdsourcing als Herausforderung an, denn wenn es sie nicht gäbe, wäre Crowdsourcing nicht möglich (2011:641). Monetäre Entlohnung ist meist nicht der Grund für die Teilnahme an solchen Projekten (Europäische Kommission 2012:23; vgl. Anastasiou/Gupta 2011:642). Generell können die bestimmten Interessen der Individuen oder Gruppen sehr unterschiedliche Hintergründe oder Ansätze haben (Fernandez-Costales 2014:12).

Ray und Kelly haben 2011 eine Studie durchgeführt, bei der sie 104 Translation-Crowdsourcing-Plattformen untersucht haben. Daraus haben sie drei verschiedene Arten von Beweggründen einer Person für Translation Crowdsourcing herausgestellt (Kelly et. al. 2011:89):

- *cause-driven*
- *product-driven*
- *outsourcing*

Cause-driven ist einer der häufigsten Beweggründe für Translation Crowdsourcing. Dabei werden Themen nach Belieben übersetzt, die ein persönliches Interesse wecken, wie Naturkatastrophen, Zeitungsberichte, jegliche Inhalte von Non-Profit-Organisationen oder auch Videos. In diesem Fall werden die freiwilligen Übersetzer/innen üblicherweise nicht monetär entlohnt, können jedoch eine Art Anerkennung bekommen, indem sie beispielsweise auf der Webseite der Organisation erwähnt werden (ebd.).

Bei der produktgesteuerten Umsetzung von Translation Crowdsourcing, dem *product-driven* Typus, handelt es sich um Projekte, hinter denen gewinnorientierte Firmen stehen, die einige Mitglieder bestimmter Communities zum Translation Crowdsourcing aufrufen und diese auch leiten. Die Voraussetzungen für die Teilnahme sind hierbei häufig spezifisch festgelegt und Mitglieder müssen oft bestimmte Voraussetzungen haben, um Webseiten, Software oder Ähnliches übersetzen zu dürfen. Hierbei ist auch die Produktverbundenheit der übersetzenden Person von Bedeutung. Mesipuu (2012) nennt dies „productive selfishness“. User/innen oder Kund/inn/en können somit an der Verbesserung oder Veränderung eines Produktes teilnehmen, wenn ihnen bei dem Produkt eine Funktion fehlt oder das Produkt ihren Bedarf nicht erfüllt (Mesipuu 2012:44). Belohnt wird die freiwillige Tätigkeit häufig mit kostenlosen Produkten oder Dienstleistungen. Außerdem werden sie manchmal auch auf Bestenlisten, den Webseiten der Unternehmen oder auf den fertiggestellten Übersetzungen erwähnt und bekommen so Anerkennung für ihre Tätigkeit (Kelly et. al. 2011:89).

Darüber hinaus gibt es die *Outsourcing*-Portale. Hierbei werden von Firmen Übersetzungen angeboten, die durch Crowdsourcing entstanden sind. Dabei kann jeder diese Übersetzungen erwerben. Die Übersetzer/innen, welche die sprachbezogenen Dienstleistungen ausführen, werden mit Geld entlohnt (ebd.).

Ray und Kelly fassen hier unter ihrem ersten Punkt (*cause-driven*) mehrere Motivationsgründe zusammen. Was viele User dazu verleitet, freiwillig zu übersetzen, ist der Spaß und das Interesse an einem Thema oder einer Sache (vgl. Fernandez-Costales 2014:9; Anastasiou/Gupta 2011:642). Dies können Themen, Hobbies oder auch Bücher sein, für die sie eine Leidenschaft haben, die sie mit anderen in der Community teilen. Fernandez-Costales beschränkt sich hierbei zwar auf Fanübersetzungen von Videos und Untertiteln (das sogenannte Fansubbing) (Fernandez-Costales 2014:9), sein Ansatz kann jedoch auch auf andere Bereiche oder Themen übertragen werden. So führt er als Beispiele Bücher und Videos an, die von Fans in kürzester Zeit übersetzt werden, da sie das Web nutzen, um diese Medien für eine möglichst große Anzahl an Menschen in deren Muttersprache zur Verfügung zu stellen (Fernandez-Costales 2014:12; vgl. Europäische Kommission 2012:24). Diese Fans gehören meist einer Web-Community an, die ihnen ein Zugehörigkeitsgefühl gibt und ihnen ermöglicht, mit anderen ihre Interessen zu teilen und zusammenzuarbeiten (2014:13). Die weitverbreitete Verfügbarkeit des Webs macht es möglich, Menschen rund um die Welt zu erreichen und somit steigt die Anzahl an freiwilligen Übersetzern/innen in diesem Bereich stetig an. Zusammenfassend nennt Fernandez-Costales folgenden Grund als Hauptanreiz für das freiwillige Übersetzen von Untertiteln oder Videos: „people translate on a voluntary basis in order to share something they like with other users in their own language.“ (2014:15).

Einer der häufigsten Beweggründe ist das Übersetzen für einen guten Zweck und um anderen Menschen zu helfen (Anastasiou/Gupta 2011; Fernandez-Costales 2014; Mesipuu

2012). In der Literatur (O'Hagan 2011; Fernandez-Costales 2014; Europäische Kommission 2012) wird immer wieder auf das Translation Crowdsourcing im Non-Profit-Bereich oder für einen guten Zweck hingewiesen: „There are many not-for-profit organizations which through crowdsourcing contribute to humanitarian work and bridge the digital divide.” (Anastasiou/Gupta 2011:638). Humanitäre Organisationen - seien es Wohltätigkeitseinrichtungen, Nichtregierungsorganisationen, Non-Profit-Organisationen oder jegliche andere Initiative, die sich für eine faire und gleichberechtigte Gesellschaft einsetzt, - arbeiten immer mehr mit freiwilligen Übersetzern/innen zusammen, um weltweit mehr Aufmerksamkeit zu erlangen (Fernandez-Costales 2014:15). Durch Translation Crowdsourcing können so Webseiten, Werbetexte, Flugblätter, Bewerbungsformulare, medizinisches Informationsmaterial und eine große Anzahl an unterschiedlichen Dokumenten in verschiedene Sprachen übersetzt werden (vgl. ebd.). Für Freiwillige stellen das Beseitigen von Sprachbarrieren und die damit einhergehende Verbesserung der Situation von vielen Menschen einen großen Anreiz dar, an Crowdsourcing-Projekten teilzunehmen (vgl. Fernandez-Costales 2014:17). In vielen verschiedenen Krisensituationen werden heute sowohl schriftliche als auch mündliche Übersetzungen durch Crowdsourcing bereitgestellt (Fernandez-Costales 2014:16). Ein interessantes Beispiel hierfür ist die Rosetta Foundation, die in diesem Zusammenhang auch in verschiedenen Artikeln und Beiträgen (z. B. Europäische Kommission 2012; Fernandez-Costales 2014) erwähnt wird. Sie ist eine der ersten Institutionen, die von Translation Crowdsourcing in Sinne der humanitären Hilfe Gebrauch machte (Fernandez-Costales 2014:16). In Kapitel 0 dieser Masterarbeit wird näher auf diese Organisation eingegangen.

Freiwillige Internetnutzer/innen beteiligen sich auch aus kulturellen Hintergründen an Translation Crowdsourcing-Projekten. Sie können durch die Übersetzung von Theaterstücken, Literatur oder auch jeglichen anderen Materialien auf ihre Kultur aufmerksam machen und auch in weniger verbreitete Sprachen übersetzen. Außerdem können sie so zu dem Fortbestehen und zur Entwicklung ihrer Muttersprache beitragen (Mesipuu 2012:46). Als Beispiel erwähnt Fernandez-Costales hier die Übersetzung vom Standardspanisch in das Baskische, Galizische oder Katalanische (2014:16).

Vielen freiwilligen Übersetzern/innen geht es um die Anerkennung im Web, die sie durch Translation Crowdsourcing erfahren können (Fernandez-Costales 2014:17; Europäische Kommission 2012:23). Sie wollen auf ihre Tätigkeit aufmerksam machen und ihr Ansehen verbessern. Da Übersetzen oft eine unsichtbare Tätigkeit ist, wollen Übersetzer/innen mit Translation Crowdsourcing Interesse an dem Beruf wecken und die Bedeutung für die Mehrsprachigkeit im Allgemeinen hervorheben (Europäische Kommission 2012:6). Außerdem nutzen Übersetzer/innen Crowdsourcing-Projekte als kostenlose Werbung, da Organisationen oder Firmen sie oft im Zusammenhang mit ihrer Leistung entweder auf der Webseite oder direkt auf den fertiggestellten Übersetzungen erwähnen (vgl. Fernandez-Costales 2014:17).

Für Studenten der Translationswissenschaften stellt Translation Crowdsourcing eine gute Möglichkeit dar, das Übersetzen zu praktizieren und sich dadurch Kompetenzen anzueignen und Erfahrungen zu machen (vgl. Fernandez-Costales 2014:17; Mesipuu 2012; Anastasiou/Gupta 2011). Die Zusammenarbeit mit erfahrenen und qualifizierten Übersetzern/innen beim Translation Crowdsourcing ermöglicht den Studenten und Absolventen auch, ihren Horizont zu erweitern und von Berufserfahrenen zu lernen (Mesipuu 2012:44). Absolventen der

Translationswissenschaften sehen das Translation Crowdsourcing oft auch als Sprungbrett, um sich auf dem Markt zu etablieren (vgl. Fernandez-Costales 2014:17).

Weiterhin ist die Zugehörigkeit zu einer Internetcommunity ein wichtiger Anreiz für freiwillige Übersetzer/innen (Europäische Kommission 2012:24; Mesipuu 2012:46). Das Gefühl, zur Arbeit einer Community beitragen zu können, mit anderen etwas Nützliches zu tun und die gleichen Interessen und Leidenschaften zu teilen, bestärkt viele Internetnutzer/innen und ersetzt die monetäre Entlohnung (vgl. Mesipuu 2012:46).

Ein weiterer wichtiger Beweggrund für die freiwillige Übersetzung bei Crowdsourcing-Projekten ist die Verbesserung der sprachlichen Fähigkeiten (vgl. Mesipuu 2012:52). Durch das Übersetzen können sowohl die Muttersprache reflektiert, als auch die Fremdsprache verbessert und die Kenntnisse vertieft werden. Dies trägt dazu bei, das Sprachgefühl im Ganzen zu verbessern.

Die Translation ist ein sehr weites Feld, das viele Disziplinen einschließt. Jedes Crowdsourcing-Projekt hat andere Ziele und Ergebnisse und daher ist es schwer, ein typisches Modell für eine/n freiwillige/n Übersetzer/in und seine/ihre Beweggründe herauszustellen. Aus diesem Abschnitt geht jedoch hervor, dass monetäre Motivationsgründe eher selten vorkommen und die Anreize für Freiwillige eher psychologischer und sozialer und nicht finanzieller Natur sind (vgl. Anastasiou/Gupta 2011:641).

2.2.6 Chancen und Risiken des Translation Crowdsourcings

In fast der gesamten Literatur zum Thema Translation Crowdsourcing werden die Chancen und Risiken für die Translationswissenschaft und für Übersetzer/innen diskutiert und hervorgehoben. Diese werden im folgenden Abschnitt zusammengetragen.

Das Translation Crowdsourcing wird oft als Risiko für die Translationswissenschaft gesehen und kritisiert. Übersetzer/innen sehen ihren Beruf und ihren Status bedroht. Durch das Crowdsourcing würden ihnen Übersetzungsaufträge verloren gehen, der Übersetzungsmarkt verzerrt werden und Übersetzer/innen würden womöglich ihren Job verlieren und damit auch ihre Einkommensquelle (Europäische Kommission 2012:23). Außerdem könnte dieses neue Modell den Status des/der professionellen Übersetzer/in schwächen und die falsche Annahme verstärken, Übersetzen bräuchte keine bestimmten Fähigkeiten und Kompetenzen, sondern jeder, der Kenntnisse in zwei Sprachen hat, könne übersetzen (ebd.). Auch Fernandez-Costales verurteilt die Annahme, „jeder kann ein Übersetzer sein“ als zu vereinfachte Sicht des/der Übersetzer/in, die der tatsächlichen Rolle der Übersetzer/innen nicht gerecht wird (Fernandez-Costales 2014:18). Außerdem wird in Hinsicht auf das Translation Crowdsourcing oft eine mangelnde Qualität befürchtet. „[H]ow can, for example, quality and confidentiality be ensured when authorship becomes a vague concept and traceability is difficult to enforce?“ (Europäische Kommission 2012:23).

Fernandez-Costales geht auch auf das potentielle Fehlen von Konsistenz und Kohärenz ein, das durch die Zusammenarbeit bei einer Crowdsourcing-Übersetzung vorkommen kann (Fernandez-Costales 2014:18). Weiterhin weist er auf das Risiko hin, dass das Internet keine

klaren Grenzen aufweist und Urheberrechtsverstöße dadurch öfter vorkommen können (vgl. ebd.)

Übersetzungsarbeit wird oft nicht wahrgenommen, da sie als „unsichtbare“ Tätigkeit eher im Hintergrund abläuft. An dieser Stelle kann Crowdsourcing jedoch etwas Positives bewirken. Denn durch das Translation Crowdsourcing wird neues Licht auf den Beruf Übersetzer/in geworfen. Das Interesse an der Arbeit der Übersetzer/innen steigt und die Bedeutung und Reichweite von Übersetzungsarbeit und Mehrsprachigkeit kann der breiten Öffentlichkeit dadurch deutlicher gemacht werden (Europäische Kommission 2012:36).

Im Gegensatz zu dem Argument des Arbeitsverlustes von Übersetzer/innen durch Translation Crowdsourcing argumentiert Kelly (2009), dass es neue Arbeitsplätze für Freiberufler schafft. Diese könnten beispielsweise vermehrt als Korrektor/innen oder Lektor/innen von Crowdsourcing-Übersetzungen oder auch im Projektmanagement der Plattformen tätig werden (vgl. Kelly 2009).

Désilet und van der Meer (2011:5) listen eine Reihe von Vorteilen auf, die Translation Crowdsourcing für die Übersetzer/innen mit sich bringen kann. Zunächst bewerten sie die Einbindung in eine Community als positiv. Dadurch können sich Übersetzer/innen besser austauschen und gegenseitig unterstützen (Dugan 2011:122). Außerdem ermöglicht das Translation Crowdsourcing schnellere Umschlagszeiten (Désilet/van der Meer 2011:5), da durch den Open-Call viele Internetnutzer/innen angesprochen werden und die Aufgabe übernehmen können (Anastasiou/Gupta 2011:639).

Ein weiterer Vorteil, den Translation Crowdsourcing mit sich bringt, ist die Möglichkeit, dass auch seltener gesprochenen Sprachen übersetzt werden können, da so auch Menschen erreicht werden können, die weniger verbreitete Sprachen sprechen (Désilet/van der Meer 2011:5).

Baer (2010) stellt fest, dass durch richtige Voraussetzungen das Translation Crowdsourcing als positiv angesehen werden kann:

„With a defined framework for appropriate and effective translation crowdsourcing, there is an opportunity to guide what has been considered a threat to the translation industry into a form that is more acceptable, and perhaps even into a positive model—seeding collaboration between amateur and paid professional translators, providing a training ground for new translation graduates, while, at the same time, expanding the material that gets translated, broadening access to information, and exposing more people to the translation process in all its complexity.” (Baer 2010)

Fernandez-Costales bewertet das Translation Crowdsourcing auch als gute Übung für Studierende der Translationswissenschaft und legt den Fokus hier auf Übersetzungen im audiovisuellen Bereich (Fernandez-Costales 2014:20). Hierdurch könnten die Student/innen ihre Kompetenzen durch Praxiserfahrung vertiefen und Erfahrungen im Umgang mit neuer Technik machen (vgl. ebd.).

Die hier aufgeführten Aspekte zählen zu den am meisten diskutierten Risiken und Chancen, die im Zusammenhang mit Translation Crowdsourcing stehen. Aus diesem Abschnitt lassen sich zwei Erkenntnisse schließen. Zum einen gibt es noch einen großen Bedarf

an Forschung im Bereich des Translation Crowdsourcing. Zum anderen hat Translation Crowdsourcing, abgesehen von allen Vor- und Nachteilen, einen festen Platz im gesellschaftlichen Leben bekommen. Es sollte daher als Erweiterung des traditionellen Übersetzermarktes betrachtet werden und auch als Chance für den Einsatz von professionellen Übersetzer/innen in neuen Feldern (vgl. DOG News 2010). In ihrem Bericht über Translation Crowdsourcing bringt die Europäische Kommission dies auf den Punkt:

[...] „[O]nce we realise and accept that crowdsourcing, like other innovations, is here to stay and is set to expand further in the future, the issue is no longer whether we want it or not, but rather how to best manage it and how to exploit it to the advantage of the profession and of the users. Indeed, the new opportunities it opens up should not be underestimated either and the great potential of the collaborative way of working should be further explored with a view to applying and adapting it to professional and not merely amateur translation.“ (Europäische Kommission 2012:38)

3 Qualitätsmanagement und -sicherung

Beim Translation Crowdsourcing werden die Übersetzungen in vielen Fällen von einer aus Laien bestehenden Crowd erstellt. Dabei wird oft angenommen, dass es diesen Laien an spezifischen Qualifikationen und Expertise fehlt und sie noch dazu, aufgrund der Anonymität im Internet, nicht immer klar identifiziert werden und folglich nicht für das verantwortlich gemacht werden können, was sie im Internet veröffentlicht haben (vgl. Europäische Kommission 2012:37). Vor diesem Hintergrund wird immer wieder die folgende Frage gestellt: Wie kann eine hohe Qualität der Übersetzungen gesichert werden, wenn die Arbeit von Laien und einer dezentralisierten Crowd getan wird? Dieses Kapitel dient dazu, Klarheit über die Qualitätsfrage in der Übersetzungswissenschaft zu schaffen, indem zunächst das Thema Qualitätsmanagement im Allgemeinen betrachtet und anschließend im Besonderen für das Übersetzen und das Translation Crowdsourcing näher untersucht wird.

Da es sich bei dem Vorgang des Übersetzens nach juristischer Sicht um eine Dienstleistung handelt (Schmitt 2006:394), wird hier neben dem Begriff der Qualität auch der Begriff Dienstleistungsqualität näher betrachtet.

3.1 Qualität im Allgemeinen

Der Begriff Qualität stammt von dem lateinischen Wort „qualis“, was „wie beschaffen“ bedeutet (Bruhn 2008:33). Hiermit wird zwar der Grundgedanke des Begriffs aufgefasst, jedoch ist Qualität ein heterogener Begriff, dem viele unterschiedliche Bedeutungen beigemessen werden (vgl. ebd.). Daher ist es keine leichte Aufgabe, eine allgemeingültige Definition für Qualität zu finden. Wie Qualität empfunden wird, hängt häufig von der persönlichen und subjektiven Einstellung ab (vgl. Arevalillo Doval 2007). Seit den 1980er Jahren ist die Qualität und die damit einhergehende Orientierung am Kunden immer mehr in den Fokus des Dienstleistungssektors gerückt (vgl. Bruhn 2008:3). Daher wurden auch viele ISO-Normen entwickelt, die „objektive Kriterien zur Gewährleistung der Produktqualität“ fordern (Arevalillo Doval 2007). In der ISO 9004-2 wird Qualität als „die Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produktes oder einer Dienstleistung, die sich auf deren Eignung zur Erfüllung festgelegter oder vorausgesetzter Erfordernisse beziehen“ (1992, zit. in Schmitt 2006:394) definiert. Diese Definition zeigt also den engen Zusammenhang von Qualität und den Erwartungen der Rezipient/inn/en. Diese können, je nach Situation und Bedürfnissen, unterschiedliche Kriterien zur Bewertung der Qualität eines Produktes oder einer Dienstleistung haben. Wie wichtig Qualität und die Erfüllung der Kundenerwartungen für einen wirtschaftlichen Erfolg ist, hat Bruhn treffend dargestellt:

„Über eine Erfüllung der (heterogenen) Kundenerwartungen kann eine Steigerung der Kundenzufriedenheit erreicht werden. Die Kundenzufriedenheit beeinflusst wiederum kundenbezogene Verhaltenswirkungen, insbesondere die Kundenbindung. Dabei wird

von der Annahme ausgegangen, dass ein zufriedener Kunde eher bereit ist, die Leistungen eines Unternehmens erneut (Wiederwahl des Anbieters) oder sogar in stärkerem Umfang (z. B. in Form von Cross Buying) in Anspruch zu nehmen. Eine hohe Kundenbindung – wird weiterhin angenommen – hat wiederum Erlös- bzw. Erfolgswirkungen auf Einzelkundenebene zur Folge.“ (Bruhn 2008:8)

Auch Schmitt geht in seiner Definition von Qualität auf die zuvor festgelegten Erwartungen des Kunden ein, die es mit dem Produkt oder der Dienstleistung zu erfüllen gilt.

„Qualität ist also weder etwas Absolutes noch das maximal Machbare, sondern die Erfüllung definierter Erwartungen.“ [...] „Die Erwartungen der Kunden sind Ausgangspunkt für deren Zufriedenheitsurteil,“ [...] „und dieses Urteil entsteht durch subjektiven Abgleich der erwarteten mit der erhaltenen Leistung“ [...] (Schmitt 2006:394)

Demnach wird die Qualität von Seiten der Kund/inn/en, Verbraucher/innen oder Rezipient/inn/en beurteilt. Basierend auf diesen Definitionsansätzen lassen sich, laut Bruhn (2008:39), zwei wesentliche Einflussfaktoren der Qualität feststellen. Zum einen wird die wahrgenommene Dienstleistungsqualität direkt von der gelieferten bzw. wahrgenommenen Dienstleistung beeinflusst, da der/die Rezipient/in im Rahmen der Erstellung die wahrgenommenen Ereignisse als positiv oder negativ bewertet. Zum anderen steht die Qualität unter dem Einfluss der Erwartungen an die Dienstleistung von Seiten der Kund/inn/en, denn diese können individuell und abhängig von ihrer Situation unterschiedliche Erwartungen haben (ebd.). Bruhn (2008:40) führt hier das Beispiel von zwei Kund/inn/en eines 4-Sterne-Hotels an. Ein Studierender nimmt das Hotel anders wahr und hat andere Erwartungen als ein Vorstandsvorsitzender, der normalerweise in einem 5-Sterne-Hotel nächtigt.

Die hier genannten Definitionen von Qualität sind also alle kundenorientiert. Nach Kurz (2004: 190) kann Qualität demnach als Kundenzufriedenheit verstanden werden, was sie mit folgender Formel unterstreicht: „Qualität = tatsächliche Leistung – erwartete Leistung“ (Kurz 2004:190). Ist die tatsächliche Leistung kleiner als die erwartete Leistung, so bringt dies keine Zufriedenheit für den Kunden oder die Kundin. Wenn die Erwartungen mit der erbrachten Leistung übereinstimmen, so sind die Kund/inn/en zufrieden. Wenn die tatsächliche Leistung die Erwartungen der Kund/inn/en übertrifft, so sind diese sehr zufrieden (Kurz 2004:190).

3.2 Qualität einer Übersetzung

Basierend auf den zuvor angeführten Definitionen von Qualität werden im Folgenden die Begriffe Qualität, Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement in Bezug auf das Übersetzen behandelt.

Das Qualitätsmanagement ist in der Übersetzungswissenschaft ein zentrales Thema (vgl. Jimenez Crespo 2013b:133). Zwar gibt es in der Übersetzungsbranche kaum klare Richtlinien oder Vorschriften (vgl. Arevalillo Doval 2007), jedoch wurde im Sommer 2006 die Norm DIN EN 15038 *Übersetzungs-Dienstleistungen – Dienstleistungsanforderungen* einge-

führt, welche dazu geführt hat, dass die Übersetzungsqualität in den letzten Jahren immer mehr in den Fokus der Übersetzungswissenschaften gerückt ist und aus verschiedenen Blickwinkeln betrachtet wird (vgl. Kurz 2009:146). Diese Norm wird in Kapitel 4 ausführlicher behandelt.

Im Gegensatz zu der in Kapitel 3.1 genannten Definition von Qualität, wie sie in der ISO Norm 9004-2 steht, weist Jiménez Crespo (2013b) darauf hin, dass Qualität als „prototypical concept that varies from context to context depending on the project, modality, goals, etc“ verstanden werden sollte (2013b:133), denn es sei „theoretisch und methodologisch unmöglich, die Vorstellung von ‚Qualität‘ in allen übersetzten Texten festzulegen“ (2013b:134). Das sei auch der Grund, warum viele bekannte Definitionen von Qualität eher auf Aspekte des Übersetzungsprozesses eingehen, anstatt herauszufinden, was eine qualitativ hochwertige Übersetzung ausmacht (ebd.). Unter diesem Aspekt behandelt auch Kurz (2009:146f.) die Frage nach der Qualitätssicherung oder dem Qualitätsmanagement, die oft als Synonyme verwendet werden, jedoch unterschiedliche Bedeutungen haben. Nach näherer Betrachtung der Begriffe stellt er fest, dass Qualitätssicherung etwas Passives ist und einen linearen Ablauf aufweist. Dabei wird am Ende das Translat überprüft, um festzustellen, ob die vorher festgelegten Anforderungen erfüllt wurden (Kurz 2009:147). Qualitätsmanagement hingegen ist „etwas Aktives und umfasst aktives Handeln zwischen Auftraggeber und dem ausführenden TSP⁵ und ggf. weiteren Freiberuflern“ (ebd.). Umgesetzt wird es durch ein Qualitätssicherungssystem, durch welches „die Aufbauorganisation, Verantwortlichkeiten, Abläufe, Verfahren und Mittel“ geregelt werden (Schmitt 2006:395). Beim Qualitätsmanagement handelt es sich mehr um prozessuale Vorgänge, die während eines Projektes ablaufen und bei denen immer wieder rekursiv vorgegangen wird (Kurz 2009:147). Dabei besteht eine ständige Überwachung durch Experten, die gegebenenfalls mittels Kooperation nach Problemlösungen suchen und diese während des laufenden Projektes einfließen lassen können (ebd.). Dadurch können Kundenanforderungen durch schnelles Handeln besser eingehalten werden. „Die bloße Prüfung des fertigen Produkts auf die Einhaltung der Kundenanforderungen genügt der Vorstellung eines Qualitätsmanagements nicht“ (ebd.).

In Désilets und van der Meers Vorstellung der Qualitätssicherung vereinen sich die zuvor genannten Definitionen von Qualität. Er ist der Meinung, dass die Qualitätssicherung von dem Kontext abhängt und von dem Qualitätsniveau, das nötig ist, um die Unternehmensziele des Kunden oder der Kundin zu erfüllen (Désilet/van der Meer 2011:5). Qualität kann also „höchst individueller Natur sein“ und zielt auf das Erfüllen zuvor festgelegter Kundenwünsche ab (Kurz 2009:146). An dieser Stelle kann erneut auf die Skopostheorie verwiesen werden, denn laut Désilet und van der Meer ist auch die Qualität der Übersetzung zweckorientiert (2011:31). Die von Reiß und Vermeer angeführte Realisierung des Skopos entspricht der Definition der Norm ISO 9004-2, denn „der Ausgangstext muss funktional auf die Einschätzung über die Erwartung der Zielempfänger hin transferiert werden“ (Reiß/Vermeer 1984:102f.). Es gilt also die Erwartungen der Empfänger zu erfüllen. Wie auch schon von Bruhn festgestellt wurde, ist das Interesse an einer hohen Qualität der Übersetzung jedoch auch auf ökonomische Prinzipien zurückzuführen, denn wenn der Kunde oder die Kundin zufrieden ist,

⁵ TSP: Translation Service Provider

wird er/sie wieder zu dem/der Übersetzer/in oder Übersetzungsdienstleister/in „seines Vertrauens“ zurückkehren und ihn oder sie eventuell auch weiterempfehlen (vgl. Kurz 2009:146). Im Qualitätsmanagement müssen weitere Faktoren miteinbezogen werden. Neben dem schon erwähnten prozessorientierten Ansatz sollte auch die soziale Interaktion zwischen den am Übersetzungsprozess beteiligten Parteien beachtet werden (Kurz 2009:150). Da es sich beim Übersetzungsprozess um eine rein menschliche Arbeit handelt, sollten die psychischen und physischen Grenzen der beteiligten Personen miteinbezogen werden, sodass kein/e Übersetzer/in oder Lektor/in mit Arbeit überlastet wird (vgl. Kurz 2009:148).

Durch die steigende Beschäftigung mit dem Thema Übersetzungsqualität ist jedoch, laut Kurz (2009), auch ein Grundproblem der Übersetzungswissenschaft wieder ins Bewusstsein gerückt: „Der Ruf von Übersetzerinnen und Übersetzern und damit auch der Ruf des gesamten Berufsstandes ist immer nur so gut wie die wahrgenommene Qualität der abgelieferten Übersetzungen.“ (ebd.). Somit könne das Ansehen des Berufsstandes und das Image von professionellen Übersetzern/innen durch schlecht und fehlerhaft beurteilte Übersetzungen negativ beeinflusst werden und „häufig eine pauschale Abqualifizierung durch Laien und selbst ernannte Übersetzungsexperten zur Folge haben“ (ebd.). Folglich hat vor allem im Bereich der Lokalisierung und der neuen Crowdsourcing-Methode die Diskussion um die Qualität neuen Wind bekommen. Laut Jiménez-Crespo unterscheidet sich die Vorstellung von der Qualitätsbewertung im Bereich der Lokalisierung oder des Crowdsourcings von jener in der Übersetzungswissenschaft, obwohl in der Übersetzungswissenschaft bis jetzt noch keine Einigkeit über die Auffassung des Begriffs Qualität herrscht (Jiménez Crespo 2013b: 134). Im Bereich des Crowdsourcings wird häufig argumentiert, dass die Qualität eines Produktes gesteigert wird, wenn der/die Endverbraucher/in oder Konsument/in an dem Erstellungs- oder Verbesserungsprozess teilnimmt, da er so seine Erwartungen an ein Produkt erfüllen kann (vgl. Unterberg 2010:124). In Bezug auf die Laienübersetzung beim Translation Crowdsourcing wird jedoch oft das Gegenteil angenommen: „It is worth noting that by and large, there is an assumption in professional circles that decentralized, collaborative translation will lead to lesser quality output.“ (Désilet/van der Meer 2011:32). Die Frage nach der Qualität hängt also auch immer mit dem Einsatz von Laienübersetzer/innen zusammen. Eine Gefahr beim Einsatz des Translation Crowdsourcings sei, dass durch den Einsatz von unqualifizierten Laien die Qualitätsstandards ohne die Kontrolle von professionellen Übersetzern/innen sinken würden (Europäische Kommission 2012:5). Mit der Besorgnis um den Berufsstatus des Übersetzers oder der Übersetzerin hängt demnach auch die eventuell mangelnde Qualität zusammen und bildet folglich eines der Hauptargumente, die in der diesbezüglichen Literatur gegen das Translation Crowdsourcing angeführt werden (vgl. Europäische Kommission 2012:23; Cronin 2010; DOG News 2010). Es mag sein, dass es in bestimmten Bereichen einige Beispiele für qualitativ minderwertige Crowdsourcing-Übersetzungen gibt (DOG News 2010; Désilet/van der Meer 2011:6). Jedoch gibt es auch genügend Beispiele, bei denen der angemessene Einsatz der Weisheit der Vielen (Surowiecki 2004) auch zu einer höheren Qualität geführt hat (Désilet/van der Meer 2011:32). Facebook ist ein sehr bekanntes Beispiel für den erfolgreichen Einsatz des Translation Crowdsourcings, da das Unternehmen bestimmte Strategien verfolgt. Internetnutzer/innen und Kund/inn/en haben hier ein Mitspracherecht und können über Übersetzungen abstimmen oder sich an der Übersetzung beteiligen, jedoch hat Facebook auch pro-

fessionelle Übersetzer/innen eingestellt, welche die Übersetzungen auf Korrektheit prüfen (vgl. Désilet/van der Meer 2011:31). Es gibt also sowohl erfolgreiche als auch erfolglose Strategien beim Einsatz von Translation Crowdsourcing:

„Furthermore, just as there are successful and unsuccessful approaches to identifying good resources and managing translation projects through traditional processes, there is a broad spectrum of successful strategies for crowdsourcing that can yield translations at appropriate quality, speed, volume, and consistency—as well as a spectrum of unsuccessful strategies” (Bear 2010).

