



universität
wien

MASTERARBEIT /MASTER'S THESIS

Titel der Masterarbeit / Title of the Master's Thesis

„Das Projektmanagement in Übersetzungsbüros bei
Dolmetsch- und Übersetzungsaufträgen – ein empirischer
Vergleich“

verfasst von / submitted by

Manuela Putz, BA

angestrebter akademischer Grad / in partial fulfilment of the requirements for the degree of

Master of Arts

Wien, 2018 / Vienna 2018

Studienkennzahl lt. Studienblatt /
degree programme code as it appears on
the student record sheet:

A 070 331 342

Studienrichtung lt. Studienblatt /
degree programme as it appears on
the student record sheet:

Transkulturelle Kommunikation

Betreut von / Supervisor

Univ.-Prof. Dr. Hanna Risku

Ganz besonders möchte ich meiner Betreuerin Univ.-Prof. Dr. Hanna Risku danken, die meine Arbeit durch ihre fachliche und persönliche Unterstützung begleitet hat.

Ein weiterer Dank gilt Univ.-Prof. Dr. Heinz Schelle für die hilfreichen Literaturempfehlungen und die großartige Beratung im Bereich Projektmanagement.

Darüber hinaus möchte ich mich bei meinen Eltern Maria und Hansjörg, meiner Tante Helga, meiner Schwester Kathrin und meiner lieben Blumenoma bedanken, die mir durch ihre finanzielle Unterstützung mein Studium ermöglicht haben.

Ein besonderer Dank gilt den sechs Projektmanagerinnen, die sich bereiterklärt haben sich Zeit für ein Interview zu nehmen und ohne die meine Masterarbeit nicht zustande gekommen wäre.

Danken möchte ich außerdem den KorrekturleserInnen Raphaela, Lucas, Kathrin, Laura und Eleni.

Hiermit erkläre ich, dass ich die vorliegende Facharbeit selbstständig und ohne fremde Hilfe angefertigt und nur die im Literaturverzeichnis angeführten Quellen und Hilfsmittel benutzt habe. Insbesondere versichere ich, dass ich alle wörtlichen und sinngemäßen Übernahmen aus anderen Werken als solche kenntlich gemacht habe.

Manuela Putz

Wien, 08.07.2018

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	1
2.	Projektmanagement aus wirtschaftswissenschaftlicher Sicht	3
2.1	Definition und Charakterisierung.....	3
2.2	Grundlagen	5
2.2.2	Bedeutung von Projektzielen.....	9
2.2.3	Berufsbild Projektmanagerin.....	11
2.2.4	Erforderliche Kompetenzen	12
2.3	Zusammenfassung	13
3.	Projektmanagement in Übersetzungsbüros	14
3.1	Übersetzungsbüros als projektorientierte Unternehmen	15
3.2	Projektmanagement als translatorisches Handeln.....	17
3.3	Berufsbild translatorisches Projektmanagement	20
3.4	Prozess der Auftragsabwicklung.....	23
3.5	Kooperative Textgestaltung und Auftragsabwicklung am Beispiel einer Feldstudie	28
3.6	Zusammenfassung	31
4.	Empirische Studie zum Projektmanagement in Übersetzungsbüros	32
4.1	Interviewmethode und Auswertung	32
4.2	Durchführung der Befragung	33
4.3	Transkription.....	35
5.	Unterschied zwischen Dolmetschen und Übersetzen	36
6.	Themenfelder der Interviewstudie.....	39
6.1	Qualitätssicherung.....	40
6.2	Kooperation mit Kundinnen	42
6.3	Kooperation mit Translatorinnen.....	43
6.4	Translation Memory Systeme, Analyse und Preisberechnung	44
6.5	Medien und Kommunikation	46
7.	Ergebnisse der Interviewstudie	47
7.1	Kundinnen.....	47

7.2	Translatorinnen	51
7.3	Translation Memory Systeme, Analyse und Preisberechnung	55
7.4	Qualitätssicherung	58
7.5	Medien und Kommunikation	62
7.6	Zusammenfassung der Ergebnisse	64
8.	Schlussfolgerungen	67
9.	Literaturverzeichnis	70
10.	Abbildungsverzeichnis	74
11.	Anhang	74
11.1	Interview 1	75
11.2	Interview 2	83
11.3	Interview 3	92
11.4	Interview 4	99
11.5	Interview 5	108
11.6	Interview 6	114
11.7	Abstracts	122

1. Einleitung

Übersetzungsbüros stellen einen Sammelpunkt verschiedenster Expertinnen¹ dar, die gemeinsam an Textprodukten arbeiten und diese organisieren. Im Rahmen dieses Kontextes ergeben sich zahlreiche interessante Fragen, welche die Organisation dieser Textprodukte anbelangen, denn alle Beteiligten handeln jeweils auf Basis eigener Expertise und Erfahrung.

Die Masterarbeit soll sich vor allem auf die Arbeit einer bestimmten Expertin beziehen, die in diesem Gefüge gemeinsamer Handlungen eine entscheidende Rolle einnimmt, nämlich die Projektmanagerin. Neben den bekannten Rollen in diesem Handlungsgefüge (siehe Kapitel 3.2 agiert nämlich die Projektmanagerin auf einer Metaebene entscheidend mit und kann deshalb in diese Theorie mit einbezogen werden.