Laut Désilet und van der Meer stellt die richtige Anwendung der Prinzipien oder Strategien für einen erfolgreichen Output des Translation Crowdsourcings eine Frage dar, auf die noch keine Antwort gefunden wurde (2011:6). Was jedoch zusammenfassend festgestellt werden kann, ist, dass in Qualität investiert werden muss. Sie kostet Zeit und Geld (vgl. Kurz 2009:148). „Da der Faktor Geld mit dem Faktor Zeit korreliert, bedeutet mehr Geld mehr Zeit. Die Einhaltung von Kundenanforderungen, (d. h. das Herstellen von Qualität) ist i. d. R. zeitintensiv, steigert aber die Qualität des Translats“ (ebd.). Daher spielt das Qualitätsmanagement eine sehr wichtige Rolle, denn es ermöglicht „durch klare Vorgaben, Abläufe, Zuständigkeiten und Kontrollen, eine bestimmte Qualität gezielt und nachweisbar liefern zu können, den Zeit- und Kostenaufwand für Fehlerbeseitigung zu reduzieren und Wettbewerbsnachteile durch Reklamationen zu vermeiden“ (Schmitt 2006:395).

3.3 Best-Practices zum Qualitätsmanagement beim Translation Crowdsourcing

Die Qualität beim Translation Crowdsourcing gilt als Herausforderung und ist aufgrund von mehreren Faktoren, wie der dezentralisierten Masse an Übersetzern/innen und Laienübersetzern/innen, schwer zu garantieren. Es gibt jedoch einige Beispiele von Übersetzungsprojekten, bei denen ein angemessenes Qualitätsmanagement zu einer positiv bewerteten Qualität geführt und schlussendlich für Zufriedenheit unter den Kunden und Internetnutzer/innen gesorgt hat. Im Rahmen dieser Masterarbeit ist es aufgrund der Vielzahl nicht möglich, alle Maßnahmen und Möglichkeiten des Qualitätsmanagements hinsichtlich des Translation Crowdsourcings darzustellen. In diesem Kapitel sollen aber einige Beispiele und Best-Practices aufgezeigt und erklärt werden. So hat beispielsweise Facebook ein Modell entwickelt, welches die Qualität der von der Community übersetzten Texte evaluiert und das aus zwei Komponenten besteht: „(1) the votes of a community of users on translation proposed by the members of that same community, and (2) an overview of the entire cycle of professional translators“ (Jiménez-Crespo 2013a:135). Bei Letzterem handelt es sich um betriebsinterne, professionelle Übersetzer/innen, Sprachwissenschaftler/innen und –expert/inn/en, die die Übersetzungen der Community überprüfen und verbessern (vgl. Désilet/van der Meer 2011:31).

Die Qualität hängt hierbei jedoch auch immer von dem Thema und dem Arbeitsmodell ab (DOG News 2010). So können sich Internetnutzer/innen oder freiwillige Übersetzer/innen

in einem bestimmten Themengebiet gut auskennen und daher fällt es ihnen unter Umständen leichter zu übersetzen und sie machen weniger Fehler. Auch durch das Arbeitsmodell der geschlossenen Community können Qualitätsprobleme einfacher bewältigt werden, da Freiwillige bestimmte Voraussetzungen vorweisen oder sogar einen Test absolvieren müssen, um teilnehmen zu können. Außerdem handelt es sich hierbei meistens um eine übersichtliche Anzahl an freiwilligen Übersetzern/innen pro Sprache und es kommt dadurch zu weniger uneinheitlichen Übersetzungen (vgl. Mesipuu 2012:41). Auch bestimmte Tools, wie Termdatenbanken, Glossare und Translation-Memory-Programme sowie Stilrichtlinien können bei der Qualitätssicherung eine Rolle spielen (ebd.).

Um eine Sammlung von Modellen für das Translation Crowdsourcing zu erstellen, organisierte TAUS (Translation Automation Users Society) einen eintägigen Workshop, der bei der Localization World Conference in Santa Clara 2011 abgehalten wurde. Eine Gruppe aus 12 Fachleuten, die aus erfahrenen Nutzer/innen von Projekten der gemeinschaftlichen Übersetzung, aber auch aus unerfahrenen Fachleuten bestand, erarbeitete dabei eine Liste von Best-Practices, denen klare Benennungen gegeben wurden. Diese wurden dann in themenverwandten Gruppen organisiert und unterteilt (Désilet/van der Meer 2011:36). Das Ergebnis waren 53 Best-Practices, die in 6 Gruppen unterteilt wurden und auf der Internetseite „Collaborative Translation: Best practices and patterns“ näher beschrieben wurden:

Planning and Scoping:	• “Practices you can use before you actually start a Collaborative Translation.”
Community Motivation:	• “Practices for keeping your translator community happy and participating.”
Quality:	• “Practices for ensuring that the content produced by the community meets the appropriate level of quality.”
Contributor Career Path:	• “Practices which allow people in your community to grow into different roles and participate meaningfully to the best of their ability and availability.”
Right-Sizing:	• “Practices for splitting large communities or big chunks of work into smaller and more manageable ones.”
Tools and Processes:	• “Different ways of design tools and workflows to help members of the community be productive.”

Abbildung 6: Sechs Gruppen von Best-Practices im Translation Crowdsourcing (Collaborative Translation: Best-practices and patterns)

Da der Fokus dieser Masterarbeit auf der Qualität von Übersetzungen aus Translation Crowdsourcing Projekten liegt, werden im Folgenden die Best-Practices für die Qualität, basierend auf den Informationen der Webseite „Collaborative Translation: Best practices and patterns“, näher untersucht. Der Begriff „Collaborative Translation“ fasst die unterschiedlichen Arten von gemeinschaftlich erstellten Übersetzungen zusammen, die durch den technologischen

Fortschritt möglich geworden sind. Die meisten der auf der Webseite aufgeführten Best-Practices werden jedoch im Bereich des Translation Crowdsourcing eingesetzt. Da beim Translation Crowdsourcing eine große Anzahl an unbekannten Mitarbeitern angesprochen wird, dienen die aufgeführten Methoden dazu, ein angemessenes Qualitätsniveau für die von der Community übersetzten Inhalte zu garantieren (Collaborative Translation: Best practices and patterns).

Eine Möglichkeit der Qualitätssicherung bietet das Entry Exam (dt.: Aufnahmeprüfung). Hierbei müssen freiwillige Übersetzer/innen eine Probeübersetzung erstellen, bevor sie überhaupt zu Community zugelassen werden (geschlossene Community). Anhand der erbrachten Leistung werden sie untersucht und selektiert und nur bei Bestehen der Prüfung zur Community zugelassen. Dadurch können Organisationen sicherstellen, dass sich nur qualifizierte Mitglieder in ihrer Community befinden und diese Inhalte erstellen oder verbessern können (vgl. Collaborative Translation: Best practices and patterns). Das Thema des Entry Exams sollte dabei inhaltlich zu den Themen passen, mit denen sich die freiwilligen Übersetzer/innen auch später befassen sollen (ebd.).

Eine Methode, die das Entry Exam ergänzt, ist das Random Spot-Checking. Hierbei werden stichprobenartig Teile von Übersetzungen der Mitglieder untersucht. Dies ist ein andauernder Prozess, bei dem die Übersetzer/innen fortwährend überprüft werden um festzustellen, ob ihre Leistung zur nötigen Qualität führt. Im Gegensatz zum Entry Exam wird so nicht nur ein Beitrag untersucht, sondern mehrere. Hat sich ein Betrüger Zugang zur Community verschafft oder sollte ein Mitglied nach bestandenem Entry Exam anfangen, qualitativ minderwertige Übersetzungen zu erstellen, kann dies mit der Methode des Random-Spot-Checking festgestellt werden (Collaborative Translation: Best practices and patterns).

Im Unterschied zum Entry Exam ist das Automatic Reputation Management eine Methode, bei der die Überprüfung der Beiträge eines/einer freiwilligen Übersetzers/in erst nach der Zulassung zur Community stattfindet. Dabei geht es eher um die Bewertung des einzelnen Individuums als Übersetzer/in. Es werden die beigetragenen Übersetzungen durch die Community überprüft und bewertet, um schließlich eine Zusammenfassung der Community-Bewertungen des/der einzelnen Übersetzers/in zu erhalten (vgl. ebd.). Die Bewertung kann numerisch (z. B. mit einer Skala von 1 bis 10) ausgedrückt werden oder eher qualitativ (z. B. mit eine Liste von Empfehlungen durch andere Mitglieder der Community) (ebd.). Die numerische Bewertung kann aber auch eine Wechselwirkung verursachen, denn wenn ein Mitglied einen guten Ruf in der Community hat und dann von einem Einzelnen schlecht bewertet wird, kann sich dies negativ auf den Ruf des Bewertenden auswirken (vgl. ebd.).

Das Automatic Reputation Management schließt auch immer die Methode Peer Review mit ein. Dabei überprüfen und korrigieren die Community-Mitglieder ihre Arbeit gegenseitig. Dies kann auf explizite oder implizite Art und Weise ablaufen. Bei Ersterem wird jeder erstellten Übersetzung ein/e Korrektor/in zugewiesen, der für die Qualität sorgen soll. Eine implizite Überprüfung bedeutet dagegen, dass jedes Mitglied der Community nach Fehlern sucht und diese korrigieren darf (ebd.). Diese Methode wird sowohl von Wikipedia als auch von Facebook eingesetzt. Wobei Facebook zusätzlich auch die In-House Revision Methode anwendet (ebd.). Auf diese Weise sichern sich die Betreiber/innen der Social-Media Webseite zusätzlich mit dem Einsatz eines betriebsinternen Teams an professionellen Übersetzer/inne/n

und Korrektor/inn/en ab. Diese sind für die Qualitätsprüfung der von der Community erstellten Übersetzungen zuständig. „Since revision is two to five times faster than translation, it may be possible for a small in-house team to revise the work of a larger crowd” (Collaborative Translation: Best practices and patterns). Der große Vorteil dieser Methode ist, dass Korrekturen im größeren Ausmaß erledigt werden können. Wenn eine Übersetzung zum Beispiel in verschiedene kleinere Segmente unterteilt wird, die dann von verschiedenen Übersetzern/innen übersetzt werden, reicht trotzdem ein/e einzige/r professionelle/r Übersetzer/in aus, der/die den gesamten Text prüft und für die Konsistenz in der Übersetzung sorgt (ebd.).

Projekte, bei denen Translation Crowdsourcing eingesetzt wird, um produktbezogene Inhalte zu übersetzen (z. B. Softwarelokalisierung), machen oft von der Methode Users as Translators Gebrauch (ebd.). Das heißt Endverbraucher der Produkte übersetzen die entsprechenden Texte. So wird bei Produkten oder Software oft spezifische Terminologie verwendet und daher fällt es Verbraucher/innen oder Community-Angehörigen unter Umständen leichter, diese Terminologie zu verstehen und zu übersetzen, als Menschen, die das Produkt nicht kennen (ebd.). Auch hier stellt Facebook erneut ein geeignetes Beispiel dar.

Viele Organisationen setzen auf einen Qualitätssicherungsprozess, der von der Crowd selbst ausgeführt wird. Neben dem schon erwähnten Automatic Reputation Management oder der Peer-Review Methode ist auch das Voting eine geeignete Vorgehensweise, um für eine angemessene Qualität im Crowdsourcing-Prozess zu sorgen. So erhalten die Mitglieder der Community die Aufgabe, über die Qualität einer bestimmten Übersetzung abzustimmen. Es kann hierbei entweder einer einzelnen Übersetzung zugestimmt oder über unterschiedliche Übersetzungen des gleichen Segments abgestimmt werden (Collaborative Translation: Best practices and patterns). Positiv ist dabei, dass sie weniger Aufwand für Freiwillige bedeutet, da das Abstimmen über die Qualität einer Übersetzung viel weniger Zeit und Mühe verlangt als die Übersetzung oder Korrektur eines Textes (ebd.).

Neben der Bemühung um die Qualität der Übersetzungen darf aber auch die Motivation der freiwilligen Übersetzer/innen nicht vernachlässigt werden. Diese kann nämlich schnell abnehmen, wenn Freiwillige das Ergebnis ihrer Bemühungen in der Community nicht sofort sehen können oder nicht sofort Rückmeldung darüber bekommen. Denn Qualitätssicherung nimmt meist mehr Zeit in Anspruch, wenn zum Beispiel große Mengen an Text von einem/einer einzelnen, professionellen Übersetzer/in überprüft werden sollen. Daher ist die Methode des Publish then Revise ratsam. Das heißt, Übersetzungen sollten gleich nach ihrer Fertigstellung in der Community veröffentlicht und von der Crowd korrigiert werden. Die veröffentlichte Übersetzung sollte allerdings als korrekturbedürftig gekennzeichnet oder dem/der Leser/in explizit der Status der jeweiligen Übersetzung bewusst gemacht werden (Transparent Quality Level) (Collaborative Translation: Best practices and patterns). Dadurch können Leser dazu ermuntert werden einzelne Fehler zu korrigieren oder sogar größere Textteile zu überprüfen (vgl. ebd.). Durch die Transparent Quality Level - Methode kann das Risiko der Publish then Revise Methode gemindert werden, da auf eventuelle Qualitätsmängel hingewiesen wird.

Eine andere Methode, die von dem Team auf der Konferenz beschrieben wurde, ist die Refining Redundancy. Bei diesem Modell wird den Mitgliedern der Community erlaubt, bestehende Übersetzungen zu überarbeiten und umzuschreiben, um diese schöner zu formulie-

ren. Dabei wird die Übersetzung nach der Publish then Revise Methode in der Community veröffentlicht (ebd.). So werden fehlerhafte oder auch ältere Übersetzungen verbessert und ersetzt.

Wie schon erwähnt, ist die Qualität einer Übersetzung auch oft vom Zweck abhängig. Wenn ein/e einzelne/r Internetnutzer/in einen Text übersetzt, kann es sein, dass die Qualität der Übersetzung nicht den Zweck erfüllt. Eine Lösung für dieses Problem wurde mit der Open Alternative Methode gefunden. Hierbei wird eine unbegrenzte Anzahl an Übersetzungen gesammelt, aus denen eine ausgewählt wird, die eine entsprechende Qualität aufweist und veröffentlicht werden kann. Das Auswählen kann entweder durch Voting oder In-House Revision geschehen. Im Gegensatz zur Publish then Revise Methode wird hier also die Qualität gesichert, bevor die Übersetzung veröffentlicht wird (ebd.).

Sollte die Open-Alternatives-Methode aber aus Zeit- und Kostengründen nicht eingesetzt werden können, so gibt es die Möglichkeit der Hidden Alternatives. Dabei arbeiten weniger Übersetzer/innen und es wird nur eine geringere Anzahl an Übersetzungen vorgeschlagen, die die anderen Mitarbeiter aber nicht sehen können. Danach wird anhand von In-House Revision oder Voting aus den Vorschlägen eine entsprechende Übersetzung ausgewählt.

Best-Practices	Beschreibung der Methode	Zeitpunkt des Einsatzes	hilfreiche Kombinationen
Entry Exam	Vorauswahl der Crowd-Mitglieder	vorher	Random Spot-Checking
Peer Review	gegenseitige Überprüfung einzelner Übersetzungen, Korrekturlesen	nach der Übersetzung	Automatic Reputation Management
Automatic Reputation Management	Bewertung der gesamten Arbeit des Individuums	nach Veröffentlichung mehrerer Beiträge	
Random Spot Checking	stichprobenartige Untersuchung von Übersetzungen der Mitglieder	nach der Übersetzung	Entry Exam
In-House Revision	zusätzlicher Einsatz eines betriebsinternen Teams an professionellen Übersetzer/innen und Korrektor/innen	nach Übersetzung	
Users as Translators	Endverbraucher eines Produktes (o. ä.) übersetzen Texte	Übersetzungsprozess	
Voting	Abstimmen über Qualität einer Übersetzung	nach der Übersetzung	
Transparent Quality Level	Kennzeichnung noch zu überprüfender Übersetzungen	nach Veröffentlichung	Publish then Revise
Publish then Revise	Korrekturmaßnahmen nach Veröffentlichung der Übersetzung	nach Veröffentlichung	Transparent Quality Level
Refining Redundancy	Erlaubnis zur Überarbeitung und Korrektur an Übersetzungen	nach Veröffentlichung	Voraussetzung für viele der genannten Best-Practices
Open Alternatives	Auswahl einer Übersetzung aus mehreren Vorschlägen	nach Übersetzung	Voting, In-House Revision
Hidden Alternatives	Auswahl einer Übersetzung aus wenigen Vorschlägen, andere Übersetzer/innen können diese aber nicht sehen		Alternative zur Open-Alternative-Methode, Voting, In-House Revision

Tabelle 5: Best-Practices für das Qualitätsmanagement im Translation Crowdsourcing

4 Normenbasierte Evaluierung des Translation Crowdsourcing bei Non-Profit-Organisationen

In den vorangehenden Kapiteln wurden die Grundlagen des Translation Crowdsourcings und des Qualitätsmanagements erläutert. Darauf aufbauend wird in folgendem Kapitel das Translation Crowdsourcing bei Non-Profit-Organisationen näher untersucht, da es vor allem in diesem Bereich sehr oft eingesetzt wird. NPOs haben einen großen Bedarf an Übersetzungen, jedoch fehlen ihnen oft die nötigen Ressourcen, um diesen Bedarf über den Übersetzungsmarkt zu decken. Daher bietet das Translation Crowdsourcing einen geeigneten Weg, dieses Problem zu lösen.

In der vorliegenden Masterarbeit soll daher eine Evaluierung der Norm EN 15038 in Bezug auf die Übersetzungsprozesse bei drei ausgewählten Non-Profit-Organisationen mittels der Desktop-Research-Methode durchgeführt werden. Dabei soll herausgefunden werden, ob die Norm 15038 mit ihren Vorgaben und Empfehlungen eine geeignete Richtlinie für Übersetzungsprozesse im Bereich des Translation Crowdsourcings darstellt.

Im ersten Abschnitt dieses Kapitels werden zunächst die drei zur Untersuchung herangezogenen Non-Profit-Organisationen kurz vorgestellt. Dabei handelt es sich um Translators Without Borders, Kiva und The Rosetta Foundation. Anschließend wird die Norm 15038 näher erläutert und ein kurzer Überblick über ihre Entstehung und ihren Inhalt gegeben. Darauf folgt die Evaluierung der Norm in Hinblick auf die Übersetzungsprozesse bei diesen Non-Profit-Organisationen. Dabei werden in jedem Abschnitt zunächst die Vorgaben der Norm dargelegt, bevor nacheinander alle drei Organisationen in Anlehnung an die einzelnen Abschnitte der EN 15038 auf die verschiedenen Aspekte untersucht werden. Schließlich soll festgestellt werden, ob die Norm bei den Organisationen Anwendung finden kann. Zur Veranschaulichung wird am Ende jedes Unterkapitels eine Gegenüberstellung von den Vorgaben der EN 15038 mit den Ergebnissen dieser Untersuchungen dargestellt.

Schließlich werden am Ende des Kapitels alle Ergebnisse zusammengefasst und ausgewertet. Darüber hinaus wird untersucht, ob noch weiterer Bedarf an Forschung besteht und ein Ausblick gegeben.

4.1 Vorstellung der Organisationen

Zu Beginn dieses Kapitels werden zunächst die hier zur Untersuchung herangezogenen Non-Profit-Organisationen vorgestellt. Dabei handelt es sich um Translators Without Borders, Kiva und The Rosetta Foundation. Es wird hierbei genauer auf die Entstehung, die Ziele und aktuelle Zahlen der jeweiligen Organisationen eingegangen.

4.1.1 Translators without borders

“Clients are humanitarian organizations, scope is always the common good, translators are generous and carefully selected volunteers and the Translation Center works like a well oiled machine. And yet all we do is just a drop of help in an ocean of need...”

Enrique Cavalitto, Translators Without Borders

1993 gründeten Lori Thicke und Ros Smith-Thomas die Organisation Traducteurs sans Frontières (TSF) (vgl. Translators without Borders). Die Idee kam von Lori Thicke:

„Then one day Medecins sans frontières (Doctors without Borders) asked my company, Lexcelera, to quote on a translation project. I asked if they needed translation often, and if giving them the words for free would be like a donation to their work. They said yes to both questions and Translators without Borders was born.” (Kelly 2011)

Das Ziel von Translators Without Borders (TWB) ist es, eine Verbindung zwischen Übersetzer/innen und geprüften Nichtregierungsorganisationen (NGOs) weltweit zu schaffen. Die Organisation will Wissen und Informationen über Sprachbarrieren hinweg auch Menschen in Not übermitteln. „Our mission is to increase access to knowledge through humanitarian translations” (Translators without Borders).

Heute unterstützt TWB Non-Profit-Organisationen bei der Übersetzung von mehr als zwei Millionen Wörtern pro Jahr. Dabei handelt es sich um NPOs wie Ärzte ohne Grenzen, Action Against Hunger und Handicap International (ebd.). Die NGOs werden jedoch zunächst geprüft und dabei wird untersucht, welche Ziele die Organisationen haben und wie sie das Geld, das sie durch die Übersetzungen der Freiwilligen einsparen, einsetzen wollen. Haben die Ziele und der Einsatz des Geldes humanitäre Hintergründe, werden sie zur Community zugelassen (vgl. Translators Without Borders). Die Übersetzungen werden dabei von einer Community aus geprüften, professionellen Übersetzer/innen erstellt, die ihre Zeit aus freien Stücken und unentgeltlich dieser Arbeit widmen (vgl. Translators Without Borders). TWB wird jedoch nicht nur von Übersetzer/innen unterstützt, sondern es gibt auch Organisationen oder Unternehmen wie Proz.com, die TWB beispielsweise in technischen Angelegenheiten unterstützen (vgl. Translators Without Borders). Proz.com ist das „größte Verzeichnis für professionelle Übersetzungsdienstleistungen“ und vernetzt Übersetzer/innen weltweit (Proz.com). Eigens zu dem Zweck des Translation Crowdsourcings entwickelte Proz.com 2011 die Plattform Translators without Borders Translation Workspace, welche auf die Bedürfnisse von TWB abgestimmt ist. Dadurch können sich die humanitären Organisationen direkt in Verbindung mit den Übersetzer/innen setzen (vgl. Translators Without Borders), was für eine gute Organisationsstruktur und schnelle Abwicklung spricht: „Most jobs are picked up by a translator in 15 minutes or less.“ (Translators Without Borders).

Insgesamt befinden sich in der Translators Without Borders Community 2699 Übersetzer/innen und 406 humanitäre Organisationen (Translators Without Borders Translators Workspace). Seit seiner Entstehung wurden laut Translators without Borders 22 583 742 Wörter übersetzt (Translators Without Borders). Diese Zahl ist zwar sehr hoch, entspricht aber nur einem geringen Prozentsatz der benötigten Übersetzungen (vgl. ebd.). Daher ist TWB bemüht, diese Anzahl an Wörtern auf 10 Millionen oder mehr pro Jahr zu erhöhen, indem für die weitere Entwicklung und Verbesserung der Plattform durch neue Funktionen und steigende Kapazität seitens der Organisation gesorgt wird (ebd.).

Geführt wird die Non-Profit-Organisation durch einen Vorstand, dessen Mitglieder aus der ganzen Welt kommen (ebd.). „Our staff members and executive committee handle day-to-day operations, work with our legion of volunteers and keep their eyes on long-term strategy” (Translators Without Borders). Eine Ausführung der genauen Organisationsstrukturen von Translators without Borders trägt nicht zum Ziel der vorliegenden Arbeit bei und würde ihren Rahmen sprengen. Jedoch soll an dieser Stelle noch erwähnt werden, dass sich diese Non-Profit-Organisation um ständige Verbesserung und Entwicklung ihres Vorgehens bemüht. Unter anderem hat sie 2012 einen Strategierahmen entwickelt und übernommen, in dem ihre Ziele, ihre Mission, die Säulen der Organisation und ihre Werte beschrieben werden (Translators Without Borders).

„Translators without Borders is now a worldwide community of translators with the mission of translating for humanity. Over the years, we've donated almost 3 million dollars in translation services, which means 3 million more dollars that can be spent on medical supplies, vaccines, rehydration kits and more.” (Thicke 2011)

4.1.2 Kiva

Ihre Anfänge nahm die Organisation 2004, als Matt Flannery und Jessica Jackley begannen, an einer Initiative zu arbeiten, der sie den Namen Kiva gaben (vgl. Kiva). Im Oktober 2005 gründeten sie in San Francisco die Non-Profit-Organisation Kiva. Ihre Mission ist es „to connect people through lending to alleviate poverty” (Kiva). Kiva stützt sich also auf das sogenannte Crowdfunding, eine Art Finanzierung, bei der Projekte oder Unternehmen durch mehrere kleine Geldbeträge von einer großen Anzahl an Menschen, der Crowd, finanziert werden (vgl. Prive 2012). Die Abwicklung findet über das Internet statt, wo sie Geldgeber mit bedürftigen Kleinunternehmern verbindet: „Leveraging the internet and a worldwide network of microfinance institutions, Kiva lets individuals lend as little as \$25 to help create opportunity around the world.” (Kiva). Ihr Ziel ist es dadurch Menschen mit Darlehen zu unterstützen, die keinen Zugang zum herkömmlichen Bankensystem haben (ebd.).

Die Zahlen auf der Webseite von Kiva zeigen den Erfolg, den die wohltätige Organisation seit ihrer Gründung 2005 erzielt hat.

1 251 974	Kreditgeber
\$658 901 175	Darlehen (insgesamt)
98.78%	Rückzahlungsrate
290	Partnerorganisationen
450	Freiwillige weltweit
85	verschiedene Länder

Tabelle 6: Kivas Erfolg in Zahlen (Kiva)

Um die Kreditnehmer/innen auf der Internetseite von Kiva vorzustellen, werden von den Mikrofinanzinstituten in den jeweiligen Ländern alle nötigen Informationen eingeholt und zu einem Profil zusammengestellt. Da die Webseite von Kiva auf Englisch ist, müssen diese dann oft übersetzt oder überarbeitet werden. Désilet und van der Meer stellen dazu fest:

„Indeed, without translation Kiva cannot achieve its mission of facilitating micro-loans, because loan applications are usually written in the native tongue of the applicant (often small density languages) which usually differs from the language of their donor population (mostly English).” (Désilet/van der Meer 2012:41)

Kiva führt daher auch ein erfolgreiches Crowdsourcing-Übersetzungsprojekt (vgl. Kiva). Durch das Review and Translation Program werden interessierte und motivierte Freiwillige eingeladen, Kiva bei der Übersetzung, Überarbeitung oder dem Korrekturlesen von Profilen der ausgewählten Kreditnehmer aus aller Welt zu unterstützen. Derzeit wird aus den Sprachen Französisch, Portugiesisch, Russisch und Spanisch ins Englische übersetzt. Dadurch soll sichergestellt werden, dass die Geldgeber jedes Profil verstehen und mit den Strategien der Organisation Kiva übereinstimmen (Kiva). Die Arbeit der über 300 Übersetzer/innen wird nicht entlohnt. Der Anreiz für ihre Arbeit ist die Möglichkeit, ihre Sprachfähigkeiten für den guten Zweck einzusetzen und anderen Menschen auf der ganzen Welt dadurch neue Möglichkeiten zu bieten(ebd.). Die Internet-Plattform Viva hilft Kiva bei der Abwicklung der Übersetzungen und der Überarbeitung. Hier werden täglich neue Dokumente hochgeladen und abhängig von dem Zeitpunkt des Eintreffens bei Kiva nacheinander übersetzt. Unterstützt wird Kiva dabei nicht nur von Übersetzer/innen und Partnerorganisationen, sondern auch von Idem Translations, einem professionellen Übersetzungsunternehmen. „Idem Translations generously supports Kiva by providing translation services for projects requiring legal, financial, and other technical expertise.” (Kiva).

Nicht nur durch die Geldgeber alleine, sondern auch durch die Übersetzer/innen und Kiva als wohltätige Organisation werden neue Existenzgrundlagen geschaffen und Lebensqualitäten verbessert. In Kapitel 4.2 wird genauer auf die Arbeit der Übersetzer/innen bei Kiva eingegangen.

4.1.3 The Rosetta Foundation

„Relieve poverty, support healthcare, develop education and promote justice through equal access to information and knowledge across the languages of the world.“ (The Rosetta Foundation) Dies ist die Mission der Non-Profit-Organisation The Rosetta Foundation. Sie wurde im September 2009 von Reinhard Schäler im Zuge der Konferenz Action for Global Information Sharing (AGIS) in Irland ins Leben gerufen. Sie ist ein Ableger des Localisation Research Centre der Universität Limerick und dem Centre for Next Generation Localisation (CNGL), einer von der irischen Regierung unterstützte Forschungsinitiative (vgl. ebd.). Die Organisation sieht den Zugang zu Informationen als grundlegendes und universelles Menschenrecht und hat sich deswegen das Ziel gesetzt, Menschen auf der ganzen Welt, unabhängig von ihrer gesellschaftlichen Stellung, den sprachlichen oder kulturellen Hintergründen oder der geografischen Lage lebenswichtige Informationen zur Verfügung zu stellen (The Rosetta Foundation). Durch die Übersetzungen von Dokumenten und Material von andern Non-Profit-Organisationen oder NGOs setzt sich The Rosetta Foundation dafür ein, auch Menschen in Entwicklungsländern, die Minderheitensprachen sprechen, mit den nötigen und lebenswichtigen Informationen und Wissen zu versorgen (vgl. The Rosetta Foundation). Um einen reibungslosen Ablauf der Übersetzungsprojekte zu schaffen und zu garantieren, hat The Rosetta Foundation die Plattform Translation Commons (kurz: Trommons) (Translation Commons) entwickelt, auf der die über 170 Organisationen mit den freiwilligen Übersetzer/innen in Kontakt treten können. Somit wird die Abwicklung der Übersetzungsprojekte vereinfacht (The Rosetta Foundation). Um sicherzustellen, dass die Organisationen auch zu wohltätigen Zwecken arbeiten und keinen Profit erzielen wollen, überprüft The Rosetta Foundation diese (Abzieher 2014). Derzeit zählt die Organisation über 7000 freiwillige Übersetzer/innen in ihrer Community, die eine große Breite an Sprachen abdecken und alleine im Jahr 2014 2,6 Millionen Wörter übersetzten (The Rosetta Foundation).

4.2 Europäische Norm EN 15038 „Übersetzungs-Dienstleistungen – Dienstleistungsanforderungen“

Für den Bereich der Übersetzungswissenschaft wurde vom Europäischen Komitee für Normung (CEN) 2006 die Norm DIN EN 15038 *Übersetzungs-Dienstleistungen – Dienstleistungsanforderungen* verabschiedet. Sie soll „der Festlegung und Definition von Anforderungen, die für das Erbringen einer qualitativ hochwertigen Dienstleistung durch Übersetzungsdienstleister erforderlich ist“ dienen (EN 15038 2006:4). In vorliegender Masterarbeit soll diese Norm in Hinsicht auf das Translation Crowdsourcing am Beispiel von Non-Profit-Organisationen analysiert werden. Dabei soll festgestellt werden, inwiefern diese Norm bezüglich des Qualitätsmanagements auch für die Übersetzungsprozesse der Organisationen herangezogen werden kann. Zunächst soll in diesem Abschnitt ein Überblick über die Norm gegeben werden, bevor in einem späteren Abschnitt genauer auf einzelne Teile eingegangen und Bezug auf die jeweiligen Non-Profit-Organisationen genommen wird.

Nach der Norm soll eine Übersetzungsdienstleistung den „Kernprozess Übersetzen sowie sämtliche weitere Aspekte, die zur Erbringung der Dienstleistung erforderlich sind, ein-

schließlich Qualitätssicherung und Sicherstellen der Rückverfolgbarkeit“ beinhalten (ebd.). Ihr Ziel ist es sowohl Übersetzungsdienstleistern als auch deren Kunden die einzelnen Teile der Dienstleistung und deren Zusammenhänge umfassend darzulegen und zu erklären und den Übersetzungsdienstleistern die „Arbeitsprozesse und Anforderungen auf[zu]zeigen, die ihnen helfen, den Bedürfnissen des Marktes gerecht zu werden“ (ebd.).

Die EN 15038 umfasst 6 Kapitel und verschiedene Anhänge. Die ersten beiden Kapitel dienen zur Einordnung der Norm. Unter Punkt eins wird der Anwendungsbereich der Norm erklärt, wobei ein kurzer Überblick über den wesentlichen Inhalt der EN 15038 gegeben wird. Im zweiten Teil der Norm werden die wichtigen Begriffe definiert. Das Kapitel drei - Grundvoraussetzungen - behandelt wesentliche Punkte wie die personellen und technischen Ressourcen und geht auf das Qualitäts- und Projektmanagement ein. Der vierte Teil der Norm *Beziehung zwischen dem Kunden und dem Übersetzungsdienstleister* beinhaltet die Anforderungen an die vertraglichen Rahmenbedingungen. Im fünften Kapitel werden die Anforderungen der einzelnen Schritte des gesamten Arbeitsprozesses festgelegt. Untergliedert wird dieser Teil in das Management eines Übersetzungsprozesses, die Vorbereitung und den Übersetzungsprozess einschließlich der finalen Überprüfung der Übersetzung. Das letzte Kapitel geht kurz auf die Mehrwertdienstleistungen ein. Die Anhänge enthalten weitere Informationsquellen und dienen der Aufführung von Beispielen zu verschiedenen, in der Norm genannten Themen (EN 15038 2006).

Übersetzungsdienstleister können sich nach dieser Norm zertifizieren lassen und schaffen sich somit einen Wettbewerbsvorteil, denn laut Kurz (2009:149) bedeutet eine Zertifizierung nach der EN 15038, „dass ein TSP-internes Prozess- und Qualitätsmanagement vorhanden ist, das erste Grundlagen für qualitativ hochwertige Übersetzungen legt.“ Allerdings weist Kurz auch darauf hin, dass die Norm wichtige Komponenten wie beispielsweise Geld, Zeit, Humanfaktoren, Feedback und Training nicht berücksichtigt und man alleine durch die Zertifizierung nicht auf eine hohe Übersetzungsqualität schließen kann (2009:149).

In dieser Masterarbeit soll die Norm zur Prüfung der Übersetzungsprozesse und des Qualitätsmanagements bei Non-Profit-Organisationen herangezogen werden.

4.3 Analyse der Übersetzungsprozesse bei den ausgewählten Organisationen unter Anwendung der Norm EN 15038

In diesem Kapitel werden nun die Anforderungen und Vorgänge bei den Organisationen Translators Without Borders, Kiva und The Rosetta Foundation untersucht. In Anlehnung an die Norm EN 15038 werden die folgenden Themenbereiche untersucht:

- Personelle Ressourcen
- Technische Ressourcen
- Qualitätsmanagement
- Projektmanagement
- Beziehung zwischen dem Kunde und dem Übersetzungsdienstleister
- Arbeitsprozess für die Erbringung von Übersetzungsdienstleistungen

Dabei wird nach der Desktop-Research-Methode vorgegangen. Demnach werden zunächst die Vorgaben und wesentlichen Elemente der Norm zu jedem Thema beschrieben und analysiert. Anschließend werden vor allem die Webseiten der drei Organisationen untersucht und die Informationen zu den jeweiligen Themenbereichen gesammelt und ausgewertet. Weiterhin werden die jeweiligen Aspekte der Norm mit den Vorgängen und Prozessen von den drei Organisationen verglichen. An dieser Stelle muss angemerkt werden, dass die Angaben keinen Anspruch auf Vollständigkeit haben.

4.3.1 Personelle Ressourcen

In Abschnitt 3.2 der Norm wird auf die personellen Ressourcen eines Übersetzungsprojektes eingegangen. Dabei werden Voraussetzungen und Vorgaben über die beruflichen Kompetenzen der Übersetzer/innen, Korrektor/inn/en und fachlichen Prüfer/innen genannt. Laut der Norm hat der/die Übersetzungsdienstleister/in dafür zu sorgen, dass die entsprechenden Übersetzer/innen der Übersetzungsprojekte die dafür erforderlichen Kompetenzen aufweisen können (2006:6). Diese werden in Kapitel 3.2.2 unter den beruflichen Kompetenzen von Übersetzer/inne/n aufgeführt:

- übersetzerische Kompetenz
- sprachliche und textliche Kompetenz in der Ausgangs- und Zielsprache
- Recherchierkompetenz, Informationsgewinnung und -verarbeitung:
- kulturelle Kompetenz
- fachliche Kompetenz (EN 15038 2006:7)

Die übersetzerische Kompetenz bedeutet laut der Norm, dass der/die Übersetzer/in die Texte auf dem geforderten Niveau nach dem in der Norm beschriebenen Übersetzungsprozess (EN 15038 2006:11f.) übersetzen muss. Hierzu zählen die notwendigen Kenntnisse über das Textverständnis und die Textgestaltung, die Erstellung des Zieltextes nach den Anforderungen des Auftraggebers/der Auftraggeberin zu erledigen sowie die Fähigkeit, die Ergebnisse zu rechtfertigen (EN 15038 2006:7).

Die sprachliche und textliche Kompetenz in der Ausgangs- und Zielsprache besteht gemäß der Norm darin, „die Ausgangssprache zu verstehen und die Zielsprache zu beherrschen“ (EN 15038 2006:7). Diese Definition ist nicht eindeutig formuliert und die genauen sprachlichen und textlichen Fähigkeiten werden nicht genau festgelegt. Laut der Norm besteht die textliche Kompetenz der Übersetzer/innen darin, über die Textsortenkonventionen von allgemeinsprachlichen und Fachtexten genau Bescheid zu wissen und dieses Wissen bei der Übersetzung anzuwenden (EN 15038 2006:7).

Unter der Recherchierkompetenz wird die Fähigkeit verstanden, sprachliches und fachliches Zusatzwissen zu erlangen, das für den gesamten Prozess des Übersetzens notwendig ist. Dazu gehören laut der Norm auch die Erfahrung mit dem Umgang von Recherche-Tools sowie die Entwicklung von geeigneten Strategien für die zielgerechten Informationsgewinnung (ebd.).

Mit kultureller Kompetenz meint die Norm, Kenntnisse über „sprachliche, kulturelle, fachliche und geographische Konventionen einer bestimmten Zielgruppe“ (EN 15038 2006:5) der Ausgangs- und Zielkultur sowie deren Verhaltensmuster und Wertesysteme anzuwenden.

Bei der fachlichen Kompetenz handelt es sich wiederum um die Fähigkeiten, die der/die Übersetzer/in für die professionelle Erstellung einer Übersetzung braucht, wie beispielsweise der Umgang mit technischen Hilfsmitteln (EN 15038 2006:7).

Im Zusammenhang mit den personellen Ressourcen setzt die EN 15038 zudem voraus, dass Übersetzer/innen entweder „eine formale höhere Übersetzungsausbildung“ mit einem anerkannten Hochschulabschluss, „eine vergleichbare Ausbildung in einem anderen Fachbereich mit mindestens zwei Jahren dokumentierter Übersetzungserfahrung“ oder „mindestens fünf Jahre dokumentierte professionelle Übersetzungserfahrung“ haben müssen (ebd.).

Außerdem geht die Norm noch auf die Kompetenzen der Korrektor/inne/en und der fachlichen Prüfer/innen ein. Bei den Korrektor/inn/en setzt die EN 15038 dieselben Kompetenzen wie bei den Übersetzer/innen voraus. Zusätzlich sollen Korrektor/inne/en aber über Übersetzungserfahrung in den relevanten Themengebieten verfügen (ebd.). Die Voraussetzung für fachliche Prüfer/innen ist das „erforderliche Fachwissen in der Zielsprache“ (ebd.). Laut der Norm hat der/die Übersetzungsdienstleister/in außerdem dafür Sorge zu tragen, die vorausgesetzten beruflichen Kompetenzen zu pflegen und zu aktualisieren (ebd.).

In Kapitel 2.2.4 dieser Masterarbeit wurde bereits über die möglichen Auftragnehmer/innen für Translation Crowdsourcing Projekte berichtet. Dabei wurde festgestellt, dass sowohl professionelle Übersetzer/innen als auch Laien mittels des Crowdsourcings Übersetzungen erstellen. Dies hängt jedoch auch von der jeweiligen Organisation und deren Zulassungsvoraussetzungen für die Community und Plattform ab. Im Folgenden werden die Voraussetzungen bei den drei Non-Profit-Organisationen jeweils untersucht und mit jenen der EN 15038 verglichen.

Translators without borders

In Bezug auf die personellen Ressourcen lässt die Organisation Translators Without Borders nur professionelle Übersetzer/innen zu ihrer Community beitreten: „To be selected as a volunteer, you **must** be a professional translator [...]“ (Translators Without Borders). Die Voraussetzungen, die hierbei von der Organisation gestellt werden, sind jenen der Norm EN 15038 ähnlich. Von den Freiwilligen wird entweder mindestens vier Jahre dokumentierte Erfahrung in professioneller Übersetzung, ein Hochschulabschluss mit Übersetzungsausbildung oder einer vergleichbaren Ausbildung in einem ähnlichen Fachbereich mit mindestens zwei Jahren dokumentierter Übersetzungserfahrung verlangt (ebd.).

Da die zu übersetzenden Dokumente fachspezifische, medizinische, humanitäre oder Bildungsmaterialien sein können, legt die Organisation Wert auf korrekte und professionell erstellte Übersetzungen. „Our expectations are for the translations to be as good as those expected by multinational companies around the world.“ (Translators Without Borders).

Auch im Bewerbungsformular wird nach den Sprachen, bestimmten Zertifizierungen gemäß Berufsverbänden oder Partnerorganisationen, der Übersetzer Ausbildung und Berufserfahrung gefragt (Translators Without Borders). Durch die Zulassung von ausschließlich pro-

professionellen Übersetzer/inne/n werden die professionellen Kompetenzen implizit vorausgesetzt. Die Entscheidung darüber, ob ein freiwilliger Übersetzer der Community beitreten darf, wird erst entschieden, nachdem der Lebenslauf sorgfältig überprüft wurde und der/die potentielle Übersetzer/in eine Art Probeübersetzung bestanden hat. Dabei muss der/die Übersetzer/in einen Text Übersetzen, der von zwei bis drei TWB Übersetzer/inne/n sorgfältig geprüft wird. Nur wenn die Testergebnisse zufriedenstellend sind und die Organisation von den Fähigkeiten des Übersetzers oder der Übersetzerin überzeugt ist, wird er oder sie zur Community zugelassen (Translators Without Borders). Jede/r Übersetzer/in hat auf der Plattform von TWB ein Profil. Darin werden Angaben über den Standort, Sprachenpaare und Fachgebiete, die Anzahl der erledigten Übersetzungen für TWB sowie die erhaltenen TWB-Auszeichnungen des/der jeweiligen Übersetzer/in gemacht (vgl. Translators Without Borders Workspace). Wenn ein/e Übersetzer/in ein Profil auf der Webseite von Proz.com hat, wird in seinem/ihrer Profil auf der TWB-Plattform auf dieses verwiesen. Die Proz.com-Profile sind meist etwas detaillierter und beinhalten weitere Informationen zu dem /der Übersetzer/in. (vgl. Proz.com).

Die Korrektor/inn/en der Probeübersetzungen sind Übersetzer/innen, die bereits für Translators Without Borders arbeiten. Somit entsprechen diese Voraussetzungen dem ersten Teil der in der Norm genannten Vorgaben, nach denen Korrektor/inn/en die gleichen Kompetenzen aufweisen müssen wie Übersetzer/innen. Diese haben bereits durch ihre Arbeit bei Translators Without Borders gewisse Erfahrung gesammelt. Ob sie Übersetzungserfahrung in den relevanten Themenbereichen haben, lässt sich eventuell durch die Angaben in ihrem Proz.com-Profil feststellen. Jedoch haben nicht alle dieses Profil und TWB macht zu den Voraussetzungen der Korrektor/inn/en oder fachlichen Prüfer/innen keine genauen Angaben. In ihrem Handbuch für NGOs macht Translators Without Borders seine Kunden beziehungsweise die NGOs darauf aufmerksam, dass diese für eine genaue Überprüfung der Übersetzungen sorgen sollen (vgl. Translators Without Borders).

Aus diesem Abschnitt geht hervor, dass die Voraussetzungen bei TWB in großen Teilen der EN 15038 entsprechen, wenn auch bestimmte Vorgaben nicht genau festgestellt werden können. Translators Without Borders hat also eine geschlossene Community gebildet, die aus professionellen Übersetzer/inne/n besteht.

Kiva

Die Non-Profit-Organisation Kiva unterscheidet sich generell von vielen anderen Crowdsourcing-Projekten, bei denen auf die Präferenzen und Verfügbarkeiten der freiwilligen Übersetzer/innen eingegangen wird (vgl. Europäische Kommission 2012:28). Kiva stellt bei ihren Freiwilligen strengere Bedingungen bezüglich ihrer Qualifikationen und verfügbaren Zeit (ebd.). So sollen Freiwillige mindestens 2 Stunden pro Woche zur Verfügung stehen und das für eine Dauer von mindestens einem halben Jahr (Kiva). Da die Aufgabe der Übersetzer/innen bei Kiva daraus besteht, die Profile der Kreditnehmer ins Englische zu übersetzen, sucht Kiva nach englischen Muttersprachler/inne/n oder solche mit nahezu muttersprachlichen Kenntnissen in Englisch. Darüber hinaus müssen sie sehr gute Kenntnisse in einer Fremdsprache aufweisen können. Diese Sprachkenntnisse in Englisch und in der Fremdsprache müssen

Bewerber/innen in einem Test unter Beweis stellen (vgl. Kiva). Außerdem werden Freiwillige mit Übersetzungserfahrung und -ausbildung vorgezogen und sie sollten sich mit den vorgegebenen technischen Hilfsmitteln auskennen, per Email erreichbar sein und detailgenau arbeiten (ebd.). Flexibilität wird den Übersetzer/innen lediglich darin geboten, dass sie selber entscheiden dürfen, wo und wann sie übersetzen. Die zu übersetzenden Profile dürfen sie sich nicht auswählen, denn diese müssen strikt in der Reihenfolge nach dem Zeitpunkt des Eintreffens bei Kiva übersetzt werden (vgl. Europäische Kommission 2012:28).

Die Voraussetzungen für Übersetzer/innen von Kiva stimmen weniger mit denen der EN 15038 überein als jene von TWB. So legt Kiva zwar großen Wert auf Professionalität bei der Übersetzung und bevorzugt etwa Übersetzungserfahrung und eine Ausbildung, jedoch werden auch Freiwillige in Betracht gezogen, die keine Berufserfahrung haben, dafür aber sehr guten Kenntnissen einer der zu übersetzenden Sprachen aufweisen und längere Zeit im Ausland gelebt und gearbeitet haben (Kiva). Vergleichbar ist diese Voraussetzung mit der sprachlichen und textlichen Kompetenz in der Ausgangs- und Zielsprache sowie eventuell der kulturellen Kompetenz der EN 15038, da ein Auslandsaufenthalt sehr positiv bewertet wird.

Was die Korrektur und das Lektorat von den in Englisch verfassten oder übersetzten Profilen angeht, hat Kiva das Kiva Editing Program ins Leben gerufen. Dafür werden freiwillige Korrektor/inn/en gesucht, die die englischen Profile der Kreditnehmer/innen sorgfältig bearbeiten und eventuelle Grammatik- oder Interpunktionsfehler verbessern, wobei auch die Meinung der Partnerorganisationen vor Ort berücksichtigt wird. Bevorzugt werden Freiwillige aus dem Bereich Redaktion, technische Redaktion, Journalismus oder ähnlicher Erfahrung im Schreiben, die ein persönliches und berufliches Interesse an internationaler Entwicklung haben (Kiva). Die Voraussetzungen für Korrektor/inn/en entsprechen hier zum Großteil jenen der Übersetzer/innen. Was die Sprachkenntnisse angeht, so müssen Korrektor/inn/en englische Muttersprachler/innen sein und brauchen keine Kenntnisse in anderen Sprachen. Ein wichtiger Punkt, bei dem die Voraussetzungen von Kiva jenen der EN 15038 widersprechen, ist, dass von den Korrektor/inn/en keinerlei Übersetzungserfahrung verlangt wird. Wobei an dieser Stelle angemerkt werden soll, dass das Kiva Editing Program nicht speziell auf Übersetzungen ausgelegt ist, sondern auch auf die Überarbeitung der schon in Englisch verfassten Profile der Kreditnehmer/innen. Darum stehen auch die Erfahrungen im Verfassen von Texten und ein professioneller Schreibstil im Fokus des Programmes. Daher ist eine Anwendung der Norm EN 15038 bezüglich der personellen Ressourcen hier nur in sehr geringem Maße möglich. So geht Kiva auf die sprachliche und textliche Kompetenz, kulturelle Kompetenz sowie Übersetzungserfahrung ein und bevorzugt professionelle Übersetzer/innen, jedoch beschränkt man sich nicht ausschließlich darauf und geht bei Personen mit ähnlichen Kompetenzen und Auslandserfahrung auch Kompromisse ein.

Genau wie bei TWB ist Kivas Übersetzer/innen- und Korrektor/inn/en-Community eine geschlossene Crowdsourcing-Community und Übersetzer/innen werden nach ihren Kompetenzen, Fähigkeiten, ihrer Verfügbarkeit und andern Faktoren ausgewählt. Nur wer den Vorstellungen der Organisation entspricht, wird zur Plattform zugelassen.

The Rosetta Foundation

Die Organisation The Rosetta Foundation unterscheidet sich in vielen Punkten von den oben genannten Non-Profit-Organisationen. „If you are a professional translator or just interested in translation or providing information in other languages you are welcome to sign up as a volunteer with The Rosetta Foundation.” (The Rosetta Foundation) Dies ist der einladende Satz für Freiwillige auf der Webseite der Organisation. So ist eine Registrierung auf der Plattform Trommons ohne jegliche Voraussetzung oder Einschränkung möglich. Professionelle Übersetzer/innen und Laien werden gleichermaßen zur Community eingeladen. Die in der EN 15038 genannten beruflichen Kompetenzen von Übersetzer/innen und auch der Korrektor/innen werden hier nicht vorausgesetzt. Auch die Frage nach der Übersetzungserfahrung oder –ausbildung wird nicht gestellt. Übersetzen setzt generell die sprachlichen und textlichen Kompetenzen voraus und Freiwillige sollen die Sprachenpaare in ihren Profilen angeben.

The Rosetta Foundation arbeitet demnach mit einer offenen Crowdsourcing-Community. In Bezug auf personelle Ressourcen ist die Anwendung der Norm EN 15038 bei der Rosetta Foundation nicht möglich.

Zusammenfassung

In diesem Abschnitt wurden die personellen Ressourcen der drei Organisationen näher betrachtet. In Tabelle 7 werden die Voraussetzungen für die Personen bei den jeweiligen Organisationen noch einmal übersichtlich mit der Norm verglichen. Daraus geht hervor, dass TWB am ehesten die Vorgaben der Norm EN 15038 in Bezug auf die personellen Ressourcen erfüllt, da sie ähnliche Voraussetzungen hat und ihre professionellen Übersetzer/innen genau auswählt und dabei auf die entsprechenden beruflichen Kompetenzen Wert legt. Kiva hat aufgrund seiner bestimmten Übersetzungsaufgaben spezifischere Voraussetzungen für ihre Freiwilligen, legt aber auch großen Wert auf professionelle Übersetzer. Kiva unterstreicht dabei die sprachlichen Kompetenzen als Voraussetzung. Da sie auch eher professionelle Übersetzer/innen einsetzt, erfüllt Kiva die Vorgaben der Norm bei den personellen Ressourcen zumindest in Teilen. The Rosetta Foundation wiederum hat keine Voraussetzungen an die Freiwilligen. In ihrer Community befinden sich daher professionelle Übersetzer/innen und Laien. Die beruflichen Kompetenzen können daher nicht von jedem Mitglied der Community erfüllt werden und auch die anderen Voraussetzungen der EN 15038 müssen von den Freiwilligen der Rosetta Foundation nicht erfüllt werden. Von den drei genannten Organisationen erfüllt die The Rosetta Foundation die Angaben der Norm in Bezug auf die personellen Ressourcen daher am wenigsten.

EN 15038	Translators Without Borders	Kiva	The Rosetta Foundation
Berufliche Kompetenzen: • übersetzerisch • sprachlich und textlich • Recherchierkompetenz, Informationsgewinnung und –verarbeitung • kulturelle • fachliche	nur professionelle Übersetzer, daher berufliche Kompetenzen verlangt	• Englisch als Muttersprache oder auf muttersprachlichem Niveau • sehr gute Kenntnisse in einer Fremdsprache • detailgenaues Arbeiten • sicher im Umgang mit neuer Technik	nicht explizit genannt, jedoch sprachliche und textliche Kompetenz als Grundvoraussetzung
• eine formale höhere Übersetzungsausbildung (anerkannter Hochschul–Abschluss) • eine vergleichbare Ausbildung in einem anderen Fachbereich mit mindestens zwei Jahren dokumentierter Übersetzungserfahrung	• Hochschulabschluss mit Übersetzungsausbildung oder • vergleichbare Ausbildung in einem ähnlichen Fachbereich mit mindestens zwei Jahren dokumentierter Übersetzungserfahrung verlangt	vorzugsweise mit Übersetzungsausbildung	keine Voraussetzungen
mindestens fünf Jahre dokumentierte professionelle Übersetzungserfahrung	mindestens vierjährige dokumentierte professionelle Übersetzungserfahrung	vorzugsweise Übersetzungserfahrung	keine Voraussetzungen
		• Zeitaufwand von mind. 2 Stunden pro Woche für mind. 6 Monate • Erreichbarkeit per Email	

Tabelle 7: Zusammenfassung und Überblick der personellen Ressourcen

4.3.2 Technische Ressourcen

Technische Hilfsmittel spielen im Bereich der Übersetzung eine wichtige Rolle. So schreibt die Norm EN 15038 den Übersetzungsdienstleister/inne/n vor, für die „erforderlichen technischen Einrichtungen einschließlich des sicheren und vertraulichen Handlings, der Speicherung, Bereitstellung, Archivierung und Entsorgung von Dokumenten und Daten“ (EN 15038 2006:8), die für eine professionelle Umsetzung von Übersetzungsprojekten nötig sind, zu sorgen. Darüber hinaus sollen die nötigen Kommunikationseinrichtungen sowie Hard- und Software vorhanden und für den „Zugang zu den erforderlichen Informationsquellen und –medien“ gesorgt sein (ebd.).

Die Norm ist zwar schon 9 Jahre alt, sie kann jedoch durch ihre teils unbestimmte Formulierung auch auf die technologisch weiterentwickelten Ressourcen von heute angewendet

werden. So zählen zu den erforderlichen technischen Einrichtungen Computer oder Laptops. Zu den Kommunikationseinrichtungen zählen Telefon, Handy oder Smartphone, Email, aber auch die durch das Web 2.0 entwickelten Social Media Plattformen. Außerdem wurden für den Bereich der Übersetzung auch neue Softwareprogramme und CAT-Tools entwickelt. Das Internet spielt heute als Informationsquelle und Kommunikationsmittel eine wichtige Rolle das Translation Crowdsourcing ist ohne Internet nicht möglich.

Wie schon erwähnt, ist das Translation Crowdsourcing aus diesen technischen Entwicklungen, vor allem aber durch das Web 2.0 entstanden. So spielt die Technologie hierbei eine äußerst wichtige Rolle, da die Abwicklung beim Translation Crowdsourcing nur mit den entsprechenden technischen Mitteln stattfinden kann. In Kapitel 2.2.2 dieser Masterarbeit wurde bereits auf die technischen Anforderungen für das Translation Crowdsourcing eingegangen. Im folgenden Abschnitt wird anhand der drei Non-Profit-Organisationen untersucht, welche technischen Ressourcen diese für das Übersetzen in der Community beim Crowdsourcing voraussetzen.

Translators Without Borders

Die wichtigste technische Ressource für Translators Without Borders ist deren Plattform Translation Workspace. Sie wurde mithilfe von ProZ.com entwickelt und kann als die in der Norm EN 15038 genannte „erforderliche Kommunikationseinrichtung“ (2006:8) verstanden werden. Sie ist das Zentrum für die Abwicklung der Übersetzungen und der Kommunikationskanal zwischen allen am Übersetzungsprojekt beteiligten Personen (vgl. Kelly 2011). In zwei Handbüchern, eines für die humanitären Organisationen, das andere für die Übersetzer/innen, sind genaue Erläuterungen zur Benützung der Plattform und den verschiedenen Funktionen zu finden. So stehen im Kundenhandbuch auch Tipps beziehungsweise Erfolgsstrategien für die Organisationen, wie beispielsweise „Format should be user-friendly“ oder „Prepare the source file“. Dies könnte als die Bereitstellung von Dokumenten und Daten gesehen werden, welche im Zusammenhang mit den technischen Ressourcen in der Norm genannt wird (EN 15038 2006:8). In den Newslettern von TWB wird unter anderem auch immer über die neuen Entwicklungen der Plattform berichtet. So steht im Newsletter von Dezember 2014, dass eine neue Funktion zur Verfügung steht, mit der humanitäre Organisationen ihre Software in die von TWB integrieren können, um so den Übersetzungsprozess zu automatisieren. „The new “Translate API” can be used to send text or documents to the platform for translation, and then to route the translated work back to your system when it’s complete.” (Translators Without Borders). Im Newsletter vom Frühling 2014 wird darauf aufmerksam gemacht, dass der Zugriff auf das Translation Workspace mittlerweile auch über mobile Geräte wie Handys oder Tablets möglich ist (ebd.).

Den Übersetzer/inne/n nennt Translators Without Borders bezüglich der technischen Ressourcen keine expliziten Voraussetzungen. Da die Community jedoch aus professionellen Übersetzer/inne/n besteht, die schon mehrjährige Erfahrung im Bereich des Übersetzens aufweisen, kann davon ausgegangen werden, dass diese mit bestimmten technischen Ressourcen wie Computern oder Laptops ausgerüstet sind und für diese Art der Freiwilligenarbeit auch sein müssen. Nur so kann der sichere und vertrauliche Umgang, die Speicherung, Bereitstel-

lung und Archivierung von Dokumenten und Daten, wie es die Norm vorsieht, garantiert werden. Auch der Zugang zum Internet wird so gewährt, der eine Grundvoraussetzung für die Kommunikation im Crowdsourcing darstellt. Aus den Profilen der Übersetzer/innen auf der Webseite ProZ.com sind ausführliche Angaben über ihre Erfahrungen und Kenntnisse ersichtlich. Unter anderem findet man Informationen über die Softwareprogramme, mit denen sie Erfahrung haben und arbeiten (vgl. Proz.com).

In Bezug auf den dritten Punkt der Norm, dem Zugang zu erforderlichen Informationsquellen, steht in der Ausgabe August/September 2013 des Newsletters von Translators Without Borders, dass eine Funktion eingeführt wurde, mit der das Hochladen von Dokumenten in der Kommentarfunktion möglich ist. Organisationen können dadurch Referenzmaterial oder andere Dokumente hochladen. (Translators Without Borders)

Aus diesem Abschnitt geht hervor, dass TWB ständig an der Entwicklung und Verbesserung der Plattform bemüht ist. Dadurch kann der Prozess durch technische Ressourcen vereinfacht werden. Weiterhin ist zu erkennen, dass einige Vorgaben in Bezug auf die technischen Ressourcen der EN 15038 erfüllt werden und für diese gesorgt wird. Laut der Norm ist der/die Übersetzungsdienstleister/in für die technischen Ressourcen verantwortlich. Bei TWB hat aber auch der Kunde oder die Kundin für einige technische Maßnahmen zu sorgen. Dies ist darauf zurückzuführen, dass die Übersetzer/innen in diesem Fall freiwillig arbeiten und daher nur einen Teil ihrer Zeit den humanitären Übersetzungen widmen können. (vgl. Translators Without Borders Workspace).

Kiva

Bei der Organisation Kiva findet man auf der Webseite des Programmes für Übersetzer/innen und Korrektor/inn/en nur indirekte Aussagen über die benötigten technische Ressourcen. So lautet die Beschreibung „Volunteers review and translate Kiva loans on their personal computers from their homes, offices, local coffee shops, the beach, etc., using Kiva’s web interface.“ (Kiva). Somit werden bei den Freiwilligen ein Computer sowie eine Internetverbindung für die Arbeit auf der Internet-Plattform vorausgesetzt. Mit einem Computer sind dann auch die Voraussetzungen gemäß der EN 15038 für die Speicherung, Bereitstellung und Archivierung von Dokumenten und Daten erfüllt. Weiterhin führt die Organisation unter den Voraussetzungen für freiwillige Übersetzer/innen und Korrektor/inn/en auch den sicheren Umgang mit neuer Technologie auf. Genaue Angaben zu der hier gemeinten Technologie werden jedoch nicht gemacht.

In einem Vortrag von 2009 zum Thema „New Trends in Crowdsourcing: The Kiva/Idem Case Study“ erwähnt Naomi Bear, die damalige Vorsitzende des Translation and Editing Program von Kiva, dass ein solches Crowdsourcing-Programm unter anderem eine gute technische Infrastruktur benötigt (Baer/Moreno 2009). So arbeitet die Organisation mit der Plattform Viva, die einige Prozesse von Kiva vereinfacht:

„Viva supports Kiva Editors and Translators by providing access to loans available for editing or translation. Volunteers apply through Viva to join the program, and Ki-

va's Loan Review Teams use Viva as a central meeting place to collaborate and connect while reviewing Kiva loans." (Viva)

Somit ist auch bei Kiva für die erforderlichen Kommunikationseinrichtungen gesorgt (vgl. EN 15038 2006:8). Auch der Zugang zu den Informationsquellen und –medien wird durch die Internetverbindung und die Plattform ermöglicht. Außerdem können Übersetzer/innen und Korrektor/inn/en miteinander über das Review and Translation Forum kommunizieren und sich beispielsweise über Terminologie austauschen (Kiva).

Dieser Absatz macht erkenntlich, dass Kiva für die erforderlichen technischen Einrichtungen für die Übersetzungsprozesse, das heißt für die Plattform, sorgt. Computer und Internetverbindung gelten als Grundvoraussetzung für die die Freiwilligen verantwortlich sind. Damit kommt Kiva den Anforderungen der Norm EN 15038 nach.

The Rosetta Foundation

In Bezug auf die technischen Ressourcen, die ein/e Übersetzer/in für seinen/ihren Übersetzungsprozess und die Abwicklung braucht, macht The Rosetta Foundation keine bestimmten Angaben. Es gilt aber wieder die gleiche Aussage wie für obige Organisationen. Ein Computer mit Internetverbindung ist Grundvoraussetzung für die Teilnahme an Translation-Crowdsourcing-Projekten. Denn die Kommunikation und die Abwicklung der Übersetzungsprojekte findet über die von The Rosetta Foundation entwickelte Internet-Plattform Trommons statt. Über diese Plattform kann man sich auf der Webseite der Organisation unter „Technology Resources“ näher erkundigen (The Rosetta Foundation). Trommons wurde speziell für den Zweck des Translation Crowdsourcing entwickelt und wird von der open-source software SOLAS (Service Oriented Localisation Architecture Solution) betrieben (Trommons 2014:5). Diese wiederum basiert auf den ORM Design Principles, die den Zugang und die Teilnahme an Projekten erleichtern, die dem entsprechenden Freiwilligen Aufgaben anzeigen, und die Plattform klar und übersichtlich gestalten. SOLAS besteht aus zwei Komponenten, dem SOLAS Match, welches Projekte mit den passenden Freiwilligen verbindet, und SOLAS Productivity, einer Reihe an Hilfsmitteln und Technologien, die den Freiwilligen bei der Übersetzung helfen (The Rosetta Foundation). Die Plattform ist also speziell für den Zweck des Translation Crowdsourcing bei TRF entwickelt worden und scheint demnach das wichtigste technische Medium zu sein, mit dem sich freiwillige Übersetzer/innen bei The Rosetta Foundation auseinandersetzen müssen. Die einzelnen Funktionen von Trommons zu erklären würde den Rahmen dieser Masterarbeit sprengen, jedoch werden in den folgenden Kapiteln die den bestimmten Themen entsprechende Funktionen auf Trommons näher erläutert.

Für die technischen Einrichtungen zur Speicherung, Bereitstellung und Archivierung der Projektdokumente ist gesorgt. Die noch zu bearbeitenden oder schon erledigten Projekte werden unter Claimed Tasks gespeichert und damit auch archiviert. Wenn die Freiwilligen auf Trommons eingeloggt sind, können sie dies sehen. .

Als erforderliche Kommunikationseinrichtungen können bei TRF das Community Forum und auch die Plattform Trommons verstanden werden. Über die Community haben NGOs und Freiwillige die Möglichkeit, alle aufkommenden Fragen zu klären und Informationen auszutauschen. Auf der Plattform kann über die Feedback-Funktion kommuniziert wer-

den (Translation Commons). Damit ist auch der Zugang zu Informationsquellen gewährleistet, da NGOs den Freiwilligen über das Forum oder die Plattform weitere Informationen zukommen lassen können.

In den FAQs von Trommons werden den Freiwilligen und den Organisationen auch einige technischen Fragen beantwortet. Sollten jedoch andere technische Probleme auftreten oder sie technische Unterstützung brauchen, so können sie sich an eine dort genannte E-Mail-Adresse wenden (ebd.).

The Rosetta Foundation erfüllt demnach auch einige der Vorgaben der EN 15038.

Zusammenfassung

EN 15038	Translators Without Borders	Kiva	The Rosetta Foundation
erforderliche Einrichtungen einschließlich des sicheren und vertraulichen Handlings, der Speicherung, Bereitstellung, Archivierung und Entsorgung von Dokumenten und Daten	Computer, Laptops	Computer, Laptops	- Computer, Laptops - Claimed Tasks – Funktion zur Speicherung und Archivierung
erforderliche Kommunikationseinrichtungen sowie Hard- und Software	- Plattform Translation Workspace - Zugriff auf Plattform auch via Handy und Tablet möglich	- Plattform Viva - Review and Translation Forum	- Plattform Trommons - Community Forum
Zugang zu erforderlichen Informationsquellen und -medien	- Internetzugang, - Handbücher, - Translation Workspace, - Funktion auf Plattform: Hochladen von Dokumenten in der Kommentarfunktion	- Internetzugang, - Viva	- Internetzugang, - Trommons, - Community Forum

Tabelle 8: Zusammenfassung und Überblick über die technischen Ressourcen

Die technischen Ressourcen der drei Organisationen werden auf deren Seiten kaum explizit behandelt und somit kann an dieser Stelle vieles nur mit den Vorgaben der Norm verglichen werden. Da die Norm jedoch allgemeiner formuliert ist, sind die Vorgaben hier auch auf die Organisationen anwendbar.

Die wichtigsten technischen Ressourcen für alle Freiwilligen der Organisationen sind Computer oder Laptops, der Internetzugang und die jeweiligen Plattformen. Diese sind zur

Abwicklung und für den Übersetzungsprozess nötig. Die Plattformen haben jeweils einige Funktionen, welche zur Erfüllung der Vorgaben der Norm beitragen.

Alle drei Organisationen bemühen sich, die Plattformen und sonstigen technologischen Anforderungen weiterzuentwickeln, um den Prozess des Crowdsourcings weiterhin möglich zu machen und vor allem zu vereinfachen.

4.3.3 Qualitätsmanagementsystem

Die Rolle der Qualität im Übersetzungsbereich und im Translation Crowdsourcing wurde bereits in Kapitel 3.2 näher ausgeführt. Qualität wird durch die Erfüllung der Kundenerwartungen beurteilt. Für die Vermeidung von Fehlern und die damit einhergehende Herstellung von Qualität ist daher die „Einführung geplanter, festgelegter und dokumentierter Organisations- und Ablaufstrukturen, d.h. Prozessmanagement in Form eines Qualitätsmanagementsystem“ ein wichtiges Kriterium für Übersetzungsprojekte (Kurz 2009:149). In diesem Sinne setzt auch die Norm EN 15038 ein dokumentiertes Qualitätsmanagementsystem voraus. Dies sollte der Größe und Organisationsstruktur des/der Übersetzungsdienstleister/s/in entsprechen. Außerdem soll es die folgenden drei Punkte enthalten:

- a) die dokumentierte Zielsetzung des Qualitätsmanagementsystems
- b) ein Verfahren zur Überwachung der Qualität der Übersetzungsdienstleistungen und gegebenenfalls Korrekturmaßnahmen nach erfolgter Lieferung
- c) ein Verfahren zur Handhabung aller vom Kunden zur Verfügung gestellten Informationen und Unterlagen“ [...] (EN 15038 2006:8)

Die unter b) und c) genannten Verfahren werden in der Norm jedoch nicht näher festgelegt. Zu Punkt c) wird in Kapitel 4.5 der EN 15038 *Umgang mit projektbezogenen Informationen des Kunden* lediglich erwähnt, dass der/die Übersetzungsdienstleister/in sich um den Erhalt von projektbezogenen Informationen kümmern muss, der Umgang mit diesen Informationen jedoch nach „Übereinstimmung mit dem Qualitätsmanagementsystem des Übersetzungsdienstleisters“ geschehen soll. Auf die Überwachung der Qualität wird am Ende des fünften Abschnittes der Norm eingegangen. Übersetzer/innen müssen demnach die Qualität ihrer fertigen Übersetzungen überprüfen und auch nachträglich noch Fehler korrigieren. Außerdem werden weitere Maßnahmen wie das Korrekturlesen oder die fachliche Prüfung beschrieben.

Auf das Thema Qualität wird in Kapitel 4 und 5 der Norm durchgehend immer wieder eingegangen. Dies entspricht auch der Aussage von Kurz, dass das Qualitätsmanagement während des gesamten Prozesses hindurch stattfindet (Kurz 2009:147). So wird bei der *Anfragebearbeitung und Durchführbarkeit* (EN 15038 2006:8) auf die Analyse der Kundenanforderungen eingegangen, um sicherzustellen, dass der Kunde auch zufriedengestellt werden und somit eine hohe Qualität erreicht werden kann. Außerdem wird bei den Vertragsvereinbarungen mit dem/der Kund/en/in auch festgelegt, welche Maßnahmen zur Qualitätssicherung vorgenommen werden (EN 15038 2006:9). Beim Projektabschluss sieht die EN 15038 eine Qualitätskontrolle in Form einer „Verfolgung und Bewertung der Kundenzufriedenheit“ vor. In Abschnitt 5.2 der Norm wird darüber hinaus auch auf die firmeninterne Qualitätssicherung

eingegangen. Diese soll darin bestehen, die fertige Übersetzung auf ihre Richtigkeit und Vollständigkeit zu prüfen und sicherzustellen, dass die Vereinbarungen zwischen Kund/e/in und Übersetzungsdienstleister/in eingehalten wurden (EN 15038 2006:9). Nach der Übersetzung schreibt die Norm die Nachprüfung durch den/die Übersetzer/in, das Korrekturlesen und die fachliche Prüfung sowie die Fahnenkorrektur vor. Dies sind alles Maßnahmen zur Kontrolle und Sicherstellung der Qualität. Da diese jedoch zum Übersetzungsprozess gehören, werden sie im Kapitel 4.3.6 dieser Masterarbeit näher behandelt.

In Bezug auf das Translation Crowdsourcing wurden in Kapitel 3.3 dieser Masterarbeit diverse Best-Practices zum Qualitätsmanagement beschrieben. Ob die hier zur Untersuchung herangezogenen Non-Profit-Organisationen ein solches in der EN 15038 beschriebenes Qualitätsmanagement-System haben, ist nur sehr schwer herauszufinden. Im Folgenden wird untersucht, welche Verfahren und Maßnahmen die drei Organisationen zur Überwachung der Qualität aufweisen.

Translators Without Borders

Das Qualitätsmanagement bei Translators Without Borders beginnt mit der Auswahl der freiwilligen Übersetzer/innen. Diese sollen professionelle Übersetzer/innen sein und müssen zunächst bestimmte Voraussetzungen wie Übersetzungserfahrung oder eine Ausbildung im Übersetzen erfüllen (siehe Kapitel 4.3.1). Nachdem diese Voraussetzungen und der Lebenslauf geprüft sind, müssen sich die Übersetzer/innen einer Prüfung unterziehen. Diese entspricht dem Entry Exam, einem der Best-Practices für Qualitätsmanagement im Bereich des Translation Crowdsourcings (Désilet/van der Meer. 2012:39). Dies ist eine typische Methode, bei der die Übersetzer/innen einen Text oder Textteile übersetzen müssen, um so ihre Kompetenzen und Fähigkeiten zu überprüfen. Somit werden nur qualifizierte, professionelle Übersetzer/innen zu der TWB-Community zugelassen. Lori Thicke, die Mitbegründerin von Translators Without Borders sagt 2011 in einem Interview:

„It seems ungrateful to say to someone who has applied, ‚Thanks, but we need to test your abilities first.‘ But at the same time, our first responsibility is to the NGOs. We work for a number of disaster relief groups so our translations may go straight into the field, with no time for editing. That's why we need to be able to stand behind the quality.” (Thicke 2011)

Bei dem Test müssen die Freiwilligen einen Text übersetzen, der schon zuvor als wirklicher Auftrag von einem oder einer registrierten Übersetzer/in von Translators Without Borders übersetzt wurde (Dotterer 2011). Bei den Texten handelt es sich um Fachtexte mit wichtigen Themen wie beispielsweise Wasseraufbereitung oder Krankheitsbekämpfung (ebd.). Mit dieser gewollt schweren Prüfung und einer genauen Auswahl der Übersetzer/innen hat die Organisation zum Ziel, Übersetzungen mit einer hochwertigen Qualität anzubieten. Laut Handbuch für NGO-Kunden von TWB werden manche Übersetzungen auch korrekturgelesen, was eine weitere Maßnahme zur Sicherung der Qualität darstellt (Translators Without Borders Workspace). Nach welchen Kriterien Übersetzungen für das Korrekturlesen ausgewählt werden,

konnte nicht näher festgestellt werden. Lori Thicke erklärt in einem Interview, dass sie Übersetzungen für NGOs übernehmen und dabei nicht immer die Möglichkeit haben, die Qualität dieser Übersetzungen überprüfen zu lassen. Dies gilt vor allem für Notfall-Situationen, in denen die Informationen schnell weitergesandt werden müsse. (Thicke 2010). Daher setzt Translators Without Borders auf ausgewählte, professionelle Übersetzer, bei denen das Korrekturlesen auch entfallen kann.

Weitere Qualitätskontrollen gibt es von Seiten der Organisation nicht. Daher sind eine gründliche Vorauswahl durch den Test, das Vertrauen und der Verlass auf die professionellen und erfahrenen Übersetzer/innen wichtige Kriterien für die Organisation, denn die anfallenden Übersetzungen sind teilweise lebensnotwendig und werden rasch gebraucht.

In einem Vortrag zum Thema „Technologies and processes for empowering communities to communicate across the web and across the world“ bei der TAUS European Summit 2012 sprach Lori Thicke über das Modell von Translators Without Borders. Dabei ging sie auch auf den Aspekt der Qualität ein und betonte die wichtige Rolle der Technologie. Sie stellte fest, dass im herkömmlichen Modell der/die Übersetzungsdienstleister/in als Zwischenglied für die Qualität sorgen soll. Dabei verlassen sich die Übersetzer/innen darauf, dass ihr Übersetzung geprüft und korrigiert wird, bevor sie dem/der Kund/en/in geliefert wird. Aus diesem Grund schlägt Thicke vor, sich von diesem alten Modell zu lösen und die neuartige Technologie dazu zu nutzen, die Crowd direkt mit den NGOs zu verbinden. So achten die Übersetzer/innen selbst mehr auf die Qualität. Den Übersetzer/innen von Translators Without Borders sei eine gute Qualität sehr wichtig (Thicke 2012).

“The translation quality is actually higher because individuals are engaged with a project and with the requesting NGO. They know why the work is important, and they have that relationship. People are part of the Translators without Borders community, but they are also in individual relationships with the client, and that’s what makes the difference.” (Françoise Henderson zit. in Petras 2011:41)

Aus diesem Abschnitt geht hervor, dass die Anwendung der EN 15038 in Bezug auf das Qualitätsmanagementsystem bei Translators Without Borders kaum möglich ist. Ob die Organisation ein solches System hat, in dem die Zielsetzung und alle Abläufe und Aufgaben klar definiert sind, ließ sich nicht herausfinden. Klar ist jedoch, dass TWB auf Qualität Wert legt und auch Qualitätsmanagement betreibt. Da sich das Translation Crowdsourcing jedoch von den herkömmlichen Übersetzungsmethoden in vielen Bereichen unterscheidet, müssen auch die Methoden dementsprechend angepasst werden. So hat Translators Without Borders eigene Modelle und Methoden zur Qualitätssicherung entworfen.

Kiva

Wie der Name des Review and Translation Program schon verrät, besteht dieses aus zwei Teilen, dem Translation Program und dem Editing Program. Eine Zulassung zu Kivas Translation Program ist, wie bei Translators Without Borders, erst bei der Erfüllung von bestimmten Voraussetzungen und nach einem Entry Exam (Désilet/van der Meer 2011:39) möglich.

Dadurch sollen auch hier nur professionelle Übersetzer/innen ausgewählt werden, die die richtigen Kompetenzen und Fähigkeiten besitzen und dadurch für eine hohe Qualität sorgen. Bei Kiva werden hauptsächlich die Profile der Kreditnehmer/innen übersetzt, welche einen kurzen Überblick über die Hintergründe der Kreditnehmer/innen und den Gebrauch der Kredite beinhalten (Kiva).

Da bei Kiva hauptsächlich die Profile der Kreditnehmer/innen übersetzt werden, wird der Test mit häufig bei Kiva-Darlehen auftretenden Übersetzungsproblemen versehen (Meer/Rigbi 2012:8). Freiwillige, die den Test bestanden haben, müssen dann noch ein Training durchlaufen, bevor sie selbstständig an Übersetzungen arbeiten dürfen (ebd.). Bei dem Training geht es darum, die Freiwilligen, die eventuell schon Basiswissen im Übersetzen haben, weiterzubilden und ihnen durch Feedback die Chance zu geben, sich zu verbessern. (vgl. Baer 2011).

In Kapitel 4.3.1 dieser Masterarbeit wurden schon die Voraussetzungen für das Editing Program von Kiva erläutert. Freiwillige müssen auch für eine Zulassung zum Editing Program einen Test machen. Dabei sind viele freiwillige Korrektoren gleichzeitig auch Übersetzer/innen bei Kiva (vgl. Meer/Rigbi 2012:7). Mitarbeiter/innen der lokalen Mikrofinanzinstitute schreiben die Profile und laden sie dann auf die Webseite von Kiva hoch. Da die Mitarbeiter/innen und Kreditnehmer/innen oft Englisch nicht als Muttersprache haben, überprüfen Kivas Korrektor/inn/en die Profile auf Fehler in der Grammatik oder Zeichensetzung (Kiva). Somit werden die Profile auf der Webseite von Kiva durch professionelle Übersetzer/innen übersetzt und korrigiert, um die Vorhaben und Pläne der Kreditnehmer/innen klar und deutlich zu darzustellen. So können potentielle Kreditgeber/innen auf der ganzen Welt die Profile durchsuchen und sich aussuchen, wen sie unterstützen möchten. Folglich ist das Ziel, die Leser/innen der Profile von den Kreditnehmer/innen zu überzeugen.

Zusammengefasst sorgt Kiva für Qualität, indem sie eine geschlossenen Community führt, die aus ausgewählten, geprüften und trainierten Übersetzer/innen und Korrektor/innen besteht. Diese Methode entspricht dem von der Norm EN 15038 vorgeschriebenen „Verfahren zur Überwachung der Qualität der Übersetzungsdienstleistungen und gegebenenfalls Korrekturmaßnahmen nach erfolgter Lieferung“ (EN 15038 2006:8). Da die Norm durch diese Formulierung Interpretationsspielraum lässt, kann diese hier auch für die Methode von Kiva angewendet werden. Um herauszufinden, ob Kiva für ihr Review und Translation Program ein dokumentiertes Qualitätsmanagementsystem hat, bedarf es weiterer Untersuchungen, die den Rahmen dieser Arbeit jedoch sprengen würden.

The Rosetta Foundation

The Rosetta Foundation unterscheidet sich in vielen Bereichen von den anderen beiden Non-Profit-Organisationen, die in dieser Masterarbeit untersucht werden. Für ihre offene Community gibt es keine Voraussetzungen und auch kein Entry Exam. Laut einer im Jahr 2014 durchgeführten Umfrage haben jedoch 3 von 4 Freiwilligen eine Ausbildung im Übersetzen oder ähnlichen Bereichen (Trommons 2014:37).

Die Organisation sorgt für Qualität, indem sie auch freiwillige Korrektor/innen auf ihre Plattform einlädt. Wenn die übersetzten Dokumente von den Freiwilligen wieder auf die Platt-

form geladen werden, werden die registrierten Organisationen gefragt, ob die Qualität der Übersetzung noch durch eine/n Korrektor/in geprüft werden soll (vgl. Abzieher 2014). Außerdem haben die NGOs oder NPOs die Möglichkeit, ein Feedback über die Übersetzer/innen abzugeben oder ihnen auch Empfehlungen zu schreiben (Translation Commons). Die Mitarbeiter/innen von The Rosetta Foundation überprüfen den Workflow der Projekte und versuchen, für eine gute Abwicklung zu sorgen, greifen jedoch nicht direkt in die Projekte ein (Abzieher 2014). Auch die freiwilligen Übersetzer werden überprüft, um sicherzustellen, dass ihre Arbeit dem Ziel und Zweck der TRF entspricht. (vgl. Abzieher 2014)

Auf der Plattform Translation Commons haben die Übersetzer auch die Möglichkeit, anhand eines „task review“-Buttons jedes Feedback oder Korrekturen ihrer Übersetzungen einzusehen (Translation Commons). Außerdem kann die Motivation der Übersetzer auch durch die Erwähnung ihres Namens auf der Übersetzung erhöht werden und somit auch zu einer besseren Qualität führen (vgl. Trommons 2014:13)

So hat also auch The Rosetta Foundation ein „Verfahren zur Überwachung der Qualität“ (EN 15038 2006:8) und sorgt auch für eventuell nötige Korrekturmaßnahmen. Um sowohl die Qualität ihrer Arbeit als auch Trommons zu verbessern, hat The Rosetta Foundation 2014 eine Umfrage unter den Organisationen und Freiwilligen durchgeführt (Trommons 2014:37). Von 6000 Freiwilligen haben 517 an der Umfrage teilgenommen. Dabei scheint das Verständnis für Qualität unter den meisten Befragten der dieser Masterarbeit zugrunde liegenden Definition von Qualität zu entsprechen: 92,6 Prozent der Befragten verstehen unter einer qualitativ hochwertigen Dienstleistung die Erfüllung von zuvor festgelegten Anforderungen (Trommons 2014:39).

Aus diesem Abschnitt geht hervor, dass The Rosetta Foundation bemüht ist, für ein ihrer Organisation entsprechendes Qualitätsmanagement zu sorgen. Dies geschieht durch das Korrekturlesen, die Feedback-Funktion und die Überprüfung der Freiwilligen. Weitere Details zum Qualitätsmanagement werden in dem folgenden Kapitel behandelt.

Zusammenfassung

EN 15038	Translators Without Borders	Kiva	The Rosetta Foundation
• dokumentierte Zielsetzung des Qualitätsmanagementsystems • Verfahren zur Überwachung der Qualität der Übersetzungen; gegebenenfalls Korrekturmaßnahmen • Verfahren zur Handhabung aller vom Kunden zur Verfügung gestellten Informationen und Unterlagen	• Entry Exam (geschlossene Community: nur qualifizierte, professionelle Übersetzer/innen in Community) • Korrekturlesen • Feedback	• Entry Exam • Training • Review Program • Feedback	• teilweise Überprüfung der Übersetzer • Korrekturleser • Feedback

Tabelle 9: Zusammenfassung und Überblick des Qualitätsmanagements

Im Bereich des Qualitätsmanagements ist die Anwendung der Norm bei den drei Organisationen nur in Teilen möglich. Zunächst einmal sieht die Norm ein Qualitätsmanagementsystem vor, in dem Ziele und Verfahren zur Qualitätssicherung festgehalten werden sollen. Ob die drei Organisationen ihr Qualitätsmanagement durch ein solches System regeln, konnte nicht festgestellt werden. Alle verfolgen jedoch Methoden zur Sicherung und Überwachung der Qualität und erfüllen die Vorgabe der Norm, die ein „Verfahren zur Überwachung der Qualität der Übersetzungen“ und eventuelle Korrekturmaßnahmen vorsieht (EN 15038 2006:8). TWB und Kiva machen von der Methode des Entry Exam (Désilet/van der Meer 2011:39) Gebrauch. Dadurch werden nur Freiwillige mit einem bestimmten Niveau an Übersetzungswissen zur Community zugelassen. Weiterhin werden bei beiden Organisationen manche Übersetzungen auch korrekturgelesen. Wobei bei Kiva eher die von den Mikrofinanzinstituten geschriebenen Profile kontrolliert werden und selten die übersetzten Profile. Die Freiwilligen bei Kiva müssen zudem noch ein Übersetzungs-Training absolvieren. The Rosetta Foundation macht keine Vorauswahl durch einen Test. Sie bietet den Organisationen das Korrekturlesen der Übersetzungen durch Freiwillige an. Bei allen drei Non-Profit-Organisationen gibt es die Möglichkeit, Feedback abzugeben. Dadurch bekommen Übersetzer/innen eine Rückmeldung über die Qualität ihrer Übersetzungen und haben so die Möglichkeit, sich zu verbessern und die Qualität der Übersetzungen zu steigern.

Aus diesem Abschnitt lässt sich Folgendes schließen: Im Bereich des Translation Crowdsourcing müssen andere Methoden für die Sicherung der Qualität, wie etwa das Entry Exam, angewendet werden als bei herkömmlichen Übersetzungsmethoden. Denn Übersetzungen werden von Freiwilligen übernommen und die Abwicklung findet über eine Community

beziehungsweise eine Plattform statt. Korrekturlesen wird bei beiden Modellen angewendet, wobei es beim Translation Crowdsourcing nicht immer die nötigen Ressourcen wie Zeit und Personal gibt.

4.3.4 Projektmanagement

In Bezug auf das Projektmanagement sieht die Norm Folgendes vor:

„Jedes Übersetzungsprojekt muss von einem Projektmanager überwacht werden“ [...], „der für die Projektdurchführung nach den Verfahren des Übersetzungsdienstleisters und der Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem Übersetzungsdienstleister verantwortlich ist“ [...] (EN 15038 2006:8)

Dabei wird auf das Kapitel 5.2 der Norm EN 15038 verwiesen, in dem das Management von Übersetzungsprojekten näher behandelt wird. Darin schreibt die Norm eine Regelung durch dokumentierte Prozesse vor, welche die Abwicklung von Übersetzungsaufträgen und den Kontakt mit dem/der Kund/e/in während des gesamten Prozesses sowie die Sicherung der Qualität beinhaltet. Die Qualitätssicherung wurde bereits in Kapitel 4.3.3 dieser Masterarbeit genauer behandelt. An dieser Stelle wird näher auf das Projektmanagement eingegangen. Die EN 15038 definiert genauer, was zum Projektmanagement dazugehören soll. Demnach soll der Vorbereitungsprozess kontrolliert und verfolgt werden. Außerdem sollen Übersetzer/innen, Korrektor/inn/en und eventuell fachliche Prüfer/innen ausgewählt werden. Darüber hinaus sollen Anweisungen für alle am Projekt beteiligten Personen gegeben, für die Konsistenz innerhalb der Übersetzung gesorgt und diese überwacht werden. Zusätzlich soll auch der Prozesszeitplan überwacht werden. Zudem soll die Kommunikation zwischen allen Beteiligten, auch die Kommunikation mit dem/der Kund/en/in, sichergestellt und schließlich die Freigabe für die Lieferung der Übersetzung erteilt werden (EN 15038 2006:9f.).

Die Ansätze in Bezug auf das Projektmanagement sind im Bereich des Translation Crowdsourcing sehr unterschiedlich. Ob und wie Projektmanagement vorhanden ist, hängt meist von der Größe der Community ab. Da die Abwicklung von Crowdsourcing-Projekten jedoch meist über Plattformen stattfindet, läuft das Management der Communitys häufig automatisch ab.

Translators Without Borders

In den Anfangsjahren von Translators Without Borders war die Organisation nach dem Prinzip eines Übersetzungsunternehmens aufgebaut. Eine NGO gab eine Übersetzung in Auftrag und ein/e Projektmanager/in gab diesen an eine/n entsprechende/n Übersetzer/in weiter. Mit dem Erdbeben in Haiti wurde der Bedarf an Übersetzungen von TWB jedoch so hoch, dass sie einen neuen Weg finden mussten, um mit der großen Anfrage umgehen zu können (vgl. Petras 2011:41). Also entschloss man sich, mit ProZ.com zusammenzuarbeiten. Der CEO von ProZ.com, Henry Dotterer, bot an, eine Projektmanagement-Plattform zu entwickeln und somit Translators Without Borders dabei zu unterstützen, noch mehr Non-Profit-Organisationen

helfen zu können (Petras 2012). Die NGOs laden ihre Projekte in der Plattform hoch, die geprüften freiwilligen Übersetzer/innen mit den entsprechenden Sprachen werden darauf aufmerksam gemacht und der oder die Erste, der/die sich meldet, übernimmt das Projekt und liefert schließlich der NGO die Übersetzung (vgl. ebd.). „Usually projects are claimed within a few hours, and the NGO receives the translation within a few days” (Petras 2012). Heute läuft der Übersetzungsprozess bei Translators Without Borders also zum größten Teil ohne Projektmanager/in ab. In Fällen, in denen ein sehr großes Projekt in Auftrag gegeben wird, werden jedoch noch Projektmanager/innen gebraucht. Da Freiwillige nebenberuflich an einem Projekt arbeiten, geht das Projekt in solchen Fällen nicht nur an eine/n Übersetzer/in. Es wird von einem/r Projektmanager/in in kleinere Segmente unterteilt und wenn diese übersetzt sind, ist der/die Projektmanager/in wieder dafür verantwortlich, die einzelnen Teile wieder zusammenzusetzen und an die NGO zu liefern (vgl. Dotterer 2011). Translators Without Borders hat auch Teilzeit-Projektmanager/innen, die für eine Verbindung zwischen NGO und Freiwilligen sorgen und sich dann aber aus dem Prozess zurückziehen (Thicke 2012b). Außerdem gibt es einen Community-Manager, Enrique Cavalitto, der die Beziehung mit den Non-Profit-Organisationen überwacht (vgl. Petras 2012).

Um diesen Prozess weiterhin zu vereinfachen und die Crowd noch mehr unterstützen zu können, gibt es weiteren Bedarf an der Programmierung und neuer Technologie. Daran arbeitet Translators Without Borders zusammen mit Proz.com kontinuierlich weiter (vgl. Thicke 2012b).

Aus diesem Abschnitt geht hervor, dass TWB Projektmanager/innen hat, dies aber nicht in der Form, wie es die EN 15038 vorschlägt. Da TWB das neue Modell des Translation Crowdsourcing anwenden, haben sie auch ihr Projektmanagement daran angepasst. Auch die Menge an Übersetzungsanfragen und die Größe ihrer Community kann durch diese Art Online-Projektmanagement viel einfacher gehandhabt werden.

Kiva

Ähnlich wie bei TWB läuft auch bei der Organisation Kiva das Projektmanagement größtenteils über eine Online-Plattform ab. Die Mikrofinanzinstitute laden die Profile der Kreditnehmer/innen auf die Translation-Management-Plattform Viva hoch. Die freiwilligen Übersetzer/innen loggen sich ein und sehen sofort, wie viele Profile übersetzt oder überprüft werden müssen. Dann wählen sie aus, wie viele Profile sie in ihrer verfügbaren Zeit übersetzen bzw. überprüfen können. Anders als bei Translators Without Borders müssen sich die Übersetzer/innen hier jedoch an die Reihenfolge der angezeigten Profile halten und können nicht frei auswählen, welches sie übersetzen möchten. Anschließend beginnen sie mit der Arbeit: „We translate and we check names, location, primary activity category, and loan use, and ensure the description is accurate. We also look at the photo and make certain the borrower is recognizable or that the group is well represented” (Kiva). Schließlich wird das Profil auf der Kiva-Webseite veröffentlicht.

Die Profile sind jedoch immer gleich aufgebaut und nicht sehr lang, sodass keine großen Projekte vorkommen und eine Unterteilung in verschiedene Segmente nicht notwendig ist. Da für die Überwachung eines jeden Profils, das von den Freiwilligen übersetzt wird, nicht die

entsprechenden Ressourcen vorhanden sind, kann die von der Norm EN 15038 vorgesehene Überwachung durch einen Projektmanager nicht garantiert werden. Allerdings übernehmen die einzelnen Manager/innen und die Mitarbeiter/innen des Programms einzelne Aufgaben aus dem Bereich des Projektmanagements, aber auch des Personalmanagements (Kiva). So gibt es beispielsweise freiwillige Teamleiter/innen, die für 13 Monate mindestens 6 Stunden pro Woche Zeit haben sollten. Zu ihren Tätigkeitsfeldern gehören unter anderem das Leiten, Motivieren und Unterstützen einer Gruppe von Freiwilligen aus der ganzen Welt, das Fördern der Verbindung zwischen der Freiwilligen-Community und der Organisation Kiva sowie der E-Mail-Kontakt mit Teammitgliedern. Darüber hinaus überwachen die Teamleiter/innen die Leistungsfähigkeit des Teams und helfen bei der zukünftigen Gestaltung des Kredit-Überprüfungsprogrammes von Kiva⁶ (vgl. Kiva).

Laut der Webseite von Kiva sind derzeit vier festangestellte Mitarbeiter/innen im Bereich des Review and Translation Program tätig: eine Senior Managerin, eine Managerin, eine Koordinatorin und eine Mitarbeiterin (vgl. Kiva). Die Hauptaufgaben der Senior Managerin ist das Management der Community aus Freiwilligen und die Koordination des wachsenden Teams aus freiwilligen Korrektoren/innen. Außerdem ist sie verantwortlich für das Kiva Loan Review Volunteer Team Leader Program, sie unterstützt Teammitglieder bei ihren Aufgaben und trainiert neue Teammitglieder. Die Managerin wiederum koordiniert das Team an Freiwilligen, das Profile aus dem Spanischen übersetzt und korrigiert. Des Weiteren unterstützt sie den Übersetzungs- und Korrekturprozess, indem sie neue Freiwillige trainiert, Fragen von Freiwilligen beantwortet und den Partnerorganisationen Feedback zu deren Profilen gibt. Die Koordinatorin des Review and Translation Program unterstützt freiwillige Korrektoren/innen dabei, die Profile der Kreditnehmer/innen für die Webseite von Kiva vorzubereiten, und animiert diese zum Aufbau der Kapazitäten. Außerdem koordiniert sie die Anerkennung der Freiwilligen sowie die Entwicklung der Community (vgl. Kiva).

Aus diesem Abschnitt geht hervor, dass für die Überwachung der Übersetzungs- und Korrekturvorgänge durch die genannten Verfahren von Kiva gesorgt ist. Dabei laufen auch bei Kiva einige Prozesse des Projektmanagements über die Plattform Viva ab.

The Rosetta Foundation

The Rosetta Foundation hat ihre Projekte bis Mai 2013 mithilfe von SharePoint abgewickelt (Abzieher 2015). Dabei handelt es sich um eine Onlineanwendung von Microsoft, anhand der man unter anderem auch Projekte organisieren und durchführen kann (Office). In dieser Zeit gab es auch Freiwillige, die als Projektmanager/innen ausgeholfen haben (vgl. The Rosetta Foundation). Seit 2013 findet die Abwicklung der Projekte von The Rosetta Foundation über die Online-Plattform Translation Commons (siehe Kapitel 4.3.2) statt. So können sich NGOs und Freiwillige auf der Plattform Translation Commons mit einer E-Mail-Adresse einloggen und ein Profil erstellen. NGOs laden ihre Projekte hoch und freiwillige Übersetzer/innen suchen sich die Projekte aus, die zu ihren Fähigkeiten und Interessen passen, und übersetzen diese. Somit werden den Übersetzungsprojekten keine Projektmanager/innen mehr zugewie-

⁶ Diese Auflistung erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

sen: „The aim of Trommons is to reduce intervention levels. Therefore, there are no Project Managers assigned to projects“ (Translation Commons). Bei Fragen haben sie jedoch die Möglichkeit, sich an eine dort genannte E-Mail-Adresse zu wenden. Außerdem haben die Festangestellten Paulina Abzieher und Alba Pi Barris gewisse Aufgaben des Projektmanagements übernommen (Abzieher 2015). So haben sie die Aufgabe, die Kooperation zwischen den Non-Profit-Organisationen und den Freiwilligen zu ermöglichen und so einfach wie möglich zu gestalten (Abzieher 2015). Dabei überprüfen sie die Organisationen und ihre Projekte sowie die Übersetzer/innen. Denn The Rosetta Foundation arbeitet nicht mit For-Profit-Unternehmen oder Agenturen, die Übersetzungen outsourcen und sich auf diese Weise günstigen Zugang zu Übersetzer/innen verschaffen wollen (vgl. Abzieher 2014). Die Mitarbeiter/innen überwachen zwar die Projektprozesse, bezeichnen sich selbst jedoch nicht als Projektmanager/innen: „We follow the workflow and try to make sure that everything is OK, but we don't want to be seen as 'managers', because we don't intervene directly in the projects.“ (Abzieher 2014).

Zur Vereinfachung der Projektabwicklung werden Projekte mit sogenannten Tags versehen. Dabei handelt es sich um Schlüsselwörter, wie die Sprachen oder das Thema, die zur Beschreibung eines Projektes beitragen, sodass Freiwillige einen ersten Überblick über das Projekt bekommen (vgl. Translation Commons). Den Freiwilligen wiederum werden sogenannte Badges (dt.: Kennzeichen) zugewiesen, die etwas über deren Tätigkeiten auf Trommons aussagen. Außerdem können Organisationen Badges erstellen und Freiwilligen zuweisen, sodass nur diese Freiwilligen an ihren Projekten arbeiten können (Translation Commons). Schließlich haben Freiwillige die Möglichkeit, einen Suchfilter einzustellen. Dabei können die gewünschte Aufgabenart, die Ausgangssprache und die Zielsprache eingestellt werden. Zu den Aufgabenarten gehören Segmentierung, Übersetzung, die Zusammensetzung von übersetzten Segmenten und Korrekturlesen.

Auf diese Weise wird die Zuteilung von Projekten sowohl für NGOs als auch für Freiwillige erheblich vereinfacht und ein/e Projektmanager/in, wie sie in der Norm EN 15038 vorgesehen ist, wird nicht eingesetzt.

Zusammenfassung

EN 15038	Translators Without Borders	Kiva	The Rosetta Foundation
• Projektmanager, der jedes Übersetzungsprojekt überwacht und für die Projektdurchführung sowohl nach den Verfahren des Übersetzungsdienstleisters als auch nach Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem Übersetzungsdienstleister verantwortlich ist	• Projektmanagement läuft über Plattform • in manchen Fällen Einsatz eine/s/r Projektmanagers/in (bei großen Projekten)	• Projektmanagement läuft über Plattform • Mitarbeiter/innen übernehmen Aufgaben des/der Projektmanagers/in	• Projektmanagement läuft über Plattform, • Mitarbeiter übernehmen Aufgaben des/der Projektmanagers/in

Tabelle 10: Zusammenfassung und Überblick über das Projektmanagement

In Bezug auf das Projektmanagement ist die Anwendung der Norm bei den drei Organisationen kaum möglich. Denn der/die Projektmanager/in wird bei allen dreien größtenteils durch eine Internet-Plattform ersetzt. Durch den großen Bedarf an Übersetzungen auf der einen Seite und die hohe Anzahl an Übersetzer/innen auf der anderen wird der Prozess durch die selbstmanagenden Communities erheblich erleichtert. Die Zuweisung der Projekte wird durch die Freiwilligen selbst übernommen und in manchen Fällen (wie bei TWB) haben Organisationen als Kunden auch die Möglichkeit, sich bestimmte Übersetzer/innen auszuwählen. Die Überwachung der Projekte kann bei diesen großen Mengen nicht immer garantiert werden. Da die Übersetzer/innen auch freiwillig arbeiten, übernehmen Organisationen teilweise selbst Aufgaben wie die Vorbereitung der Dokumente oder schreiben genaue Anweisungen in die Kommentarfunktionen der Plattformen. Auch Aufgaben wie Korrekturlesen oder die Überwachung der Konsistenz innerhalb der Übersetzung (EN 15038 2006:9f.) übernehmen die NGOs oft selbst.

4.3.5 Beziehung zwischen Kunde und Übersetzungsdienstleister bzw. NPO

In Kapitel 4 der Norm EN 15038 (2006:8) wird die Beziehung zwischen dem Kunden oder der Kundin und dem/der Übersetzungsdienstleister/in behandelt. Es wird unter anderem in die folgenden Abschnitte gegliedert:

- Anfragenbearbeitung und Durchführbarkeit
- Angebot
- Vereinbarung zwischen dem/der Kund/en/in und dem/der Übersetzungsdienstleister/in

- Umgang mit projektbezogenen Informationen des Kund/en/in
- Projektabschluss

Zunächst sieht die Norm vor, dass der/die Übersetzungsdienstleister/in die Anfragen des/der Kunden/in in Bezug auf dessen Anforderungen an die Übersetzungsdienstleistung analysiert. Weiterhin soll eine Machbarkeitsprüfung des Projektes durchgeführt werden, indem herausgefunden wird, ob die nötigen Ressourcen vorhanden sind. Anschließend sieht die Norm eine Angebotsunterbreitung an den/die Kund/en/in vor, die Angaben über den Preis und die Lieferbedingungen enthalten soll. Darüber hinaus soll der/die Übersetzungsdienstleister/in für den Abschluss eines Vertrages sorgen, in dem die „kaufmännischen Bedingungen und Dienstleistungsspezifikationen“ (EN 15038 2006:8) beschrieben sind. Die EN 15038 geht weiterhin auf die Handhabung von projektbezogenen Informationen des/der Kund/en/in ein. Der/die Übersetzungsdienstleister/in soll sich um Zusatzinformationen kümmern und Unklarheiten im Ausgangstext mit dem/der Kund/en/in klären. Schließlich sieht die Norm für den Abschluss eines Projektes Folgendes vor: „Der Übersetzungsdienstleister muss über dokumentierte Prozesse verfügen, nach denen die Freigabe und die Archivierung durchgeführt, die Rückverfolgbarkeit des Projektablaufs sowie die Verfolgung und Bewertung der Kundenzufriedenheit sichergestellt werden“ (EN 15038 2006:8).

Bereits in Kapitel 4.3.3 dieser Masterarbeit wurden in Bezug auf die Qualität diverse Aspekte aus diesem Abschnitt der Norm beleuchtet. Im folgenden Abschnitt soll nun herausgefunden werden, ob diese hier beschriebenen Vorgaben der Norm auch von den Organisationen unter Anwendung des Translation Crowdsourcings umgesetzt werden.

Translators Without Borders

Bei Translators Without Borders ist der Großteil des Übersetzungsprozesses automatisiert. Übersetzer/innen und Organisationen stehen in direktem Kontakt auf der Plattform TWB-Workspace. In Bezug auf die Anfragenbearbeitung konnte bei der Organisation Folgendes festgestellt werden: Eine NGO hat die Möglichkeit, ein Projekt auf die Plattform hochzuladen. Dabei kann sie das Projekt beschreiben, wichtige Angaben zu beispielsweise den Zielsprachen machen, aber auch bestimmte Anweisungen angeben. Es werden den Organisationen aber nur Sprachenkombinationen angezeigt, von denen es registrierte Freiwillige auf der Plattform gibt (Translators Without Borders Workspace). Die freiwilligen Übersetzer/innen werden dann benachrichtigt, dass ein Projekt mit ihrer Sprachenkombination angefragt wurde. Die Übersetzer/innen können jedoch auch Eigeninitiative ergreifen und von sich aus auf die Seite der Übersetzungsanfragen nach entsprechenden Projekten suchen. Diese Projekte müssen sie dann in Bezug auf die Anforderungen wie zum Beispiel die Abgabetermin analysieren und ermitteln, ob sie die entsprechenden Ressourcen, wie eventuell geforderte Software oder andere Programme, haben, um den Auftrag übernehmen zu können. Dieser Vorgang entspricht dabei in großen Teilen den Vorgaben der EN 15038. So ist es wichtig, dass NGOs ihre Anfragen genau beschreiben, sodass Freiwillige diese dann analysieren und eine Machbarkeitsprüfung durchführen können.

Dagegen wird von den Übersetzer/inne/n kein Angebot unterbreitet, da sie ehrenamtlich und freiwillig arbeiten und daher keine Angaben über den Preis oder Lieferbedingungen gemacht werden müssen. Die Lieferbedingungen werden in diesem Fall von den Kunden, also den NGOs, und Translators Without Borders bestimmt. So macht TWB in den beiden Handbüchern für Kund/inn/en und Übersetzer /innen genaue Angaben zu Dateiformaten (vgl. Translators Without Borders Workspace). Die NGO sollte ebenfalls genaue Angaben und Anweisungen vorgeben, sodass die Bedingungen klar dargestellt sind. Diese sollten auch realistisch und machbar sein, da dies die Wahrscheinlichkeit der Antragsannahme erhöht (vgl. Translators Without Borders Workspace). Mit der Annahme der Aufgabe akzeptiert der/die Übersetzer/in die vorgegebenen Bedingungen wie Lieferfrist und Anweisungen.

Laut dem TWB - Newsletter von August/September 2013 hat Translators Without Borders Dienstleistungsvereinbarungen für Übersetzer/innen eingeführt, um den Datenschutz der Inhalte und die Geheimhaltung zu gewährleisten. Die freiwilligen Übersetzer/innen bei TWB werden aufgefordert, eine Dienstleistungsvereinbarung zuzustimmen, in der folgende Angaben gemacht werden:

- „The service provider agrees to treat as confidential all texts and other intellectual property of the client received or accessed in the Translators without Borders Workspace, and to take steps to protect that confidentiality.
- TWB volunteers are free to accept or decline any task offered to them. Once a task is accepted, it should be delivered with the same quality and dedication given to a paid job.” (Translators Without Borders)

Die Übersetzer/innen müssen demnach alle Texte und anderes geistiges Eigentum des Kunden vertraulich behandeln und Maßnahmen ergreifen, um die Geheimhaltung zu garantieren. Außerdem sollen Übersetzungen mit der gleichen Qualität und dem gleichen Engagement wie bei bezahlten Tätigkeiten erledigt werden. In der aktuellen Version des TWB-Handbuchs für Kund/inn/en werden die Kund/inn/en darüber informiert, dass sie die Möglichkeit haben, schärfere Geheimhaltungsvereinbarungen mit Übersetzer/inne/n zu treffen. Zudem sollen diese die originalen Dokumente erst nach Annahme der Aufgabe erhalten (vgl. Translators Without Borders Workspace). Verglichen mit den Vorgaben der EN 15038 werden von den TWB- Übersetzer/inne/n demnach Dienstleistungsvereinbarungen, und in besonderen Fällen auch Geheimhaltungsvereinbarungen, getroffen. Da es sich hier um ein Modell handelt, bei dem die Übersetzungsdienstleister/innen Freiwillige sind, fallen keine vertraglichen Vereinbarungen über den Preis an. Demnach sind die Vereinbarungen zwischen dem Kunden/der Kundin und den freiwilligen Übersetzer/inne/n in etwa vorhanden, entsprechen im Detail jedoch nur teilweise den von der Norm vorgegebenen Angaben.

Der Umgang mit projektbezogenen Informationen wird somit auch durch die Dienstleistungsvereinbarungen geklärt. Spezifische Anweisungen können die NGOs bei der Erstellung eines Projektes im Workspace in einem extra dafür vorgesehenen Feld geben. An dieser Stelle soll weiterhin festgehalten werden, dass alle am Projekt Beteiligten, das heißt der/die Kunde/Kundin, die Übersetzer/innen, der/die Projektmanager/in und die Korrektor/inn/en, durch die Kommentarfunktion auf dem TWB-Workspace miteinander kommunizieren können (vgl.

Translators Without Borders Workspace). Dies dient der Klärung von Fragen zur Terminologie oder auch von mehrdeutigen Stellen und allen projektbezogenen Problemen.

Der Projektabschluss findet bei TWB wie folgt statt: Wenn der/die Übersetzer/in seine/ihre Arbeit abgeschlossen hat, lädt er/sie die Dokumente der Zielsprache in dem dafür vorgesehenen Abgabefeld hoch. Dies entspricht der in der EN 15038 vorgegebenen Freigabe und Archivierung, da die Übersetzungen auf der Plattform als erledigt gespeichert werden. Danach wird der Kunde/die Kundin dazu aufgefordert, ein Feedback über den/die Übersetzer/in abzugeben. Manche Übersetzungen werden auch von anderen Übersetzer/innen Korrektur gelesen und auch diese sollen ein Feedback über die Arbeit des/der Übersetzers/in geben (vgl. Translators Without Borders Workspace). Dies entspricht der Verfolgung und Bewertung der Kundenzufriedenheit im Abschnitt „Projektabschluss“ der EN 15038. Die Rückverfolgbarkeit des Projektabschlusses wird durch die Abwicklung über die TWB-Workspace-Plattform gewährleistet. Dort sind die projektbezogenen Angaben aufgeführt (vgl. Translators Without Borders Workspace).

Aus diesem Abschnitt wird ersichtlich, dass Translators Without Borders einige Angaben zum Abschnitt „Beziehung zwischen dem Kunden und dem Übersetzungsdienstleister“ der Norm EN 15038 erfüllen kann. Jedoch ist die Anwendung der Norm für diese Punkte auch hier - beispielsweise bei der Angebotserstellung - nicht ganzheitlich möglich.

Kiva

Im Falle von Kiva ist es schwer, den Kunde oder die Kundin genau zu definieren. Denn die Freiwilligen übersetzen die Profile der Kreditnehmer/innen im Auftrag von Kiva, sodass die Profile dann auf der Webseite von Kiva veröffentlicht werden können. Die übersetzten oder überprüften Profile haben also den Zweck, auf die Kreditnehmer/innen aufmerksam zu machen. Somit kann auf der einen Seite der/die Kreditnehmer/in selbst oder auf der anderen Seite auch Kiva als Kunde verstanden werden. Eine genaue Definition der Kund/innen ist jedoch nicht Sinn und Zweck der vorliegenden Masterarbeit. An dieser Stelle wird daher darauf hingewiesen, dass der Begriff Kunde oder Kundin im Zusammenhang mit Kiva aus diesem Grund nicht verwendet wird. Außerdem wird angemerkt, dass den Übersetzer/innen/n durch das Training vor Beginn ihrer Tätigkeit bei Kiva die Ansprüche an die Übersetzungen nahegelegt werden. (vgl. Baer 2009). An diese Vorgaben sollen sich die Übersetzer halten.

Die Prozesse des Review und Translation Program werden über die Plattform Viva abgewickelt. Wie schon erwähnt, werden hier die Profile der Kreditnehmer/innen von den Mikrofinanzinstitutionen gepostet. Außerdem haben die Übersetzer/innen von Kiva dort auch Profile, in denen unter anderem ihre Sprachkombinationen stehen. Dadurch können sie auf der Plattform sehen, welche Profile in ihrer Sprachkombination zu übersetzen sind. Anschließend können sie sich, je nach der ihnen zur Verfügung stehenden Zeit, so viele Profile auswählen, wie sie möchten. Dies ist einer Art Anfragenbearbeitung, welche jedoch nicht im Ganzen den Angaben in der EN 15038 entspricht. Die Übersetzer/innen bei Kiva sind vorbereitet auf ihre Aufgaben. Sie wissen, wie die Profile aussehen müssen und welche Inhalte darin stehen müssen, da es sich immer um den gleichen Vorgang und die gleiche Textsorte handelt. Daher sind die Anforderungen an die Dienstleistung im Vorhinein bekannt und auch für die technischen

Ressourcen sollten nach der ersten Übersetzung der Freiwilligen gesorgt sein. In Bezug auf die Ermittlung der personellen Ressourcen ist es ähnlich. Sie bekommen auf Viva durch einen Filter bereits Profile vorgeschlagen, die mit ihren Sprachkombinationen übereinstimmen. So sind ihre nötigen Sprachfähigkeiten auch schon vorab geklärt. Die einzige Machbarkeitsprüfung findet in Bezug auf die ihnen zur Verfügung stehende Zeit statt.

Was die Erstellung eines Angebots betrifft, kann die Norm EN 15038 hier nicht angewandt werden. Denn bei Kiva basiert die Übersetzung auf der Freiwilligkeit der Übersetzer und die entsprechenden Bedingungen werden schon im Vorhinein geklärt. Somit ist eine Angebotsunterbreitung hinfällig.

Zu einer Vereinbarung oder einem Vertragsschluss zwischen den Übersetzer/innen und Kiva oder den Kund/innen bzw. Mikrofinanzinstituten werden keine Angaben auf der Internetseite der Organisation gemacht. Jedoch wird den Freiwilligen als Voraussetzung für die Registrierung schon ein gewisses Zeitfenster pro Woche auferlegt. So müssen Übersetzer/innen und Korrektor/innen zwei Stunden pro Woche Zeit für Aufgaben von Kiva haben und Teamleiter/innen sogar sechs Stunden (vgl. Kiva). So kann die Registrierung bei Kiva schon als eine Art Vereinbarung zwischen der Organisation und den Freiwilligen gesehen werden. Da die übersetzten Profile der Kreditnehmer /innen auf der Webseite veröffentlicht werden, bedarf es auch keiner Vereinbarung über Geheimhaltung. Mit den Mikrofinanzinstituten schließt Kiva so genannte „Partnership Agreements“ ab (vgl. Kiva). Ob in diesen auch Vereinbarungen über die Übersetzungsarbeit der Freiwilligen stehen, konnte nicht festgestellt werden.

Da die Profile oft von Kreditsachbearbeiter/innen geschrieben werden, die nicht in ihrer Muttersprache schreiben, können die Ausgangstexte für die Übersetzer/innen Probleme aufweisen. Dadurch entsteht Klärungsbedarf mit den Mikrofinanzinstituten. Deswegen gehört es auch zur Aufgabe der Übersetzer/innen, zu beurteilen, wann sie nachfragen und welche Entscheidungen sie selbst treffen können (vgl. Bear 2009). Darüber hinaus haben Übersetzer/innen die Möglichkeit, Probleme und Fragen über das Kiva-Freiwilligen-Forum zu klären (Kiva). Außerdem unterstützen die festangestellten Mitarbeiter des Review and Translation Program die Übersetzer/innen auch bei allen Problemen und holen, wenn nötig, zusätzliche Informationen ein (vgl. Kiva). In Bezug auf den Umgang mit projektbezogenen Informationen des Kunden/der Kundin kann daher festgestellt werden, dass die Vorgänge bei Kiva den Vorgaben der EN 15038 zumindest in Teilen entsprechen. Wie Kiva mit Informationen und Material der Kreditinstitute oder der Kreditnehmer/innen umgeht, geht aus den Informationen der Webseite nicht eindeutig hervor.

Nach der Übersetzung oder dem Korrekturlesen der Profile übermitteln die Übersetzer/innen die Profile mittels eines „Submit“-Buttons. Dadurch werden sie zur Veröffentlichung auf der Webseite freigegeben. Welche Maßnahmen Kiva zur Qualitätskontrolle in Form der Verfolgung und Bewertung der Kundenzufriedenheit ergreift, wurde schon in Kapitel 4.3.3 beschrieben. An dieser Stelle soll jedoch festgehalten werden, dass Kiva darauf Wert legt, die Verwendung der Darlehen sowie die Kreditnehmer/innen akkurat zu beschreiben, da diese im Internet veröffentlicht werden und weltweit darauf zugegriffen werden kann (Baer 2009). So sind auch an dieser Stelle einige Parallelen zwischen den Vorgaben der Norm EN 15038 und den Prozessen bei Kiva zu erkennen.

The Rosetta Foundation

Die freiwilligen Übersetzer/innen von The Rosetta Foundation führen ihre Anfragenbearbeitung auf der Plattform Trommons durch. Um ein Projekt und die nötigen Informationen analysieren zu können, müssen sie sich zunächst einloggen. Das System schlägt dem/der Übersetzer/in automatisch auf Trommons oder alternativ auch per E-Mail Projekte vor, die den angegebenen Sprachen und Tags im Profil der Übersetzer/innen entsprechen. Die verschiedenen Filter sind eine weitere Möglichkeit, wie die Übersetzer/innen Projekte mit ihrer Sprachkombination vorgeschlagen bekommen. Mit der Auswahl der Tätigkeit, der Ausgangs- und der Zielsprache können sie sich Projekte suchen, die ihren Sprachfähigkeiten und Interessen entsprechen. Wenn sie ein passendes Projekt gefunden haben, können sie es anklicken und kommen so auf eine Seite, auf der sie weitere Informationen beziehungsweise einen Überblick über das Projekt bekommen. Auf dieser Seite wird das Projekt mit verschiedenen Parametern beschrieben (siehe Anhang A):

- Projekttitel
- Ausgangssprache
- Zielsprache
- Art der Aufgabe
- Datum des Uploads
- Abgabetermin
- Anzahl der Wörter
- Zweck des Projektes
- Projektbeschreibung
- Tags

Anhand dieser Parameter können die Übersetzer/innen ihre Fähigkeiten mit den angeführten Dienstleistungsanforderungen abstimmen. Darüber hinaus können sie sich auch eine Vorschau des Ausgangstextes ansehen und auch gleich klären, ob die technischen Voraussetzungen verfügbar sind, beziehungsweise ob das Dateiformat geöffnet werden kann. Wenn sie sich dafür entschieden haben, können sie das Projekt übernehmen und das Dokument herunterladen.

Die Erstellung eines Angebots ist wie bei den anderen beiden genannten Non-Profit-Organisationen hinfällig, da keine Preise berechnet werden und die Lieferbedingungen über die Plattform geklärt werden.

Ein Vertragsschluss im Sinne der EN 15038 findet auch im Falle der TRF nicht statt. Die Übersetzer/innen sind an keine Verträge gebunden und ihre Arbeit basiert auf Freiwilligkeit. Mit der Annahme einer Aufgabe beziehungsweise eines Projektes gehen sie jedoch eine gewisse Vereinbarung ein. „By claiming a task, you agree that your contribution will be bound by the terms under which the task is published“ (Translation Commons). In diesem Sinne wird an die Gewissenhaftigkeit und das soziale Engagement der Übersetzer/innen plädiert, indem ihnen vor dem endgültigen Download der zu übersetzenden Dateien Fragen gestellt werden (siehe Anhang B). Unter den „Terms and Conditions“ und der „Privacy Policy“

auf Trommons werden Punkte wie Copyright, Haftung und Geheimhaltung geregelt, die für alle Projekte und Übersetzer/innen beziehungsweise Benutzer/innen der Webseite gleichermaßen gelten und einzuhalten sind. So werden etwa Regeln aufgestellt und Vereinbarungen getroffen, die sich jedoch von Vertragsschlüssen bei herkömmlichen Übersetzungsprojekten unterscheiden.

Informationen darüber, inwiefern Zusatzinformationen von den NGOs eingeholt oder mehrdeutige Stellen im Ausgangstext geklärt werden können, stehen nicht eindeutig auf der Webseite. Es gibt jedoch ein Forum, das Organisationen mit den Freiwilligen für solche Fälle verbinden soll. Dies ist jedoch noch ein laufendes Projekt und TRF ist darum bemüht, seine Funktionsfähigkeit zu verbessern. Laut den FAQs auf Trommons können sich Übersetzer/innen bei Fragen oder Problemen mit dem Ausgangstext an eine E-Mail-Adresse von Trommons wenden (Trommons).

Ähnlich wie bei TWB und Kiva erfolgt der Projektabschluss auch bei TRF durch das Hochladen der übersetzten oder korrigierten Dateien auf Trommons. Der/die Korrektor/in wird gleich im Anschluss um ein Feedback gebeten, das er/sie mittels einer Bewertung und auch der Möglichkeit eines Kommentars abgeben kann (siehe Anhang C). Übersetzer/innen können der Organisation selbst ein Feedback über das Projekt geben. Wie die EN 15038 vorsieht, können auch die NGOs und NPOs als Kund/inn/en den Übersetzer/inne/n ein Feedback über ihre Arbeit am Projekt geben. Damit wird die Verfolgung und Bewertung der Kundenzufriedenheit bei Trommons gewährleistet.

So kann die Norm sowohl im Bereich der Anfragenbearbeitung und Durchführbarkeit als auch dem Projektabschluss bei The Rosetta Foundation Anwendung finden. In den anderen Abschnitten wie Angebot oder Vertragsschluss stimmen die Vorgänge der TRF nicht eindeutig mit den Vorgaben der Norm überein.

Zusammenfassung

EN 15038	Translators Without Borders	Kiva	The Rosetta Foundation
Anfragenbearbeitung und Durchführbarkeit	- Filter für Sprachkombination - Freiwillige treffen Auswahl und führen Machbarkeitsprüfung durch	- Filter für Sprachkombination - Machbarkeitsprüfung durch Freiwillige in Bezug auf Zeit, keine freie Auswahl	- Filter für Sprachkombination - Freiwillige treffen Auswahl und führen Machbarkeitsprüfung durch Parameter und Voransicht durch
Angeboterstellung	keine Angebotserstellung	keine Angebotserstellung	keine Angebotserstellung
Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem ÜDL	Dienstleistungsvereinbarungen für Übersetzer/innen, für Gewährleistung des Datenschutzes und der Geheimhaltung	- Vereinbarung: mindestens 2 Std. pro Woche übersetzen/korrigieren - Veröffentlichung auf Webseite, daher Geheimhaltung hinfällig	- kein Vertragsschluss, aber gewisse Vereinbarungen: gebunden an Projektbedingungen, die in Trommons veröffentlicht werden - Geschäftsbedingungen
Umgang mit projektbezogenen Informationen des Kunden	- Kommunikationsfunktion dient der Klärung von Fragen - vertrauliche Handhabung aller Texte und geistigen Eigentums des Kunden; Ergreifen von Maßnahmen, um die Geheimhaltung zu garantieren	- Freiwilligen-Forum zur Klärung von Fragen - Informationen des Kunden werden im Internet veröffentlicht	- Freiwilligen-Forum zur Klärung von Fragen - Datenschutzbestimmungen
Projektabschluss			
- Freigabe und Archivierung - Rückverfolgbarkeit - Verfolgung und Bewertung der Kundenzufriedenheit	- Hochladen auf Plattform - evtl. mögliche Rückverfolgbarkeit über Plattform - Feedback dient der Verfolgung und Bewertung der Kundenzufriedenheit	- Hochladen auf Plattform - evtl. mögliche Rückverfolgbarkeit über Plattform - akkurates Beschreiben der Kreditnehmer/innen, Feedback von Kollegen	- Hochladen auf Plattform - mögliche Rückverfolgbarkeit über Plattform: „Claimed Tasks“ - Feedback dient der Verfolgung und Bewertung der Kundenzufriedenheit

Tabelle 11: Zusammenfassung und Überblick über die Beziehung zwischen Kunde und ÜDL bzw. NPO

An dieser Stelle soll festgehalten werden, dass sich das herkömmliche Übersetzungs-Modell von dem Translation-Crowdsourcing-Modell in vielen dieser Punkte unterscheidet. So läuft die Abwicklung der Projekte über die jeweiligen Plattformen ab: NGOs stellen ihre Anfragen mit ihren Anforderungen auf die Plattform, durch Filter-Funktionen oder selbstständiges Suchen werden den Freiwilligen Projekte vorgeschlagen. Anhand den angegebenen Beschreibungen zu den Projekten führen die freiwilligen Übersetzer/innen und Korrektor/inn/en dann eine Anfragenbearbeitung und eine Machbarkeitsprüfung durch. Im Falle der Organisation Kiva wird immer die gleiche Textsorte übersetzt und es gelten die gleichen Anforderungen, daher müssen die Übersetzer/innen und Korrektor/inn/en nur prüfen, wie viel Zeit sie für das Projekt aufbringen müssen.

Für die Kunden von Translators Without Borders und The Rosetta Foundation gilt, dass sie die freiwillige Arbeit der Übersetzer/innen bei der Erstellung ihrer Projekte beachten. Dadurch sollten Projekte nicht zu viel Zeit in Anspruch nehmen beziehungsweise es sollte der Abgabetermin so gesetzt werden, dass die Projekte für die Freiwilligen machbar sind. Vertragliche Vereinbarungen sind in allen drei Fällen nicht bekannt, jedoch gibt es bei allen drei Organisationen verschiedene Richtlinien oder Vereinbarungen, an die sich die Freiwilligen halten sollen.

In Hinsicht auf den Umgang mit den projektbezogenen Informationen des Kunden oder der Kundin ist nicht bekannt, ob die drei Organisationen ein Qualitätsmanagementsystem haben, in dem dies geregelt ist. Es konnte aber Folgendes festgestellt werden: Bei allen drei Organisationen gibt es ein Forum oder eine Kommunikationsfunktion, über das Fragen und Probleme geklärt werden können. Bei der Organisation TWB sollen die Freiwilligen einer Dienstleistungsvereinbarung zustimmen, in der die vertrauliche Handhabung der projektbezogenen Informationen des Kunden vorgegeben ist. Bei Kiva wiederum erhalten die Freiwilligen Informationen der Kreditnehmer/innen, die auf der Kiva-Webseite veröffentlicht werden sollen. Daher besteht die Handhabung der Informationen darin, die Informationen der Kreditnehmer zu übersetzen und nichts wegzulassen oder hinzuzufügen. Die Organisation TRF hat ähnlich wie TWB auf der Trommons-Webseite bestimmte Geschäftsbedingungen und Datenschutzbestimmungen, in denen der Umgang mit Projekten und Informationen der Kund/inn/en beschrieben sind. Da der Zugang auf Trommons recht einfach ist, sind vertrauliche Handhabungen der Projektinformationen schwer zu garantieren. TRF überprüft jedoch sowohl NGOs als auch Übersetzer/innen regelmäßig.

4.3.6 Arbeitsprozesse für die Erbringung von Übersetzungsdienstleistungen

Das fünfte Kapitel der Norm EN 15038 ist das umfangreichste. Wie in allen anderen Kapiteln werden auch hier zunächst allgemeine Angaben gemacht. Demnach muss der/die Übersetzungsdienstleister/in die Vereinbarungen mit dem Kunden oder der Kundin ab der Angebotsbestätigung über den gesamten Prozess bis zum Ablauf der Mindestarchivierungsfrist einhalten (EN 15038 2006:9).

Der zweite Abschnitt beinhaltet Vorgaben zum Projektmanagement von Übersetzungsdienstleistungen. Darauf wurde bereits in Kapitel 4.3.4 dieser Masterarbeit näher eingegangen.

Den Arbeitsprozess selbst unterteilt die Norm in zwei Phasen - die Vorbereitungsphase und den Übersetzungsprozess. In der Vorbereitungsphase werden administrative, technische und sprachliche Aspekte behandelt. Diese sollen laut der Norm auf jedes Übersetzungsprojekt abgestimmt werden (vgl. EN 15038 2006:10). Zu den administrativen Aspekten gehören die Projektregistrierung, das heißt jedes Projekt muss als solches angelegt und protokolliert werden, und die Projektzuweisung, womit die Beauftragung geeigneter Personen durch den/die Übersetzungsdienstleister/in gemeint ist (EN 15038 2006:10).

Zu den technischen Aspekten gehören das Sicherstellen der technischen Ressourcen und die Übersetzungsvorbereitung. Zur Vorbereitung für den Übersetzungsprozess müssen die Dokumente des Ausgangstextes mit Hilfe von technischen Mitteln aufbereitet werden (EN 15038 2006:10).

Für die sprachlichen Aspekte sieht die Norm vor, dass alle Anforderungen an das Übersetzungsprojekt festgehalten werden. Zu den Anforderungen werden folgende Beispiele aufgeführt:

- Einhaltung von kundenseitigen Stilrichtlinien
- Adaption der Übersetzung an eine vereinbarte Zielgruppe
- Ausrichtung auf einen bestimmten Übersetzungs- und Verwendungszweck
- Verwendung geeigneter Terminologie
- Aktualisierung von Glossaren (EN 15038 2006:10)

Des Weiteren soll der/die Übersetzungsdienstleister/in mögliche Probleme bei der Übersetzung vorwegnehmen, indem er eine Ausgangstextanalyse durchführt. Fehlt spezielle Terminologie für die Übersetzung, so können laut Norm anfallende Terminologearbeiten als Mehrwertdienstleistung erbracht werden.

Außerdem soll der/die Übersetzungsdienstleister/in dem Projekt grundlegende Stilrichtlinien anwenden, wie beispielsweise zur Interpunktion oder Schreibweise. Ebenso sollen von dem Kunden oder der Kundin gewünschte Stilrichtlinien eingehalten werden (EN 15038 2006:11).

Die Norm gliedert den Übersetzungsprozess in 6 Phasen:

- 1) Übersetzung
- 2) Nachprüfung durch den Übersetzer
- 3) Korrekturlesen
- 4) Fachliche Prüfung
- 5) Fahnenkorrektur
- 6) Freigabe (EN 15038 2006:11f.)

In der ersten Phase muss der/die Übersetzer/in „die ausgangssprachliche Textbedeutung so in die Zielsprache übertragen, dass der Zieltext den Regeln der Zielsprache und den Anweisungen des erhaltenen Übersetzungsauftrags“ [...] „entspricht“ (EN 15038 2006:11). Dabei soll

der/die Übersetzer/in auf Terminologie, Grammatik, Lexik, Stil, Locale⁷, Formatierung, Zielgruppe und Zielzweck der Übersetzung achten (ebd.). Die nächsten Schritte im Übersetzungsprozess dienen alle der Qualitätssicherung. Nach der Übersetzung erfolgt zunächst die Nachprüfung durch den/die Übersetzer/in. Diese/r prüft dabei seine/ihre Arbeit in Bezug auf die richtige Bedeutungsübertragung, auf Auslassungen oder Fehler und die Einhaltung der Dienstleistungsanforderungen und nimmt die nötigen Änderungen vor. Der nächste Schritt im Prozess ist das Korrekturlesen, das auf dem Vier-Augen-Prinzip basiert, wonach der/die Korrektor/in eine andere Person als der/die Übersetzer/in sein muss, aber die gleichen Kompetenzen in der Ausgangs- und Zielsprache haben muss. Dabei wird von dem /der Korrektor/in überprüft, ob der Zieltext seinen Zweck erfüllt. Außerdem vergleicht er/sie den Ausgangstext mit dem Zieltext, indem er die Konsistenz der Terminologie überprüft und sicherstellt, dass Sprachregister und Stil adäquat sind. Die Vorschläge des/der Korrektors/in müssen von dem/der Übersetzungsdienstleister/in berücksichtigt werden und diese/r muss auch für die nötigen Korrekturen sorgen. Sollten die Dienstleistungsanforderungen eine fachliche Prüfung vorschreiben, so ist diese laut der Norm EN 15038 (2006:12) der nächste Schritt im Prozess. Dabei ist ein/e Prüfer/in mit dem erforderlichen Fachwissen in der Zielsprache (EN 15038 2006:7) für die einsprachige Prüfung des Zieltextes zuständig und soll dabei bewerten, ob die Übersetzung zwecktauglich ist und eventuelle Korrekturmaßnahmen anmerken. Auch diese Anmerkungen muss der/die Übersetzungsdienstleister/in berücksichtigen und für die nötigen Korrekturmaßnahmen sorgen (EN 15038 2006:12). Darauf folgt die Fahnenkorrektur. Diese wird aber nur durchgeführt, wenn sie in den Dienstleistungsanforderungen vorgesehen ist. Sie wird in der Norm EN 15038 als die „Korrektur der Druckfahne vor der Veröffentlichung“ (2006:5) definiert. Der letzte Schritt im Übersetzungsprozess besteht aus der Freigabe. Hierbei vergleicht der/die Übersetzungsdienstleister/in das Endergebnis der Dienstleistung mit den Anforderungen und prüft, ob diesen nachgekommen wurde (EN 15038 2006:12).

Da das Projektmanagement der drei genannten Organisationen schon in Kapitel 4.3.4. untersucht wurde, wird an dieser Stelle nicht mehr darauf eingegangen. Vielmehr werden die Phasen Vorbereitung und Übersetzungsprozess bei den Organisationen untersucht und auf die Anwendbarkeit der Norm geprüft.

Translators Without Borders

Zunächst werden die in der Norm EN 15038 (2006:10) genannten administrativen, technischen und sprachlichen Aspekte der Vorbereitungsphase bei Translators Without Borders untersucht. Im Handbuch für TWB-Kund/inn/en und auch in dem für Übersetzer/innen sind einige Vorgaben zu diesen Aspekten zu finden.

Der Kunde oder die Kundin erstellen auf der Plattform Translators Workspace eine Work Order (W.O.). Diese W.O. wird im Handbuch für Kund/inn/en von TWB wie folgt definiert: „[W]hat the client posts as a general framework, including project, source and reference files, deadline, field of expertise required, notes and special instructions, etc.“ (Translators Without Borders Workspace). Darunter fallen demnach alle wichtigen Informationen, die

⁷ Locale: sprachliche, kulturelle, fachliche und geografische Konventionen einer bestimmten Zielgruppe (EN 15038 2006:5)

ein bestimmtes Projekt betreffen. Ob die Übersetzer/innen diese Projekte aufzeichnen, wird nicht explizit erwähnt. Diese Erstellung eines Arbeitsauftrages von Seiten der Kunden kann im weitesten Sinne jedoch als Projektregistrierung nach EN 15038 verstanden werden, da darin alle wichtigen Projektdaten erfasst werden. Ob das Projekt während seiner Dauer protokolliert wird, ist nicht explizit vermerkt. Da die Abwicklung der Projekte jedoch über das Internet abläuft und meist schriftlich kommuniziert wird, werden gewisse Dinge automatisch protokolliert. Auch das, was über die Kommentarfunktion kommuniziert wird, kann als Protokoll angesehen werden.

Die Projekte werden hierbei über das System beziehungsweise die Plattform zugewiesen. Dabei kann das Projekt aus mehreren „Jobs“ bestehen, wenn ein Ausgangstext in mehrere Sprachen übersetzt werden soll. Wenn also ein Job gepostet wird, werden die Übersetzer/innen mit den entsprechenden Voraussetzungen in zufälliger Reihenfolge aufgelistet und in 15-Minuten-Intervallen mit jeweils 5 Benachrichtigungen auf das Projekt aufmerksam gemacht (Translators Without Borders Workspace). Die NGOs haben auch die Möglichkeit, eine/n bestimmte/n Übersetzer/in ihrem Projekt zuzuweisen, vorausgesetzt diese sind bereit dazu. Eine Anleitung dazu finden die Kund/inn/en im Handbuch für NGOs (vgl. Translators Without Borders Workspace).

Auf die technischen Ressourcen bei TWB wurde schon in Kapitel 4.3.2. eingegangen. An dieser Stelle kann festgehalten werden, dass TWB in dem Handbuch für Kund/inn/en darauf hinweist, dass das Aufbereiten der Dokumente durch die NPOs vor dem Hochladen essentiell ist. Als Beispiel wird bei TWB der Fall eines Ausgangstextes genannt, der nur teilweise übersetzt werden soll. Dabei sollten von dem Kunden oder der Kundin die zu übersetzenden Textteile bereits aus dem Gesamttext herausgenommen werden, um so die Anzahl der Wörter zu minimieren und um Arbeit im Bereich des Projektmanagement einzusparen (Translators Without Borders Workspace). Hierbei wird ein Unterschied zur Norm 15038 ersichtlich, laut welcher der/die Übersetzungsdienstleister/in für das Aufbereiten zuständig ist und nicht der Kunde oder die Kundin. Für die Segmentierung von größeren Ausgangstexten in zu übersetzende Teile ist bei TWB – wie auch die Norm voraussetzt – der/die Projektmanager/in zuständig. Weiterhin nennt TWB den Fall der Web-Lokalisierung und anderen Format-Schwierigkeiten und weist den Kunden oder die Kundin darauf hin, die nötigen technischen Maßnahmen zu ergreifen, um dem/r Übersetzer/in die Arbeit so einfach wie möglich zu gestalten (Translators Without Borders Workspace). Darüberhinaus wird neben dem Kunden/der Kundin auch der/die Übersetzer/in im Handbuch für Übersetzer/innen von TWB darauf hingewiesen, editierbare Dokumente hochzuladen, auch wenn die Ausgangsdokumente nicht editierbar waren (Translators Without Borders Workspace).

Im Handbuch für Kund/inn/en von TWB wird den NGOs auch geraten, ihre Anforderungen in den hochgeladenen Anfragen genau zu formulieren und alle wichtigen Informationen hinzuzufügen. Dabei werden die Variante der Zielsprache, das Sprachregister und die Zielgruppe der Übersetzung aufgezählt (vgl. Translators Without Borders Workspace). In Hinsicht auf die Terminologie werden die NGOs weiterhin darauf hingewiesen, Übersetzer/innen durch Glossare, zuvor übersetzte Dokumente und Listen mit gängigen Abkürzungen zu unterstützen. Mithilfe dieser Dokumente können Übersetzer/innen effizienter qualitativ hochwertige Übersetzungen erstellen (Translators Without Borders Workspace). Im TWB-

Newsletter von Dezember 2014 werden NGOs ebenfalls darauf hingewiesen, dass Kund/innen diese Glossare und Abkürzungen, aber auch Stilrichtlinien im Translators Workspace hochladen können. Im Gegensatz zur Norm, bei der Terminologiarbeit als Mehrwertleistung angesehen wird, weist TWB hierbei darauf hin, dass sie Teil der freiwilligen Arbeit der Übersetzer/innen sein kann: „Multilingual glossaries could be contributed by some terminology-addicted translator as part of the volunteer work performed.“ (Translators Without Borders).

An dieser Stelle kann festgehalten werden, dass es Parallelen zwischen den Empfehlungen von Translators Without Borders und der Norm EN 15038 gibt. Jedoch sind die Empfehlungen bei TWB in Hinsicht auf die sprachlichen Aspekte oft an den Kunden oder die Kundin gerichtet, was auf den Einsatz von freiwilligen Übersetzer/innen bei TWB zurückzuführen ist. Da diese nebenberuflich und unentgeltlich für die NGOs übersetzen, sollen die Kund/inn/en den Übersetzer/innen die Arbeit, so gut es geht, vereinfachen und Projekte entsprechend vorbereiten. Da TWB auf die Professionalität und Erfahrung der Übersetzer/innen achtet, werden Vorwissen und bestimmte Abläufe vorausgesetzt. So wird ihnen beispielsweise nicht direkt auferlegt, eine Ausgangstextanalyse zu machen oder beim Fehlen von kundenseitigen Stilrichtlinien andere geeignete Stilrichtlinien zu verwenden. Es wird den Übersetzer/innen dadurch ein gewisses Vertrauen erwiesen und Flexibilität geschaffen. Dies gilt auch in Bezug auf den Übersetzungsprozess. So dient die Norm EN 15038 dazu, gewisse Vorgaben und Empfehlungen für den Übersetzungsprozess zu geben. Bei TWB werden jedoch keine solchen expliziten Vorgaben in Bezug auf die Übersetzungsarbeit der Freiwilligen gemacht. Vielmehr stellt die Organisation Anleitungen zur Benutzung der Plattform zur Verfügung. In Hinsicht auf die Übersetzungsarbeit werden im Abschnitt „Acting as a TWB translator“ des Handbuchs für Übersetzer/innen Angaben zur Einhaltung der Abgabefrist, zur Benutzung und Bearbeitung der Terminologie und zum Dateiformat gemacht. Die Benennung der Dokumente wird darin ebenfalls genau vorgeschrieben. Auch zur Nachprüfung durch den/die Übersetzer/in werden keine Angaben gemacht. Hierbei soll jedoch noch einmal darauf hingewiesen werden, dass durch den zusätzlichen nebenberuflichen Aufwand, den die Übersetzer/innen durch ihre Tätigkeiten bei TWB haben, häufig zusätzlicher Zeitdruck entsteht. Dadurch bleibt für die genaue Überprüfung einer Übersetzung eventuell nicht immer Zeit. Doch auch hier ist wieder das Argument der Professionalität und Gewissenhaftigkeit der Übersetzer/innen bei TWB anzuführen. Denn wie Lori Thicke schon in ihrem Vortrag bei TAUS (Thicke 2012b) erwähnt, ist den Übersetzer/innen die Qualität ihrer Übersetzung sehr wichtig.

In Kapitel 4.3.3 dieser Masterarbeit wurde bereits über das Qualitätsmanagement der Organisation TWB berichtet. An dieser Stelle kann festgestellt werden, dass im Handbuch für Kund/inn/en und auch im Handbuch für Übersetzer/innen von TWB erwähnt wird, dass manche Übersetzungen Korrektur gelesen werden. Dennoch merkt die Organisation an:

„Translators without Borders carefully screens its volunteer translators and strives to provide high quality translation. Translators without Borders cannot guarantee that a given translation request will be accepted by our volunteers, or that the translation will be delivered in time, or will be adequate for its intended purposes. Clients should carefully review all translations.“ (Translators Without Borders Workspace)

Durch den häufigen Zeitmangel kann somit das Korrekturlesen, die fachliche Prüfung und die Fahnenkorrektur, wie sie in der Norm EN 15038 beschrieben werden, nicht bei allen Übersetzungsprojekten von TWB durchgeführt werden. Die Organisation macht den Übersetzer/innen/n hierzu auch keine expliziten Vorgaben.

Bei TWB besteht der letzte Schritt im Übersetzungsprozess aus dem Upload der Übersetzung. Diese sollte laut Handbuch für Übersetzer/innen von TWB aus editierbaren Dokumenten bestehen (Translators Without Borders Workspace). Die von der Norm vorgesehene Überprüfung, ob alle Anforderungen durch die Dienstleistung erfüllt wurden, wird bei TWB nicht explizit genannt.

Kiva

Administrative Aspekte bei Kiva finden hauptsächlich über die Plattform Viva statt. So kann als Projektregistrierung (EN 15038 2006:10) bei Kiva das Hochladen der zu übersetzenden Profile durch die Mikrofinanzinstitute gesehen werden. Nötige Informationen wie beispielsweise über die Ausgangssprache und den Status der Profile oder ob diese noch zu übersetzen sind, werden in Viva angezeigt, was als Protokoll und zum Nachvollziehen des Übersetzungsprozesses dienen kann (vgl. Bear 2009). Jedoch entspricht dies nicht der Norm 15038, da laut dieser die Übersetzer/innen die Projekte nach Annahme des Auftrages aufzeichnen sollen. Dies wird von den Übersetzer/innen/n bei Kiva nicht explizit verlangt.

Auch die Zuweisung der Projekte findet über Viva statt, indem Übersetzer/innen/en sich je nach Ausgangssprache des Textes und nach ihrer verfügbaren Zeit Profile der Reihenfolge nach aussuchen, die sie übersetzen möchten. Dies wird wiederum dokumentiert, indem das System den Übersetzer/innen/n die von ihnen ausgewählten Profile zuweist und für andere blockiert. Inwiefern der/die Übersetzer/in selbst das Projekt aufzeichnet und protokolliert oder ob es diesbezüglich Vorgaben von Kiva gibt, ist nicht bekannt.

Im Rahmen des Kapitels 4.3.2 Technische Ressourcen wurde bereits Kivas Vorgehen in dieser Hinsicht behandelt. An dieser Stelle kann festgehalten werden, dass die technischen Maßnahmen zur Vorbereitung für den Übersetzungsprozess bei Kiva das Hochladen eines editierbaren Formats der Profile und das Gewährleisten eines reibungslosen Ablaufs auf der Plattform betreffen. Maßnahmen wie Segmentierung werden bei Kiva nicht gebraucht, da die Profile aus kurzen Texten bestehen und Freiwillige sich aussuchen können, wie viele sie davon übersetzen.

In Hinsicht auf die sprachlichen Aspekte sind bei Kiva folgende Punkte zu beachten:

- Die Organisation hat ihren Sitz in Kalifornien und ihre Webseite ist auf Englisch. Daher ist die Zielsprache aller Übersetzungen Englisch. (Kiva).
- Der Verwendungszweck jedes übersetzten Profils ist die Veröffentlichung auf der Webseite von Kiva. Die Profile sollen Interesse bei den potentiellen Kreditgeber/innen/n wecken und diese über die Kreditnehmer/innen informieren. Darauf sollten auch die Übersetzungen ausgerichtet sein.

- Über das Forum von Kiva können Übersetzer/innen sich über die Terminologie austauschen und Idem Translations unterstützt Kiva mit Lösungen für die Erstellung von Glossaren oder Translation Memories (Baer 2009).
- Bei der Organisation Kiva bestehen die zu übersetzenden Texte immer aus den Profilen der Kreditnehmer/innen und beinhalten viele Informationen über diese. Es handelt sich somit bei jedem Profil um die gleiche Textsorte und –struktur. Eine Ausgangstextanalyse der Profile durch Übersetzer/inne/n ist im Sinne der Überprüfung der Informationen und der eventuell unbekannten Terminologie notwendig. So können auftretende Probleme über das Forum oder auch mit den zuständigen Mitarbeiter/inne/n von Kiva geklärt werden. (vgl. Kiva).
- Terminologiarbeiten sind möglicherweise nicht nötig, da die Texte nicht fachspezifisch sind.
- Stilrichtlinien werden den Übersetzer/innen in gewisser Weise von Kiva vorgegeben. Die Profile haben immer den gleichen Aufbau und die Inhalte sind allgemein gehalten. Dadurch ist ein gewisses Muster für die Profile vorgegeben. (Baer 2009)

Wenn alle nötigen Vorbereitungen getroffen sind, können die Freiwilligen mit dem Übersetzen beginnen. Wie die Übersetzer/innen genau beim Übersetzungsprozess vorgehen, ist jedem/r selbst überlassen. Für Kiva arbeiten zum größten Teil professionelle Übersetzer/innen (siehe Kapitel 4.3.1). Durch das Training, das sie vor Beginn ihrer Freiwilligentätigkeit bei Kiva durchlaufen müssen, werden sie mit vielen Dingen in Bezug auf die Übersetzungsarbeit und den Bedarf von Kiva geschult. Dabei lernen sie, auf was sie achten müssen und wie sie am besten bei der Übersetzung vorgehen (vgl. Baer 2009). Durch all die Voraussetzungen, Trainings und den guten Zweck wird, wie auch bei TWB, den Übersetzer/inne/n das Vertrauen entgegengebracht, dass sie die Übersetzungen gewissenhaft und den Bedürfnissen von Kiva entsprechend erstellen. Daher sind die Punkte „Übersetzung“ und „Nachprüfung durch den/die Übersetzer/in“, so wie sie die Norm EN 15038 vorsieht, auch bei Kiva vorstellbar.

Explizite Angaben über das Korrekturlesen von Übersetzungen, die von Freiwilligen bei Kiva erstellt wurden, wurden auf der Webseite nicht gefunden. Wie schon erwähnt, führt Kiva neben dem Programm für Übersetzer/innen auch das Programm für Korrektor/inn/en, die jedoch mehr die in Englisch verfassten Profile der Partnerorganisationen überprüfen und korrigieren. In den Voraussetzungen für das Editing Program werden keine Fremdsprachenkenntnisse genannt, sondern Englisch wird als Muttersprache vorausgesetzt (Kiva). Teilweise treffen jedoch die Angaben der Norm zu. So können die Korrektor/inn/en den Zweck der Texte, die Terminologiekonsistenz und die Adäquatheit von Sprachregister und Stil überprüfen. In einem Vortrag von Naomi Baer 2009 zum Thema „New Trends in Crowdsourcing: The Kiva/Idem Case Study“ spricht sie über das Qualitätsmanagement von Kiva. Unter anderem nennt sie neben dem Einstiegstest und dem Training auch die Qualitätskontrolle nach der Veröffentlichung der Profile. Dabei können professionelle Übersetzer/innen anderen Übersetzer/inne/n ein Feedback geben und ihnen somit weiterhelfen, sich zu verbessern. Ob diese Angabe noch aktuell ist, konnte nicht festgestellt werden, da auf der aktuellen Webseite von Kiva keine Angaben hierzu stehen.

Die Profile der Kreditnehmer bestehen aus allgemeinen, nicht fachspezifischen Informationen (Baer 2009). Daher ist eine fachliche Prüfung der einzelnen Profile hinfällig. Auch eine Fahnenkorrektur fällt bei den Übersetzungen von Kiva nicht an, da die Profile im Internet veröffentlicht werden.

Der Punkt der Freigabe der Norm EN 15038 kann an dieser Stelle Anwendung finden, da die Übersetzer/innen vor der Abgabe überprüfen sollten, ob die Anforderungen an die Übersetzung erfüllt sind und alle Vorgaben eingehalten wurden. Schließlich laden die Übersetzer/innen die übersetzten Profile auf Viva hoch, die dann auf der Internetseite von Kiva erscheinen.

The Rosetta Foundation

Vor dem Hintergrund der Norm EN 15038 werden im Folgenden die Phasen der Vorbereitung und der Übersetzung bei The Rosetta Foundation erläutert. Zunächst erstellen die Non-Profit-Organisationen Übersetzungsprojekte in Trommons. Freiwillige können sich dann auf der Plattform die ihren Fähigkeiten entsprechenden Projekte auswählen. Wie genau sie dabei vorgehen können, wird im Kapitel 4.3.4 dieser Masterarbeit genauer beschrieben. Wie auch bei den anderen beiden Organisationen geschieht die Projektzuweisung bei The Rosetta Foundation über ihre Plattform und es gibt keine/n Übersetzungsdienstleister/in, der geeignete Personen beauftragt. In diesem Punkt kann die Norm 15038 demnach nicht angewendet werden, denn die Freiwilligen sind selbst dafür verantwortlich, sich entsprechende Projekte auszusuchen und anzunehmen. Die Beauftragungsvorgänge werden dokumentiert, indem die Organisation darüber informiert wird, dass ihr Projekt angenommen wurde und der Status des Projekts auf Trommons auf „In Progress“ geändert wird. Ob die Freiwilligen bei TRF die angenommenen Projekte aufzeichnen, ist nicht bekannt und wird auch von TRF nicht explizit vorgeschrieben. Jedoch speichert die Plattform alle Projekte, die ein/e Übersetzer/in angenommen hat, unter „Claimed Tasks“ auf der Trommons-Seite des/r Übersetzer/s/in ab. Dies kann der/die Übersetzer/in nach dem Einloggen auf Trommons sehen. So kann der Status eines Projektes jederzeit festgestellt werden. Dies entspricht der Norm EN 15038.

Bevor der/die Übersetzer/in ein Projekt annimmt, sollte er oder sie jedoch klären, welche technischen Ressourcen gebraucht werden, um die Übersetzung erstellen zu können. So sollte der/die Freiwillige selbst dafür sorgen, dass beispielsweise eine gute Internetverbindung vorhanden ist. Weitere Ausführungen über technische Ressourcen von TRF wurden bereits in Kapitel 4.3.2 dargelegt. An dieser Stelle kann festgestellt werden, dass die Kund/inn/en von TRF darauf hingewiesen werden, dass sie die Übersetzungen in Formaten bereitstellen, die bearbeitet werden können (Translation Commons). In manchen Fällen müssen dennoch technische Maßnahmen ergriffen werden, um Formate editierbar zu machen oder die Ausgangstexte so vorzubereiten, dass sie für den Übersetzungsprozess bereitstehen. Wenn die Projekte zu groß sind, haben die Organisationen die Möglichkeit ein Segmentierungs-Projekt zu erstellen. Dadurch können wiederum Freiwillige auch solche Aufgaben übernehmen und somit zur Vorbereitung für den Übersetzungsprozess beitragen. In Bezug auf die technischen Aspekte sind demnach Parallelen zwischen der Norm und TRF zu erkennen. So müssen Übersetzer/innen bei TRF für die nötigen technischen Ressourcen sorgen und sie übernehmen

teilweise auch Aufgaben der Übersetzungsvorbereitung. Sollten dennoch Probleme bestehen, können sich sowohl Organisationen als auch Freiwillige an eine E-Mail-Adresse von Trommons wenden und die Mitarbeiter/innen von The Rosetta Foundation treffen dann die entsprechenden Maßnahmen.

Die Organisation TRF empfiehlt den NGOs auf Trommons, so viele Informationen wie möglich über das Projekt zur Verfügung zu stellen, um so Übersetzer/innen für das Projekt zu gewinnen (Translation Commons). Laut der EN 15038 sollten die von dem Kunden oder der Kundin erhaltenen Informationen über sprachliche Anforderungen aufgezeichnet werden. Dies geschieht im Falle von TRF nicht von Seiten des/r Übersetzer/s/in, sondern der Kunde oder die Kundin beschreibt sein/ihr Projekt und stellt Informationen zur Verfügung (siehe Kapitel 4.3.4). Dabei wird auch die genaue Zielsprache angegeben, wodurch die Freiwilligen wissen, welche Zielgruppe angesprochen werden soll und sie somit ihre Übersetzung daran anpassen können. Durch die gegebenen Informationen auf Trommons, wie Zweck und Beschreibung des Projekts, können Übersetzer/innen die Übersetzung auf die dort genannten Angaben ausrichten. Die Freiwilligen sollten diese Anforderungen und Informationen der Kund/inn/en unbedingt beachten. Diese Informationsangaben machen also die Anwendung der Norm in Bezug auf sprachliche Aspekte bei TRF möglich (vgl. EN 15038 2006:10). Ob Kund/inn/en den Übersetzer/inne/n auch Stilrichtlinien vorgeben, ist nicht bekannt. Laut einer Umfrage, die 2014 unter Trommons-Freiwilligen durchgeführt wurde, haben Übersetzer/innen angegeben, dass sie sprachliche Ressourcen wie Translation Memories, Glossare und Stilrichtlinien als sehr hilfreich ansehen würden. Daraus lässt sich schließen, dass TRF dies aufgrund von eingeschränkten Ressourcen den Übersetzer/inne/n noch nicht anbieten kann (vgl. Trommons 2014:40). Laut den FAQ auf Trommons gibt TRF die Kontaktdaten der Freiwilligen nicht an Organisationen weiter, jedoch können diese über die Feedback-Funktion miteinander kommunizieren. Dies kann auch einen Austausch über gewisse zusätzliche Aufgaben wie Terminologearbeit ermöglichen. Dabei sollte aber immer beachtet werden, dass die Übersetzer/innen bei TRF alle freiwillig arbeiten und nicht mit Arbeit überhäuft werden sollten. Denn dies könnte sich negativ auf die Motivation der Übersetzer/innen auswirken.

Haben sich die Freiwilligen ein Übersetzungsprojekt ausgewählt, können sie dieses herunterladen und mit der Übersetzung beginnen. Da eine Registrierung auf Trommons auch ohne bestimmte Voraussetzungen möglich ist, gibt es unter den Freiwilligen auch Laien mit nicht so guten Kenntnissen. NGOs und Korrektor/inn/en können jedoch Feedback geben oder sich bei Schwierigkeiten mit den Übersetzer/inne/n auch an TRF direkt wenden (vgl. Translation Commons). Um übersetzen zu können, sind Fremdsprachenkenntnisse vorausgesetzt. Daher sollten die Übersetzer/innen Kenntnisse über Grammatik, Lexik und Kultur der Zielsprache und -gruppe haben. Laut der Umfrage von 2014 gaben Freiwillige auch an, dass die eine Art Tutorium für unerfahrene Übersetzer/innen hilfreich fänden (vgl. Trommons 2014:40). Angaben über genaue Vorgaben für die Übersetzungsarbeit der Freiwilligen, etwa wie sie in der Norm stehen, gibt es auf Trommons nicht. Die in der EN 15038 genannten Angaben zur Übersetzung (2006:11) wären jedoch als Vorgabe für die Übersetzer/innen bei TRF empfehlenswert.

In Bezug auf die Nachprüfung durch den/die Übersetzer/in kann die Norm EN 15038 auch beim Übersetzungsprozess von TRF als Richtlinie gelten, denn die Vorgänge bei TRF

lassen es zu, dass ein/e Übersetzer/in die eigene Arbeit überprüft. So können verschieden Arten von Fehlern, wie Auslassungen oder Tippfehler, verbessert werden. Wie bei den anderen beiden Non-Profit-Organisationen ist jedoch auch hier der Zeitfaktor zu beachten, denn die Freiwilligen übersetzen neben ihrer hauptberuflichen Tätigkeit und die Zeit, die sie aufbringen können, ist daher begrenzt. Wobei die Freiwilligen auch von der Organisation TRF darauf aufmerksam gemacht werden, dass sie Aufgaben nur annehmen sollten, wenn sie auch wirklich die Zeit dazu haben (vgl. Anhang B).

Das Korrekturlesen wird auf Trommons als Aufgabentyp angeboten. Wenn eine Organisation eine Übersetzung durch eine/n Korrekturleser/in überprüfen lassen möchte, hat sie auf Trommons die Möglichkeit, ein Proofreading-Projekt zu erstellen. Ein/e Freiwillige/r kann dann die Übersetzung einer anderen Person überprüfen. Bevor er oder sie damit beginnt, werden auch an dieser Stelle Fragen gestellt. Unter anderem wird gefragt, ob der/die Freiwillige der Meinung ist, er/sie wäre fähig, einen Text in der angegebenen Zielsprache zu überprüfen (vgl. Anhang B). In diesem Zusammenhang wird dem/der Freiwilligen auch der Download des Ausgangstextes angeboten. Dadurch kann ein Vergleich von Ausgangs- und Zieltext durchgeführt werden. Hierbei kann festgestellt werden, dass einige Aspekte der Norm bei The Rosetta Foundation in Hinsicht auf das Korrekturlesen beachtet werden. Zum einen ist der/die Korrektor/in eine andere Person als der/die Übersetzer/in und wird nach seiner zielsprachlichen Kompetenz gefragt. Zum anderen hat er die Möglichkeit, den Originaltext und die Übersetzung miteinander zu vergleichen.

Wenn der Kunde oder die Kundin die Übersetzung fachlich prüfen lassen möchte, so hat laut Norm EN 15038 der/die Übersetzungsdienstleister/in dafür Sorge zu tragen. Auf der Webseite von TRF sowie auf Trommons konnten keine Angaben diesbezüglich gefunden werden. Es lässt sich aber Folgendes festhalten: Da es sich bei The Rosetta Foundation um eine Non-Profit-Organisation handelt und Übersetzer/innen freiwillig handeln, liegt die Verantwortung, eine fachliche Prüfung durchführen zu lassen, eher bei dem Kunden oder der Kundin selbst. Hier kann die Norm also nicht als Richtlinie herangezogen werden.

Weiterhin empfiehlt die Norm eine Fahnenkorrektur, doch auch hierzu konnten keine Vorgaben von Seiten der TRF gefunden werden. Eine Fahnenkorrektur wäre jedoch möglich, wenn der/die freiwillige Übersetzer/in sich dazu bereitklärt. Da die Übersetzungsprojekte jedoch alle über die Plattform Trommons abgewickelt werden, ist es nicht immer sinnvoll, diese Korrekturmaßnahme durchzuführen.

Bevor der/die Übersetzer/in ihre Arbeit an die Organisation übergibt, sollte er/sie, laut EN 15038, noch einmal überprüfen, ob alle Anforderungen an das Projekt erfüllt wurden. Dies ist auch im Falle der TRF-Übersetzer/innen empfehlenswert. Freigegeben wird dann alles durch das Hochladen der Übersetzung in Trommons.

Aus diesem Abschnitt geht hervor, dass die Norm im Falle des Übersetzungsprozesses und seiner Vorbereitung an manchen Stellen eine geeignete Richtlinie darstellt. Aufgrund des freiwilligen Engagements der Übersetzer/innen und Laienübersetzer/innen im Bereich des Crowdsourcings und damit der TRF ist es jedoch in mancher Hinsicht auch schwer, die Anforderungen der Norm zu erfüllen.

Zusammenfassung

	EN 15038	Translators Without Borders	Kiva	The Rosetta Foundation
Vorbereitung	administrative Aspekte			
	- Projektregistrierung - Projektzuweisung	- Erstellung einer Work Order durch Kunden - Protokoll durch Plattform - Zuweisung über Plattform und durch Freiwillige	- Hochladen der Profile mit Informationen - Projektzuweisung über Plattform und durch Freiwillige	- Erstellung eines Projektes (inkl. Anforderungen, Informationen), unter „Claimed Tasks“ aufgezeichnet - Zuweisung über Plattform und durch Freiwillige
	technische Aspekte			
	- technische Ressourcen - Übersetzungsvorbereitung	Aufbereitung der Dokumente durch den Kunden, in seltenen Fällen durch Projektmanager/in	keine genauen Angaben	Aufbereitung der Dokumente durch den Kunden (Hochladen von editierbaren Dokumenten), Segmentierung als Aufgaben für Freiwillige auf Plattform
	sprachliche Aspekte			
	- Ausgangstextanalyse - Terminologiarbeit - Stilrichtlinien	- sprachliche Anforderungen werden auf der Plattform festgehalten - Terminologiarbeit kann Teil der freiwilligen Arbeit sein, - Kunde kann Stilrichtlinien hochladen	- Zielsprache und Verwendungszweck immer die gleichen - gleiche Textsorte, daher Analyse der Informationen und Untersuchung auf unbekannte Terminologie - keine Terminologiarbeit nötig - einheitliche Struktur der Profile, daher gewisse Stilrichtlinien	- sprachliche Anforderungen werden auf der Plattform festgehalten - keine Angaben zu Terminologiarbeit (kann Teil der freiwilligen Arbeit sein) - keine Angaben zu Stilrichtlinien
Übersetzungsprozess	- Übersetzung - Nachprüfung durch den Übersetzer - Korrekturlesen - Fachliche Prüfung - Fahnenkorrektur - Freigabe	- keine expliziten Angaben zu Übersetzung oder Nachprüfung durch Übersetzer/in - Korrekturlesen (etc.) nicht garantiert, Kunde sollte Übersetzungen genau überprüfen - Freigabe durch Hochladen der übersetzten Dokumente	- keine expliziten Angaben zu Übersetzung oder Nachprüfung durch Übersetzer/in, - Korrekturlesen nicht garantiert - keine fachliche Prüfung nötig, da keine fachspezifischen Texte - keine Fahnenkorrektur nötig, da Profile im Internet veröffentlicht werden - Freigabe durch Hochladen der Profile	- keine expliziten Angaben zu Übersetzung oder Nachprüfung durch Übersetzer/in - Korrekturlesen als Aufgabe für Freiwillige auf Plattform - Verantwortung für fachlichen Prüfung und Fahnenkorrektur liegt eher beim Kunden - Freigabe durch Hochladen der übersetzten Dokumente

Tabelle 12: Zusammenfassung und Überblick über die Arbeitsprozesse

In der hier angeführten Tabelle werden einzelne Angaben der jeweiligen Organisationen im Hinblick auf die EN 15038 dargestellt. Zunächst soll festgehalten werden, dass die Norm EN 15038 in Kapitel 5 einige Themen behandelt, die in anderen Kapiteln zuvor auch schon einmal genannt worden sind. In vorliegender Masterarbeit wurden einige dieser Themen, wie zum Beispiel das Projektmanagement oder die technischen Ressourcen, in vorherigen Kapiteln dieser Arbeit aufgegriffen und näher erläutert. Weiterhin soll angemerkt werden, dass The Rosetta Foundation im Vergleich zu den anderen beiden Organisationen eine offene Plattform betreibt und daher mehr Angaben gefunden werden konnten als bei den beiden anderen. Außerdem soll an dieser Stelle noch einmal auf die freiwillige Arbeit der Übersetzer/innen hingewiesen werden. Einige in der Norm aufgeführte Vorgaben können aufgrund der Freiwilligkeit nicht von den Übersetzer/innen verlangt werden.

In Bezug auf die administrativen Aspekte der Vorbereitungsphase konnte festgestellt werden, dass die Projektregistrierung bei den Organisationen im Detail nicht der EN 15038 entspricht. Die einzelnen Projekte werden bei jeder Organisation als solche in einer Plattform angelegt und es werden alle nötigen Angaben und Informationen hierzu dargestellt. Ob die Übersetzer/innen jedes angenommene Projekt gemäß der Norm aufzeichnen, konnte jedoch nicht eindeutig festgestellt werden. Bei TRF werden die angenommenen Projekte bei den jeweiligen Freiwilligen auf Trommons unter „Claimed Tasks“ gespeichert und auch nach Abschluss dort belassen. Durch die Systemfunktionen der Plattformen wird der jeweilige Status des Projekts aktualisiert und somit kann auch nachvollzogen werden, in welcher Phase des Übersetzungsprozesses das Projekt ist. Auch bei der Projektzuweisung gibt es große Unterschiede zu den Vorgaben der Norm. Denn bei den Organisationen findet die Vergabe eines Projektes über die Plattform beziehungsweise durch die Freiwilligen statt und nicht durch den oder die Übersetzungsdienstleister/in oder die Organisation.

Bei den technischen Aspekten wurden die technischen Ressourcen der drei Organisationen bereits in Kapitel 4.3.2 dieser Masterarbeit näher behandelt. Somit stand bei der Untersuchung die Übersetzungsvorbereitung im Vordergrund. Dabei werden bei TWB und TRF die NGOs oder Kund/inn/en darauf hingewiesen, editierbare Dokumente hochzuladen. Somit liegt die Verantwortung für das Aufbereiten der Dokumente eher bei den NGOs, da die Übersetzer/innen freiwillig für diese arbeiten. Bei TWB werden Aufgaben wie die Segmentierung des Ausgangstextes und die Zusammenstellung der Übersetzungsteile meistens vom Projektmanager übernommen. Bei TRF wiederum wird die Segmentierung als eigene Aufgabe erstellt, die die Freiwilligen übernehmen. Bei Kiva konnten keine expliziten Angaben zur technischen Vorbereitung der Dokumente gefunden werden.

In Hinsicht auf die sprachlichen Aspekte konnte festgestellt werden, dass diesbezügliche Anforderungen bei TWB und TRF in die Beschreibung der Projekte mitaufgenommen werden. Bei Kiva handelt es sich dagegen immer um die gleiche Textsorte und Zielsprache. Nur die Ausgangssprachen und die Inhalte können unterschiedlich sein, aber Struktur und Länge des Profils sind einheitlich. Eine Ausgangstextanalyse wird von keiner Organisation explizit vorgegeben, jedoch führen die Freiwilligen bei ihrer Auswahl der Projekte zunächst eine Analyse der gegebenen Faktoren und eventuell auch des Ausgangstextes durch, um zu überprüfen, ob die Projekte zu ihren Fähigkeiten passen. Bei TWB werden Terminologearbeiten als Möglichkeit der zusätzlichen freiwilligen Arbeit angegeben. Bei Kiva sind diese

nicht unbedingt nötig, da es sich bei den Profilen um keine fachspezifischen Texte handelt. Bei TRF wird Terminologiarbeit nicht direkt behandelt, jedoch kann diese auch bei TRF als zusätzliche freiwillige Arbeit angesehen werden. Bei TWB haben NGOs die Möglichkeit, Stilrichtlinien bei ihren Projekten als zusätzliches Material hochzuladen. Bei Kiva und TRF wurden keine expliziten Angaben hierzu gefunden. Bei Kiva handelt es sich jedoch immer um die gleiche Textsorte und –struktur, daher sind gewisse Stilrichtlinien grundsätzlich vorgegeben.

Der zweite Teil des Kapitels der Norm ist der Übersetzungsprozess. Die Untersuchung der Organisationen zu diesem Abschnitt der Norm stellte sich in einigen Punkten als schwer heraus. So konnten beispielsweise zu den Punkten Übersetzung und Nachprüfung durch den Übersetzer keine expliziten Angaben bei den Organisationen gefunden werden. Die Untersuchung dieser Punkte ist auch im Allgemeinen nur sehr schwer durchzuführen. Außerdem entspräche eine Untersuchung zum Arbeitsvorgehen der Übersetzer/innen nicht dem Zweck dieser Masterarbeit. Die Norm EN 15038 führt bei diesen zwei Punkten aber hilfreiche Angaben auf, die den Freiwilligen der Organisationen als Richtlinie dienen können. Somit kann die Norm hierbei als Vorgabe dienen. Dahingegen konnte in Bezug auf das Korrekturlesen und die fachliche Prüfung bei TWB Folgendes festgestellt werden: Vor dem Hintergrund des Zeitmangels und der freiwilligen Arbeit argumentiert TWB, dass nicht immer Zeit für das Korrekturlesen bleibt und auch die nötigen Ressourcen fehlen. Daher hat die Organisation ein Aufnahmeverfahren entwickelt und überprüft ihre freiwilligen Übersetzer/innen genau, bevor diese zur Community zugelassen werden. Außerdem weist sie die Organisationen daraufhin, ihre Übersetzungen selbst genau zu überprüfen. Bei Kiva ist das Korrekturlesen der Übersetzungen auch nicht garantiert. Auch Kiva hat ein strenges Zulassungsverfahren und trainiert ihre Freiwilligen, bevor diese übersetzen dürfen. Eine fachliche Prüfung oder die Fahnenkorrektur sind aufgrund der nicht fachspezifischen Texte nicht unbedingt nötig. Bei TRF hingegen zählt zu den Aufgabenarten für die Freiwilligen auf der Plattform auch das Korrekturlesen. Hierbei werden auch die dazu aufgeführten Vorgaben der EN 15038 teilweise erfüllt. Bei der Freigabe des Projektes soll der ÜDL laut Norm überprüfen, ob die Übersetzung die Anforderungen erfüllt. Dies ist auch für die Übersetzer/innen der drei Organisationen empfehlenswert. Die Übersetzungen werden durch das Hochladen der Dateien auf die Plattformen abgeschlossen und auch freigegeben.

4.4 Zusammenfassung und Auswertung der Analyseergebnisse

Die Norm EN 15038 ist an vielen Stellen sehr allgemein formuliert. Daher ist sie teilweise als Richtlinie und Vorgabe auch für die Anwendung im Bereich des Translation Crowdsourcings geeignet. Jedoch konnten in Zusammenhang mit der Untersuchung bei den drei Organisationen auch einige Punkte festgestellt werden, unter denen die Norm EN 15038 nicht mit den Vorgängen des Translation Crowdsourcings vereinbar ist. Dieses Kapitel soll der Zusammenfassung der Ergebnisse aus Kapitel 4.3 dieser Masterarbeit dienen. Dabei werden die Ergebnisse der einzelnen Unterkapitel dargelegt.

Zunächst einmal kann festgestellt werden, dass bei TWB und TRF die Übersetzung für einen guten Zweck im Mittelpunkt steht. Beide Organisationen wollen anderen NGOs und NPOs mit kostenlosen Übersetzungen unterstützen, sodass diese das dadurch gesparte Geld in andere wohltätige Zwecke investieren können. Bei der Organisation Kiva hingegen steht die Mikrofinanzierung in Form des Crowdfunding im Mittelpunkt. Auch Kiva zählt somit zu den Wohltätigkeitsorganisationen. Die Übersetzungen sind dabei ein sehr wichtiger Faktor und auch für einen guten Zweck notwendig. Dabei handelt es sich jedoch immer um die gleiche Textart und den gleichen Zweck: die Übersetzung der Profile, um diese auf der Kiva-Webseite zu veröffentlichen und potentielle Kreditgeber/innen zu informieren.

In Hinsicht auf die personellen Ressourcen entspricht Translators Without Borders in den meisten Punkten der Norm. Sie hat gewisse Voraussetzungen für die Freiwilligen, die den Angaben in der Norm sehr ähnlich sind. So trifft TWB eine Vorauswahl und überprüft ihre Übersetzer/innen genau, bevor diese tätig werden können. Auch Kiva achtet sehr auf die Fähigkeiten ihrer Freiwilligen in Bezug auf die Übersetzung. Die Organisation hat darüber hinaus jedoch noch weitere Voraussetzungen, wie einen bestimmten Zeitrahmen, den die Freiwilligen pro Woche tätig sein sollen. The Rosetta Foundation hingegen verlangt von ihren Freiwilligen keine Voraussetzungen. Weder Erfahrung noch eine Ausbildung im Übersetzungsbereich sind nötig für die Zulassung zur Plattform. Daher ist die Anwendung der Norm EN 15038 bei TRF im Punkt personelle Ressourcen hier kaum möglich, denn bei TRF befinden sich durchaus auch professionelle Übersetzer/innen in der Crowd, jedoch wird kein Mitglied der Crowd zuvor geprüft und TRF trifft keine Vorauswahl und setzte auch keine Kriterien voraus.

In Bezug auf die technischen Ressourcen konnte festgestellt werden, dass die Organisationen den Freiwilligen keine besonderen Vorgaben machen. Nur Kiva erwähnt in der Auflistung der Voraussetzungen auch den Umgang mit neuer Technologie. Sehr wichtige Werkzeuge sind bei allen drei Organisationen jedoch die jeweiligen Plattformen. Ohne diese wäre das Translation Crowdsourcing bei den drei Organisationen nicht möglich. Daher arbeiten diese auch daran, die Plattform instand zu halten und zu verbessern, um den Umgang für alle Beteiligten weiterhin zu vereinfachen. Die Vorgaben über technische Ressourcen sind in der EN 15038 allgemeiner formuliert und geben nur an, dass für die „nötigen technischen Ressourcen“ gesorgt werden muss. Daher kann die Norm im Bereich der technischen Ressourcen bei allen drei Organisationen Anwendung finden.

Was das Qualitätsmanagement betrifft, so wurde festgestellt, dass die drei Organisationen bestimmte Maßnahmen zur Sicherung der Qualität ergreifen. TWB und Kiva setzen die Methode des Entry Exams ein und haben daher eine geschlossene Community. So überprüfen sie zuvor die Fähigkeiten ihrer Freiwilligen. TRF dahingegen bietet das Korrekturlesen als Qualitätssicherungs-Maßnahme nach der Übersetzung an. Bei allen drei Organisationen gibt es auf der Plattform für Übersetzer/innen, NGOs und im Falle von TRF auch für die Korrektor/inn/en die Möglichkeit, sich gegenseitig Feedback zu geben. Dies ermöglicht jedem seine Arbeit zu reflektieren und aus Fehlern zu lernen. Da aufgrund mangelnder Zeit und mangelnder Ressourcen oft die Methoden des herkömmlichen Übersetzungsprozesses nicht eingesetzt werden können, müssen im Non-Profit-Bereich die Maßnahmen zur Qualitätssicherung an das

Translation Crowdsourcing angepasst werden. Möglichkeiten zum Qualitätsmanagement werden in Kapitel 3.3 dieser Masterarbeit aufgeführt.

Im Bereich des Projektmanagements konnte festgestellt werden, dass die EN 15038 hier schwer anzuwenden ist. Denn Translation Crowdsourcing findet über das Internet beziehungsweise über bestimmte Plattformen statt. So auch bei den drei Organisationen, die die NGOs als Kund/innen anhand dieser Plattformen direkt mit den Freiwilligen verbinden. Daher wird ein großer Teil an Arbeitsaufwand eingespart und das Projektmanagement erheblich vereinfacht. Somit kann auch eine große Menge an Übersetzungsprojekten bewältigt werden. Ein/e Projektmanager/in im Sinne der Norm wird bei den Organisationen demnach nicht eingesetzt.

In Kapitel *Beziehung zwischen dem Kunde und dem Übersetzungsdienstleister* der EN 15038 werden unter anderem auch Vorgaben in Bezug auf das Angebot und den Vertragsabschluss gemacht. Diese beiden Punkte sind bei den Organisationen hinfällig, da es sich um freiwillige Arbeit der Übersetzer/innen handelt und daher weder ein Angebot gemacht noch ein Vertrag abgeschlossen wird.

In Bezug auf den Arbeitsprozess des Übersetzens konnten auf den Webseiten der Organisationen nur wenige Angaben gefunden werden. Was die administrative Aspekte betrifft, so laufen sowohl die Projektregistrierung als auch die –zuweisung bei den drei Organisationen komplett über die Plattformen ab. Dabei ist die Anwendung der Norm als Richtlinie in diesen Punkten bei den Organisationen nicht möglich. Bei TWB und TRF werden einige wenige Aufgaben zur technischen Vorarbeit für den Übersetzungsprozess von den beiden Organisationen oder auch den Freiwilligen übernommen, aber der Großteil dieser Arbeit liegt bei den Kund/inn/en. Bei Kiva konnten hierbei keine genauen Angaben gefunden werden, jedoch kann davon ausgegangen werden, dass bei Kiva keine großen Vorarbeiten nötig sind, da es sich immer um Profile handelt und der Ablauf dabei immer ähnlich sein muss. In Hinsicht auf die sprachlichen Aspekte konnten bei TWB die meisten Angaben gefunden werden. Bei den anderen beiden Organisationen konnten nur Annahmen diesbezügliche gemacht werden. Die Norm dient hier als Richtlinie, die auch bei den drei Organisationen angewendet werden kann. Dies gilt auch für den Übersetzungsprozess selbst und vor allem für die ersten beiden in der Norm genannten Punkte *Übersetzung* und *Nachprüfung durch den Übersetzer*. Den Prozess bei den jeweiligen Organisationen genauer zu untersuchen stellt sich nicht nur als schwer heraus, es würde auch den Rahmen dieser Masterarbeit sprengen. Die Angaben, die hier zu den jeweiligen Organisationen gefunden wurden, wurden im letzten Kapitel untersucht. Das Korrekturlesen wurde im Bereich des Qualitätsmanagements behandelt. Auch die fachliche Prüfung und die Fahnenkorrektur sind mitunter Teile des Qualitätsmanagements. Genaue Angaben konnten hierzu bei keiner Organisation gefunden werden, jedoch kann erneut davon ausgegangen werden, dass sie im Falle der drei Organisationen eher in den Aufgabenbereich der NGOs als Kund/inn/en gehören.

In Bezug auf die Eigenschaften des Translation Crowdsourcings, die in Kapitel 2.2 behandelt wurden, kann abschließend Folgendes festgestellt werden:

- Alle Übersetzer/innen arbeiten freiwillig für die Organisationen und bekommen keine Entlohnung. Teilweise werden sie durch andere Aspekte, wie beispielsweise die Erwähnung ihres Namens auf der Übersetzung, belohnt.
- Bei der Frage nach dem Einsatz von Laien- oder professionellen Übersetzer/innen konnte festgestellt werden, dass TWB und Kiva eine geschlossene Plattform haben und die beiden Organisationen dadurch professionelle bzw. erfahrene Übersetzer/innen einsetzen. Da TRF eine offene Community hat, können bei ihr auch Laienübersetzer/innen Texte übersetzen.
- Die gemeinsame Erstellung von Übersetzungen findet bei allen drei Organisationen eher selten statt. Die Freiwilligen arbeiten größtenteils selbstständig, haben aber die Möglichkeit, sich über Foren auszutauschen und gegenseitig zu unterstützen. Nur bei größeren Übersetzungsprojekten werden diese in kleinere Teile unterteilt und es kann vorkommen, dass mehrere Übersetzer/innen an einem Projekt arbeiten.
- Die Freiwilligen aller drei Organisationen ergreifen bei der Arbeit Selbstinitiative und suchen sich ihre Arbeit selbst aus. Teilweise werden ihnen passende Projekte vorgeschlagen, aber sie werden nicht direkt beauftragt.

5 Schlussbetrachtung

Zu Beginn dieser Masterarbeit wurde folgende Forschungsfrage gestellt: *Wie läuft ein Crowdsourcing-Übersetzungsprozess bei einer Non-Profit Organisation ab und inwiefern eignet sich die EN 15038 als Richtlinie für Prozesse und Qualitätsmanagement beim Translation Crowdsourcing?* Im Folgenden wird ermittelt, inwieweit diese Frage durch die vorgenommenen Untersuchungen beantwortet werden kann.

Zunächst wurden die theoretischen Grundlagen des Translation Crowdsourcings ermittelt und aufgeführt. Dabei konnte festgestellt werden, dass das Translation Crowdsourcing ein vieldiskutiertes, neues und aufstrebendes Phänomen in der Translationswissenschaft ist. Dabei spielt der technologische Wandel und das damit entwickelte Web 2.0 eine große Rolle, da das Translation Crowdsourcing über diese interaktive Form des Internets anhand von Plattformen abgewickelt wird.

Darüber hinaus konnten die beteiligten Parteien beim Translation Crowdsourcing festgemacht werden. Auf der einen Seite stehen die Initiator/inn/en beziehungsweise die Auftraggeber/innen, die sich in Non-Profit- und For-Profit-Organisationen unterscheiden. Dabei konnte festgestellt werden, dass der Unterschied in Bezug auf das Translation Crowdsourcing hier in der Anerkennung im Übersetzungsbereich liegt. Während die FPOs als Auftraggeber/innen von Crowdsourcing-Übersetzungen als Ausbeuter/in von Arbeitskräften bezeichnet werden, werden die NPOs als Auftraggeber/in akzeptiert, da diese für einen guten Zweck arbeiten und die Freiwilligenarbeit hier anerkannt wird. Die Definition der Non-Profit Organisationen und die Abgrenzung der NPOs zu FPOs hat diese Annahme unterstützt und den Fokus auf das Translation Crowdsourcing im Non-Profit-Bereich gerückt.

Auf der anderen Seite stehen die Auftragnehmer/innen beziehungsweise die Crowd. Diese kann je nach Art der Community (geschlossene oder offene Community) aus Laienübersetzer/innen und aus professionellen Übersetzer/innen bestehen. Herausgestellt wurde, dass der Unterschied zwischen diesen beiden Personengruppen in ihrer translatorischen Kompetenz liegt. Aufbauend auf dieser Erkenntnis wurden die Vor- und Nachteile des Einsatzes von Laienübersetzer/innen aufgeführt und festgestellt, dass Laienübersetzer/innen durch ihr Hintergrundwissen einen wichtigen Teil zum Translation Crowdsourcing beitragen können. Außerdem wurde der Schluss gezogen, dass der Bedarf an professionellen Übersetzer/innen weiterhin bestehen bleiben wird und das Translation Crowdsourcing nicht als unprofessionelle Methode des Übersetzens abgetan werden kann. Man muss sich damit auseinandersetzen und es bedarf der weiteren Forschung auf diesem Gebiet.

Eine Komponente, die bei dieser Arbeitsform der Translation eine tragende Rolle spielt, ist die Motivation der Teilnehmer beziehungsweise der Crowd. Ohne diese wäre das Translation Crowdsourcing kaum möglich, da es auf der Arbeit der Freiwilligen aufgebaut ist und somit ein gewisser Anreiz für die Freiwilligen vorausgesetzt wird. Die Motivation der Freiwilligen richtet sich nach dem Ziel und dem Zweck der jeweiligen Übersetzungsprojekte. Die Gründe für einen Freiwilligen, an einem Translation Crowdsourcing Projekt teilzunehmen, können dabei ganz unterschiedlich sein. Festgestellt wurde, dass die Motivation entweder

aufgrund eines bestimmten Interesses besteht oder etwa auf der Produktverbundenheit. Einer der größten Motivationen ist darüber hinaus der gute Zweck eines Projektes, wenn die Übersetzung zum Beispiel für humanitäre Hilfe bestimmt ist. Zusammenfassend konnte herausgestellt werden, dass es kaum monetäre Motivationsgründe gibt, die Anreize sind eher psychologischer Natur.

Abgeschlossen wird Kapitel 2 mit der Zusammenstellung der Chancen und Risiken, die das Translation Crowdsourcing mit sich bringen kann. Wobei die Erkenntnis gezogen wurde, dass Translation Crowdsourcing im gesellschaftlichen Leben einen festen Platz eingenommen hat und nicht mehr wegzudenken ist. Deswegen sollten sich sowohl Wissenschaftler und Forscher als auch Übersetzer/innen dieses neue Phänomen in der Übersetzungswissenschaft analysieren, um den besten Nutzen für die Translationswissenschaft daraus zu ziehen.

Im weiteren Verlauf setzt sich Kapitel 3 mit den Begriffen Qualität, Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung auseinander, da dieses Thema vor allem in Bezug auf das Translation Crowdsourcing oft diskutiert wird. Die Ursachen hierfür sind der Einsatz von Laienübersetzer/innen, die dezentralisierte Crowd und die Anonymität, die durch das Internet möglich ist. Zunächst wurde der Begriff der Qualität im Allgemeinen definiert, bevor im Anschluss auf die Qualität im Übersetzungsbereich und dem Translation Crowdsourcing eingegangen wurde. Die Erkenntnis aus diesem Abschnitt ist, dass das Thema Qualität im Bereich des Translation Crowdsourcings weiter erforscht werden muss, da diesbezüglich noch viel Uneinigkeit in der Translationswissenschaft besteht. Außerdem sind eine Investition in Qualität und ein geeignetes Qualitätsmanagement notwendig, um Fehler zu vermeiden oder den Bedarf an Beseitigung von Fehlern zu minimieren. Durch die Darstellung von positiven Beispielen und Best-Practices am Ende des Kapitels wurden erfolgreiche Qualitätsmanagement-Methoden im Bereich des Translation Crowdsourcings aufgezeigt. Dies unterstützt die Annahme, dass mit dem Einsatz von geeigneten Qualitätsmanagementverfahren Translation Crowdsourcing durchaus erfolgreich verlaufen kann.

In Kapitel 4 wurden anhand der Desktop-Research-Methode die Internetseiten von drei Non-Profit-Organisationen untersucht. Zunächst wurden die Organisationen Translators Without Borders, Kiva und The Rosetta Foundation vorgestellt und es stellte sich heraus, dass die drei Organisationen sich in den letzten Jahren schnell weiterentwickelt haben. Aus dem Aufkommen neuer Technologien haben sie ihren Nutzen gezogen und den Crowdsourcing-Übersetzungsprozess auf ihren Plattformen vereinfacht und verbessert. Alle drei Organisationen arbeiten für einen guten Zweck und verdienen Anerkennung für ihren Einsatz, den sie mit ihren vorhandenen Ressourcen und vor allem durch die Arbeit von Freiwilligen leisten.

Nach einer Einführung in die Norm EN 15038 wurden, basierend auf Abschnitten dieser Norm, die entsprechenden Bereiche bei den drei Organisationen untersucht. Dabei zeigte sich, dass sich die Positionen und Rollen der beteiligten Parteien sowie deren Beziehung untereinander im Vergleich zu herkömmlichen Übersetzungsprozessen beim Translation Crowdsourcing im Non-Profit-Bereich etwas verändern. Im Falle der drei Organisationen sind die Auftraggeber/innen oder die Kund/inn/en Non-Profit-Organisationen⁸, die unentgeltliche Übersetzungen für einen guten Zweck benötigen. Übersetzer/innen arbeiten freiwillig und

⁸ im Falle von Kiva zwar nicht direkt, aber Kiva selbst benötigt die übersetzten Profile für einen guten Zweck

versorgen die Organisationen mit den nötigen Übersetzungen. Projektmanager/innen für Übersetzungsprojekte werden nur in geringem Ausmaß benötigt. TWB, Kiva und TRF unterstützen den Prozess und sorgen durch ihre Plattformen für eine Verbindung zwischen den NPOs und den Freiwilligen. An dieser Stelle sei auf den von Kaiser-Cooke vorgeschlagenen Perspektivenwechsel hingewiesen. Denn für eine erfolgreiche Kommunikation ist es nötig, sich in das Gegenüber hineinzuversetzen und zu sehen, was der/die andere sieht und wie er/sie es sieht (vgl. Kaiser-Cooke 2008:15). Kaiser-Cooke fasst den für eine gelungene Kommunikation erfordernden Perspektivenwechsel wie folgt zusammen:

„Um andere zu verstehen, müssen wir ihr Weltbild durch ihre Augen sehen.
Um anderen unser Weltbild zu erklären, müssen wir auch die Welt durch ihre Augen sehen.
Erst dann können wir wissen, was sie meinen.
Erst dann können wir unser Bild auf der Basis des Weltbildes der anderen erklären.
Und erst dann können sie wissen, was wir meinen.“ (Kaiser-Cooke 2008:16).

Im Falle des Translation Crowdsourcing kann dieser Perspektivenwechsel den Parteien helfen, den/die andere/n und seine/ihre Arbeit besser zu verstehen und Aufgaben und Prozesse dementsprechend anzupassen. Beispielsweise sollten NPOs beachten, dass die Übersetzer/innen freiwillig und meist nebenberuflich für sie arbeiten. Daher sollten sie zum Beispiel für die nötigen Vorbereitungen eines Textes (etwa die Auswahl eines geeigneten Formats) sorgen und den Übersetzer/innen den Arbeitsprozess bestmöglich erleichtern.

Eine sehr wichtige Erkenntnis dieser Untersuchung ist, dass die Norm EN 15038 an vielen Stellen sehr allgemein formuliert ist und Raum für Interpretation und Anpassung neuer Modelle lässt. Dadurch können einige Abschnitte der Norm auch als Richtlinie und Vorgabe für Translation-Crowdsourcing-Projekte im Non-Profit-Bereich herangezogen werden. Jedoch konnte bei der Analyse der Vorgänge und Prozesse der drei Organisationen festgestellt werden, dass die Organisationen vor allem im Bereich des Projektmanagements nicht den Vorgaben der Norm entsprechen. Dies ist darauf zurückzuführen, dass das Translation Crowdsourcing über Plattformen im Internet abgewickelt wird, durch welche ein großer Teil des Projektmanagements wegfällt. Auf der anderen Seite setzen alle drei ein gewisses Qualitätsmanagement ein, wodurch sie die Qualität ihrer Übersetzungen sichern. Hierbei macht die Norm durch ihre Formulierung „[e]in Verfahren zur Überwachung der Qualität der Übersetzungsdienstleistungen und gegebenenfalls Korrekturmaßnahmen nach erfolgter Lieferung“ keine spezifischen Angaben. Damit können die von den Organisationen angegebenen Qualitätssicherungsmaßnahmen als solch ein Verfahren verstanden werden.

Schließlich wurde ersichtlich, dass unter den drei untersuchten Organisationen Translators Without Borders die Vorgaben der Norm am ehesten erfüllt. Dies betrifft vor allem die personellen Ressourcen, da ihre Formulierung der Voraussetzungen jener der Norm sehr nahekommt. Da sie nur ausgebildete beziehungsweise erfahrene Übersetzer/innen zur ihrer geschlossenen Community zulassen, ist dies eine gute Voraussetzung für die Anwendung der Norm. The Rosetta Foundation unterscheidet sich durch ihre frei zugängliche Plattform von den anderen beiden Organisationen. Dies ermöglicht sowohl Laienübersetzer/innen also auch

professionellen Übersetzer/innen, Texte zu übersetzen. Wie in Kapitel 2.2.4 dieser Masterarbeit festgestellt wurde, kann dies Vor- und Nachteile haben. Kiva hebt sich von den anderen beiden Organisationen durch ihren Fokus auf das Crowdfunding ab. Das Translation Program der Organisation ist dabei ein wichtiger Faktor, ohne den das Crowdfunding nicht möglich wäre. In Hinsicht auf ihr Translation Crowdsourcing Programm macht die Organisation den Freiwilligen Vorgaben und legt Wert auf Professionalität.

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die Norm EN 15038 zwar als Richtlinie für den Einsatz des Translation Crowdsourcings dienen kann, jedoch eine Aktualisierung und eine Anpassung der Norm empfehlenswert wäre. Dabei könnte als weiterführende wissenschaftliche Arbeit, basierend auf der EN 15038, eine neue Norm mit dem Schwerpunkt des Translation Crowdsourcings entwickelt werden. Außerdem ist es empfehlenswert, Translation Memory, Stilrichtlinien oder Glossare in den Plattformen zu integrieren sowie das Qualitätsmanagement weiterhin zu verbessern. Da die Einsatzfelder des Translation Crowdsourcing so vielfältig sind, bedarf es ausführlicher Untersuchungen auf diesem Gebiet.

Als Resümee dieser Masterarbeit kann festgehalten werden, dass Translation Crowdsourcing im Bereich der Non-Profit-Organisationen eine geeignete Methode der Übersetzung darstellt. Denn beim richtigen Einsatz der Methode sowie dem Zusammenspiel der Komponenten und unter Beachtung der translatorischen Faktoren kann der Einsatz des Translation Crowdsourcings zu einem hochwertigen und erfolgreichen Ergebnis führen.

Literaturverzeichnis

Printquellen

Ambati, Vamshi/Vogel, Stephan/ Carbonell, Jaime. 2012. Collaborative Workflow for Crowdsourcing Translation. In: *CSCW '12 Proceedings of the ACM 2012 conference on Computer Supported Cooperative Work*. New York: ACM New York.

Anastasiou, Dimitra/ Gupta, Rajat. 2011. Comparison of crowdsourcing translation with Machine Translation. In: *Journal of Information Science*. Thousand Oaks: Sage Publications, 637-659.

Badelt, Christoph. 1997. Zielsetzungen und Inhalte des „Handbuchs der Nonprofit Organisation“. In: Badelt, Christoph (Hg.). *Handbuch der Nonprofit Organisation*. Stuttgart: Schäffer-Poeschel Verlag, 3-17.

Blohm, I./Leimeister, J. M./Zogaj, S. 2014. Crowdsourcing und Crowd Work - ein Zukunftsmodell der IT-gestützten Arbeitsorganisation? In: Brenner, W. & Hess, T. (Hg.). *Wirtschaftsinformatik in Wissenschaft und Praxis. Business Engineering*. Berlin Heidelberg: Springer-Verlag, 51-64.

Brabham, Daren C. 2008. Crowdsourcing as a Model for Problem Solving. In: *Convergence: The International Journal of Research into New Media Technologies*. Ausgabe 14 (1), 75-90. London, Los Angeles, New Delhi and Singapor: Sage Publications.

Désilets, Alain/van der Meer, Jaap. 2011. Co-creating a repository of bestpractices for collaborative translators. In: O'Hagan, Minako (Hg.) *Translation as a Social Activity – Community Translation 2.0*. Artesis University College Antwerp. Antwerpen: ASP Vub Press, 27-45.

Désilets, Alain. 2007. Translation Wikified: How will Massive Online Collaboration Impact the World of Translation? *Proceedings of Translating and the Computer 29*, 29-30 November 2007, London.

Désilets, Alain/Gonzales, Lucas/Paquet, Sébastien/Stojanovic, Marta. 2006. Translation the Wiki Way. In: *Proceedings of the 2006 International Symposium on Wikis*. New York: ACM Press, 19-32.

Drugan, Joanna. 2011. Translation ethics wikified – How far do professional codes of ethics and practice apply to non-professionally produced translations. In: O'Hagan, Minako (Hg.) *Translation as a Social Activity – Community Translation 2.0*. Artesis University College Antwerp. Antwerpen: ASP Vub Press, 111-127.

EN 15038. 2006. Übersetzungs-Dienstleistungen. Dienstleistungsanforderungen. Brüssel: CEN.

European Commission. 2012. *Studies on translation and multilingualism - Crowdsourcing translation*. Luxemburg: Publications Office of the European Union.

Horak, Christian. 1995. *Controlling in Nonprofit-Organisationen: Erfolgsfaktoren und Instrumente*. Wiesbaden: Deutscher Universitäts-Verlag GmbH.

Howe, Jeff. 2008. *Crowdsourcing: Why the Power of the Crowd Is Driving the Future of Business*. New York: Three River Press.

Jiménez-Crespo, Miguel A. 2013a. From many to one: Novel approaches to translation quality in a social network era. In: O'Hagan, Minako (Hg.) *Translation as a Social Activity – Community Translation 2.0*. Artesis University College Antwerp. Antwerpen: ASP Vub Press, 131-152.

Jiménez-Crespo, Miguel A. 2013b. Crowdsourcing, Corpus Use, and the Search for Translation Naturalness: A Comparable Corpus Study of Facebook and Non-Translated Social Networking Sites. In: Bear, Brian J. (Hg.) *TIS: Translation and Interpreting Studies*, 8. John Benjamins Publishing Company, 23-49.

Kaiser-Cooke, Michèle (Hg.). 2008. *Das Entenprinzip. Translation aus neuen Perspektiven*. Frankfurt am Main: Peter Lang.

Keen, Andrew. 2008. *Die Stunde der Stümper: Wie wir im Internet unsere Kultur zerstören*. München: Karl Hanser Verlag.

Kelly, Nataly/Ray, Rebecca/DePalma Donald A. 2011. From crawling to sprinting – Community translation goes mainstream. In: O'Hagan, Minako (Hg.) *Translation as a Social Activity – Community Translation 2.0*. Artesis University College Antwerp. Antwerpen: ASP Vub Press, 75-94.

Kurz, Christopher. 2009. *Translatorisches Qualitätsmanagement als verantwortungsvolles Handeln*. Lebende Sprachen. 54: 4, 146-155.

Kurz, Ingrid. 2004. Neues aus der dolmetschwissenschaftlichen Forschung: Konferenzdolmetschen - Qualität aus Rezipientensicht. In: Zybatow, Lew N. (Hg.). *Translation in der globalen Welt und neue Wege in der Sprach- und Übersetzerausbildung*. Frankfurt am Main: Europäischer Verlag der Wissenschaften. S. 179-194.

Lechner, K./Egger, A./Schauer, R. 2005. *Einführung in die allgemeine Betriebswirtschaftslehre*. Wien: Linde Verlag.

Leimeister, J. M./Zogaj, S. 2013. *Arbeitspapier 287 - Neue Arbeitsorganisation durch Crowdsourcing*. Hans-Böckler-Stiftung (Hg.), Düsseldorf: Der Satzkasten GmbH.

McDonough Dolmaya, Julie. 2011. The Ethics of Crowdsourcing. In: O'Hagan, Minako (Hg.) *Translation as a Social Activity – Community Translation 2.0*. Artesis University College Antwerp, Antwerpen: ASP Vub Press, 97-111.

Munro, Robert. 2010. Crowdsourced translation for emergency response in Haiti: the global collaboration of local knowledge. In: *AMTA Workshop on Collaborative Crowdsourcing for Translation*. Denver, Colorado.

Newman, Andrew Adam. 2009. Translators Wanted at LinkedIn. The Pay? \$0 an Hour. In: *New York Times*. New York: The New York Times Company.

O'Hagan, Minako. 2009. Evolution of user-generated Translation: Fansubs, Translation hacking and Crowdsourcing. In: Kockaert, Hendrik J./ Lommel, Arle (Hgg.) *The Journal of Internationalisation and Localisation*, Volume 1, 94-121.

O'Hagan, Minako. 2011. Community Translation: Translation as a social activity and its possible consequences in the advent of Web 2.0 and beyond. In: O'Hagan, Minako (Hg.) *Translation as a Social Activity – Community Translation 2.0*. Artesis University College Antwerp, Antwerpen: ASP Vub Press, 11-23.

PACTE. 2011. Results of the Validation of the PACTE Translation Competence Model: Translation Project and Dynamic Translation Index. In: O'Brien, Sharon (Hg.) *IATIS Yearbook 2010*. London: Continuum.

Papsdorf, Christian. 2009. *Wie surfen zu Arbeit wird: Crowdsourcing im Web 2.0*. Frankfurt: Campus Verlag.

Petras, Rebecca. 2011. Localizing with community translation. In: *Multilingual*. Sandpoint: MultiLingual Computing Inc, 40-41.

Piller, Frank T./Lüttgens, Dirk/Pollok, Patrick. 2013. Open Innovation – Methoden und Erfolgsbeurteilung. In: *WiSt Wirtschaftswissenschaftliches Studium - Zeitschrift für Studium und Forschung* (11/2013). München, Frankfurt a. M.: CH. Beck / Vahlen, 607-614.

Prunč, Erich. 2007. Entwicklungslinien der Translationswissenschaft. Von den Asymmetrien der Sprache zu den Asymmetrien der Macht. Berlin: Frank & Timme GmbH.

Pym, Anthony. 2011a. Democratizing translation technologies – the role of humanistic research. In: Cannavina, Valeria /Fellet, Anna (Hg.) *Language and Translation Automation Conference*. Rome, April 2011.

Pym, Anthony. 2011b. Translation research terms: a tentative glossary for moments of perplexity and dispute. In: Pym, A (Hg.). *From Translation Research Projects 3*. Tarragona: Intercultural Studies Group, 75-99.

Sivula, Ari/Kantola, Jussi. 2014. Crowdsourcing in a Project Lifecycle. In: Uden. Lorna et. al. (Hg.) *Knowledge Management in Organizations*. Cham: Springer.

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

Stigliano, Giuseppe. 2011. *Dalla produzione di massa alla massa di produttori: il crowdsourcing*. In: *CQIA Rivista. Formazione, Lavoro, Persona*, 187- 196. Bergamo: Università degli studi di Bergamo.

Surowiecki, James. 2004. *The Wisdom of Crowds: why the many are smarter than the few and how collective wisdom shapes business, economies, societies, and nations*. New York: Doubleday.

Sutherland, Gwyneth. 2013. A voice in the crowd: Broader implications for crowdsourcing translation during crisis. In: *Journal of Information Science*, 397-409. Verlag: Sage.

Unterberg, U. 2010. Crowdsourcing. In: D. Michelis/ T. Schildhauer (Hg.), *Social Media Handbuch: Theorien, Methoden, Modelle*. Baden-Baden: Nomos, 121-135.

Internetquellen

Abzieher Paulina. 2014. Interview geführt von: Colombo, Sara. *Balance your words with ... The Rosetta Foundation*. URL: <http://saracolombotranslations.com/2014/03/03/balance-words-rosetta-foundation/> (Stand 05.02.2015)

Abzieher, Paulina. 2015. Email an Verfasserin der Masterarbeit.

Arevalillo Doval, Juan José. 2007. *EN 15038, die Europäische Qualitätsnorm für Übersetzungsdienstleistungen. Was steckt dahinter*. URL: http://www.fask.uni-mainz.de/user/hagemann/Arevalillo_en-15038.html (Stand: 15.11.2014).

Baer, Naomi. 2010. Crowdsourcing: Outrage Or Opportunity. In: *Translorial* (online edition), URL: <http://translorial.com/2010/02/01/crowdsourcing-outrage-or-opportunity/> (Stand: 15.09.2014).

Baer, Naomi/Moreno, Monica. 2009. New Trends in Crowdsourcing: The Kiva/Idem Case Study. URL: <http://translorial.com/2010/02/01/crowdsourcing-the-kivaidem-case-study/> (Stand: 1.04.2015)

Collaborative Translation: Best practices and patterns. *Wanted- Best Practices for Collaborative Translation*. URL: <http://collaborative-translation-patterns.wiki4us.com/tiki-index.php> (Stand: 3.12.2014)

Cronin, Michael. 2010. The Translation Crowd. In: *Revista Tradumàtica – Traducció i Tecnologies de la Informació i la Comunicació* Nr. 8. URL: <http://www.fti.uab.es/tradumatica/revista/num8/articles/04/04central.htm> (Stand: 15.09.2014)

D.O.G. news. 2010. Crowdsourcing an Übersetzer. In: *DOG-News: Informationen zum Thema Übersetzung, Dokumentation und Software*, 1/10. URL: <http://www.dog-gmbh.de/index.php?id=295> (Stand: 15.09.2014).

Dotterer, Henry. 2011. Vortrag: *Henry Dotterer speaks about Translators Without Borders*. Glendon School of Translation: International Translation Day 2011. URL: https://www.youtube.com/watch?v=QH_o0J6OvPo (Stand 2.2.2015).

Duden online. *Amateur*. URL: <http://www.duden.de/rechtschreibung/Amateur> (Stand: 28.03.2015)

Evidence from a Field Experiment. URL: <http://cordis.europa.eu/docs/results/249232/final1-transactions-costs-and-social-distance.pdf> (Stand: 04.02.2015)

Fernandez Costales, Alberto. 2014. Collaborative Translation Revisited: Exploring the Rationale and the Motivation for Volunteer Translation. URL: http://www.researchgate.net/publication/244477611_Collaborative_Translation_Revisited_Exploring_the_Rationale_and_the_Motivation_for_Volunteer_Translation (Stand: 14.09.2014)

Howe, Jeff. 2006. *The Rise of Crowdsourcing*. In: Wired Magazine. URL: <http://www.wired.com/wired/archive/14.06/crowds.html> (Stand 4.03.2014)

Howe, Jeff. 2010. Crowdsourcing – Why the power of the crowd is driving the future of business. (Webblog). URL: <http://crowdsourcing.typepad.com> (Stand: 10.09.2014).

InnoCentive. URL: <http://www.innocentive.com/about-innocentive> (Stand: 24.09.2014)

Kelly, Nataly. 2009. *Freelance Translators Clash with LinkedIn over Crowdsourced Translation*. In: Global Watchtower. URL: <http://www.common senseadvisory.com/Default.aspx?Contenttype=ArticleDetAD&tabID=63&Aid=591&moduleId=391> (Stand: 15.09.2014)

Keßler, Norma. 2010. *Technikübersetzer suchen – und finden*. Berlin. URL: <http://www.industrieanzeiger.de/home/-/article/32571342/35409034?returnToFullPageURL=back> (Stand 6.11.2014)

Kiva. URL: <http://www.kiva.org/> (Stand 28.01.2015)

Lee, C. 2009. *Introducing Translations for Facebook Connect*. URL: <https://developers.facebook.com/blog/post/2009/09/29/introducing-translations-for-facebook-connect/> (Stand 23.09.2014)

Lychak, Irina. Crowdsourcing Translations. URL: <http://www.language-translation-help.com/crowdsourcing.html> (Stand: 15.09.2014)

Meer, Jonathan/Rigbi, Oren. 2012. Transactions Costs and Social Distance in Philanthropy:

Mesipuu, Marit. 2010. *Translation Crowdsourcing – an Insight into Hows and Whys (at the Example of Facebook and Skype)*. Master's Thesis. Tallinn. URL: http://eait.tlulib.ee/156/1/mesipuu_marit.pdf (Stand 15.09.2014)

Mesipuu, Marit. 2012. Translation crowdsourcing and user-translator motivation at Facebook and Skype. In: *Translation Spaces*, Ausgabe 1. John Benjamins Publishing Company, 33-53. URL: <https://benjamins.com/#catalog/journals/ts.1.03mes/fulltext> (Stand 15.09.2014)

Office. *Was ist Share Point?* URL: <https://support.office.com/de-de/article/Was-ist-SharePoint-97b915e6-651b-43b2-827d-fb25777f446f> (Stand: 1.04.2015)

Perrino, Saverio. 2009. User-generated Translation: The future of translation in a Web 2.0 Environment. In: *Jostrans. The Journal of Specialised Translation.*, 12. Ausgabe, 55-78. URL: http://www.jostrans.org/issue12/art_perrino.php (Stand 13.09.2014)

Petras, Rebecca. 2012. Translation Centre – Translators to Humanitarian Projects. URL: <http://translatorswithoutborders.org/newsletters/201203/08translation-center.html> (Stand 7.2.2015).

Prive, Tanya. 2012. *What Is Crowdfunding And How Does It Benefit The Economy*. URL: <http://www.forbes.com/sites/tanyaprive/2012/11/27/what-is-crowdfunding-and-how-does-it-benefit-the-economy/> (Stand: 15.01.2014).

Profijt, Jutta. 2010. Nach Outsourcing jetzt Crowdsourcing? In: Aticom e.V. (Hg.). *Forum*, S. 29-33. URL: <http://www.aticom.de/dateien/ATICOM-Forum-2010-1.pdf> (Stand: 15.09.2014).

Proz.com. URL: <http://deu.proz.com/> (Stand: 15.01.2015).

The Economist. 2010. The many voices of the web. In: *The Economist – Technology Quarterly*. URL:
http://www.economist.com/node/15582327?story_id=15582327&source=hptextfeature
(Stand: 15.09.2014)

The Rosetta Foundation. URL: <http://www.therosettafoundation.org/> (Stand: 15.03.2015)

Thicke, Lori. 2010. Interview geführt von: Petras, Rebecca. *Translating for humanity: Interview with Translators Without Borders Founder Lori Thicke*. In: tcworld - e-magazine: translation and localization. URL: <http://www.tcworld.info/e-magazine/translation-and-localization/article/translating-for-humanity-interview-with-translators-without-borders-founder-lori-thicke/> (Stand: 8.03.2015).

Thicke, Lori. 2011. Interview geführt von: Kelly, Nataly. *Translators Without Borders Prepares to Bridge the Last Language Mile*. URL: http://www.huffingtonpost.com/nataly-kelly/translators-without-borde_b_1122452.html (Stand 13.01.2015).

Thicke, Lori. 2012a. Vortrag: Report back to plenary: Translators Without Borders. TAUS European Summit 2012. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=VyMNH4jtrsw&x-yt-cl=85114404&x-yt-ts=1422579428> (Stand: 30.01.2015).

Thicke, Lori. 2012b. Vortrag: *Technologies and processes for empowering communities to communicate across the web and across the world*. TAUS European Summit 2012. URL: https://www.youtube.com/watch?v=osy58OV_tZE (Stand: 30.01.2015).

TranslateMedia. 2011. *Multilingual Pizza Connection, a successful crowdsourced translation project*. URL: <http://www.crowdsourcing.org/document/-multilingual-pizza-connection-a-successful-crowdsourced-translation-project/4185> (Stand: 15.09.2014)

Translation Commons. URL: www.trommons.org (Stand: 29.01.2015)

Translators without Borders Translators Workspace. URL:
<http://twb.translationcenter.org/workspace/index> (Stand 13.01.2015)

Translators Without Borders. URL: <http://translatorswithoutborders.com/> (Stand 13.01.2015)

Trommons. 2014. Translation Commons Volunteers and Beneficiaries. White Paper. Reinhard Schäler/Karl Kelly (Hgg.). The Rosetta Foundation.

Viva. URL: <http://viva.kiva.org/en/about> (Stand: 1.04.2015)

Anhang

Anhang A

Project	Source Language	Target Language	Created	Task Deadline	Word Count
Social Media Posts for Special Olympics Play Unified Campaign	English - UNITED KINGDOM (en - GB)	German - GERMANY (de - DE)	26 January 2015 - 17:53 UTC	19 February 2015 - 00:00 UTC	144

Task Comment	Project Description
No comment has been listed.	Suggested social media posts for Special Olympics Ambassadors and well-known celebrities to support the Special Olympics Play Unified Campaign.
Project Impact:	Project Tags:
Use social media to raise significant awareness for the Special Olympics Play Unified Campaign which calls on young people to come together to create a more inclusive world.	Social Sport media Special Olympics inclusion

Anhang A: Projekt wird mit verschiedenen Parametern beschrieben (Trommons)

Anhang B

Do you want to proofread this file? After downloading

Review this checklist for your downloaded file. Will you be able to proofread this file?

1. Can you open the file on your computer?
2. Will you have enough time to proofread this file? Check how long the file is.
3. Do you think you are capable of proofreading a file in **Latvian (lv)**?
4. If you would like to view the **original file** in its source language you can download it [here](#)

Anhang B: Fragen, die vor dem endgültigen Download der zu übersetzenden Dateien gestellt werden

Anhang C

Provide a Rating

How would you rate this task?

Thank you for contributing to this project. Please provide a rating for the file(s) you just proofread based on the following criteria:

Social Media Posts for Special Olympics Play Unified Campaign

You can redownload the source file [here](#).

Corrections Were there many mistakes in the source file?
Star rating of 1-5, where 1 = "Many Errors" and 5 = "Few Errors"
★★★★★

Grammar How was the use of grammar in the source file?
Star rating of 1-5, where 1 = "Many Errors" and 5 = "Few Errors"
★★★★

Spelling Were there many spelling errors in the source file?
Star rating of 1-5, where 1 = "Many Errors" and 5 = "Few Errors"
★★★★

Consistency Were there any errors in consistency in the source file?
Star rating of 1-5, where 1 = "Many Errors" and 5 = "Few Errors"
★★★★

Comment An optional comment about the file in general.

Submit ReviewSkip

Anhang C: Korrektor/in wird um Feedback gebeten (Bewertung und Möglichkeit eines Kommentars) (Trommons)

Abstract (Deutsch)

Translation Crowdsourcing ist ein wachsendes Phänomen in der Translationswissenschaft, das durch die fortschreitende Technologieentwicklung des Web 2.0 entstanden ist. In der vorliegenden Masterarbeit wird das Thema Translation Crowdsourcing behandelt und insbesondere auf dessen Vorkommen im Non-Profit-Bereich eingegangen. Zunächst werden dabei wichtige Faktoren wie Entwicklung, erforderliche Rahmenbedingungen, Auftraggeber (FPO und NPO) und Auftragnehmer (Laienübersetzer und professionelle Übersetzer), Anreize sowie Chancen und Risiken des Translation Crowdsourcing für Übersetzer erörtert. Da die Übersetzungsqualität bei Anwendung des Translation Crowdsourcing oft in Zweifel gezogen wird, werden weiterhin Aspekte des Qualitätsmanagements beleuchtet sowie Best-Practices zum Qualitätsmanagement im Translation Crowdsourcing aufgezeigt.

Im empirischen Teil wird das Translation Crowdsourcing am Beispiel von drei Non-Profit-Organisationen analysiert. Zu diesem Zwecke wird die Norm EN 15038 herangezogen und anhand der Desktop-Research-Methode die Übersetzungsprozesse der Organisationen *Translators Without Borders*, *Kiva* und *The Rosetta Foundation* untersucht und miteinander verglichen. Dabei wird insbesondere ermittelt, ob die Norm als Richtlinie für einen Translation-Crowdsourcing-Prozess herangezogen werden kann.

Die Ziele dieser Masterarbeit sind die Darstellung der theoretischen Grundlagen des Translation Crowdsourcing, die Herausarbeitung der wachsenden Bedeutung dieser Arbeitsform und insbesondere die Erläuterung von Translation-Crowdsourcing-Prozessen im Non-Profit-Bereich sowie die Eignung der Norm EN 15038 als Richtlinie für Übersetzer. Die Masterarbeit soll dazu beitragen, die Übersetzungsqualität und die Prozesse des Translation Crowdsourcing weiter zu verbessern und deren zukünftige Anwendung zu erleichtern.

Abstract (Englisch)

Translation Crowdsourcing is a result of the advancing technological development of the Web 2.0 and has become an emerging phenomenon in Translation Studies. This master's thesis addresses the topic of Translation Crowdsourcing and focuses especially on its usage in the non-profit sector. The first part discusses aspects like development, necessary frame conditions, customers (FPO and NPO), providers (amateur and professional translator), incentives as well as opportunities and risks of Translation Crowdsourcing affecting translators. Due to the fact that the quality of crowdsourced translations is often questioned, aspects of quality management as well as best practices for quality management in translation crowdsourcing are also presented.

In the empirical part of this thesis three non-profit organizations which use translation crowdsourcing are analysed. By means of the desktop research method and by using the European Standard EN 15038 as a reference the translation processes of the organizations *Translators Without Borders*, *Kiva* and *The Rosetta Foundation* are examined and compared. In particular it is determined whether the European Standard may be used as a directive for translation crowdsourcing processes.

The aims of this master's thesis are to describe the theoretical bases of translation crowdsourcing, to determine the growing importance of this new method and particularly to explain translation crowdsourcing processes in the non-profit sector as well as to determine the European Standard EN 15038 as a directive for crowdsourcing translations. This master's thesis is intended to contribute to the improvement of translation crowdsourcing quality and its processes and to facilitate future applications of translation crowdsourcing.

Lebenslauf

Persönliche Daten:

Name:	Bothor
Vorname:	Stephanie
Akademischer Grad:	BA
Staatsangehörigkeit:	deutsch
E-Mail-Adresse:	steffi.bothor@gmx.de

Ausbildung

seit 03/2012	Universität Wien Studium MA Übersetzen (Italienisch, Englisch)
10/2011	Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg Abschluss Bachelor of Arts in Übersetzungswissenschaften
10/2008-10/2011	Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg Studium „BA Übersetzungswissenschaften“
10/2007-07/2008	Hochschule Technik und Wirtschaft in Karlsruhe Studium „International Management“, BA
09/2003-06/2006	Ernährungswissenschaftliches Gymnasium Mathilde-Planck-Schule Ludwigsburg: Schulabschluss Abitur
2007-2008	„International Management“ an der Hochschule Technik und Wirtschaft in Karlsruhe

Berufserfahrung:

Januar 2012	Praktikum bei der Firma <i>Macfarlane International Business Services GmbH & Co. KG</i> , Tübingen: Praktikantin, selbstständiges Verfassen von Texten in HTML-Seiten verschiedener Homepages, telefonische Qualifizierung der Adressen von Kunden, Recherche von Städten für die italienische Webseite, verwendete Computerprogramme: Excel, Word, Dreamweaver, Pegasus, Easy Sales
März 2011	Praktikum bei der Firma <i>beo Gesellschaft für Sprachen und Terminologie mbH</i> , Stuttgart: Praktikantin, Einblick in die folgenden Aufgaben: Projektverwaltung von Übersetzungsaufträgen, Steuerung von externen Übersetzern und weiteren Projektbeteiligten, Qualitätsprüfungen, Erstellung von Terminologie- und Translation Memory-Daten
04/ - 08/2008	Firma <i>CAS Software AG</i> , Karlsruhe: Werkstudentin im Bereich Sales Support – telefonischer Ansprechpartner, Recherche und Ansprache von potentiellen Vertriebspartnern, Leadklassifizierung, Pflege des CAS-Datenbestandes

Auslandsaufenthalte:

Feb. 2010 - Juni 2010	Studium im Rahmen des Erasmus-Hochschulprogramms an der <i>Università degli Studi di Trieste</i>
Sep. 2006 - Jun. 2007 Feb. 2009 - März 2009	Aufenthalt in Rom als Au-pair, Betreuung von 3 Kindern, Sprachausbildung an der <i>Società Dante Alighieri</i> , erfolgreicher Abschluss des italienischen Sprachdiploms Progetto Lingua Italiana Dante Alighieri („Plida“)

Sonstige Kenntnisse

Fremdsprachenkenntnisse:	Italienisch und Englisch, Grundkenntnisse Spanisch
Computerkenntnisse	Sicherer Umgang mit Microsoft Office Anwendungen (Word, Excel, Powerpoint), Grundkenntnisse im Umgang mit CAT-Tools (Trados, Across)
Führerschein	Klasse B