Projektmanagerinnen kommen dann zum Einsatz, wenn ein Übersetzungsbüro mit einem Übersetzungs- oder Dolmetschauftrag konsultiert wird und übernehmen eine Mittlerfunktion zwischen den einzelnen Handlungsrollen. Sie interagieren nicht nur mit den Kundinnen und Auftraggeberinnen, sondern stehen auch mit den Translatorinnen in Kontakt. In der Realität ist jene Mittlerrolle sehr viel komplexer als in der Theorie, weshalb sich die Arbeit konkret mit dieser Rollenverteilung beschäftigt.

Der Hauptfokus dieser Arbeit liegt auf dem Unterschied in der Auftragsorganisation von Übersetzungs- und Dolmetschaufträgen. Der Name ‚Übersetzungsbüro‘ lässt bereits vermuten, dass die Sprachendienstleistungsunternehmen nur Übersetzungsaufträge abwickeln. Dies ist allerdings eine Fehlannahme. Auch Dolmetschaufträge und andere Arten von sprachenbezogenen Dienstleistungen werden in Übersetzungsbüros angeboten. Die Dolmetschaufträge erstrecken sich hierbei von kleinen Projekten, wie z. B. der konsekutiven Dolmetschung beim Standesamt, bis hin zu großen Konferenzen, bei welchen teilweise viele Sprachen abgedeckt werden müssen. Im Gegensatz zum Projektmanagement von Übersetzungsaufträgen wird beim Projektmanagement von Dolmetschaufträgen entscheidend anders gehandelt, da es sich hier um zwei vollkommen unterschiedliche Modi handelt. Interessant ist es, inwieweit sich das Vorgehen der Projektmanagerinnen während dieser beiden Auftragsarten unterscheidet. Zur Eruierung dieser zwei Vorgehensweisen werden qualitative Interviews mit sechs

¹ In der folgenden Arbeit wird aus Gründen der besseren Lesbarkeit ausschließlich die weibliche Form verwendet. Sie bezieht sich auf Personen beiderlei Geschlechts.

Projektmanagerinnen aus sechs Übersetzungsbüros durchgeführt. Anhand ihrer Aussagen soll konstatiert werden inwieweit sich die Vorgehensweisen unterscheiden.

Im ersten Hauptkapitel dieser Arbeit wird das Projektmanagement aus wirtschaftswissenschaftlicher Sicht betrachtet und beschrieben welche Definitionen und Charakterisierungen zum Thema bekannt sind. Außerdem werden sowohl die Grundlagen des Projektmanagements als auch die relevanten Parameter erläutert. Des Weiteren soll das Arbeitsfeld der Projektmanagerinnen erforscht und die für den Beruf erforderlichen Kompetenzen gekennzeichnet werden. Im anschließenden Kapitel liegt der Fokus dann auf den Übersetzungsbüros und welche Rolle das Projektmanagement in diesen spielt. Weiterhin soll der Beruf der Projektmanagerin beleuchtet werden, um darzustellen, inwieweit die Arbeitsbereiche der ‚Projektmanagerin‘ und der ‚Translatorin‘ miteinander verwoben sind. In Kapitel vier wird die Durchführung der Interviewstudie dargelegt. Nicht nur die Methode, sondern auch die Auswertung, sowie das Transkriptionsschema werden vorgestellt. Kapitel fünf soll einen theoretischen Einblick in die grundlegenden Unterschiede zwischen Dolmetschen und Übersetzen geben. Diese Unterscheidung ist relevant, um die Aussagen der Projektmanagerinnen auswerten und interpretieren zu können. Anschließend findet eine kurze Vorstellung der Themenfelder der Interviewstudie statt, in der geklärt wird, welche Bereiche abgedeckt und wieso diese ausgewählt wurden. Im sechsten Kapitel werden die Grundlagen für die Auswertung präsentiert, sodass diese in einen größeren Zusammenhang gestellt werden können. Der empirische Teil der Masterarbeit wird in Kapitel sieben ausgeführt. Die Aussagen der Projektmanagerinnen werden anhand der Themenfelder dargestellt und interpretiert. Außerdem werden erste Schlüsse und Feststellungen, sowie Hypothesen generiert. Im letzten Teil finden sich die Schlussfolgerungen der Arbeit wieder. Die Ergebnisse der Studie werden in einen größeren Kontext eingeordnet und weitere Fragen im Forschungsgebiet gestellt.

Der Arbeitstitel ‚Das Projektmanagement in Übersetzungsbüros bei Dolmetsch- und Übersetzungsaufträgen – Ein empirischer Vergleich‘ behandelt die Frage wie sich das Vorgehen der Projektmanagerinnen bei Dolmetsch- und Übersetzungsaufträgen unterscheidet. Dabei soll unter anderem geklärt werden, worin die Unterschiede des Dolmetschens und Übersetzens bestehen, was ein Projekt ist und welche Tätigkeiten die Projektmanagerinnen in Übersetzungsbüros ausüben.

Die Arbeit soll klären, ob es signifikante Unterschiede in der Abwicklung von Dolmetsch- und Übersetzungsaufträgen gibt und inwieweit diese zustande kommen. Gegenstand der Untersuchung sind das Projektmanagement, genauer gesagt die Projektmanagerinnen, welche die Expertinnen in diesem Bereich darstellen. Die Ergebnisse der Erhebung werden schließlich miteinander verglichen, damit neue Erkenntnisse über die theoretischen und praktischen Vorgehensweisen im Projektmanagement erarbeitet werden können und ein Abbild der Realität gezeichnet werden kann.

2. Projektmanagement aus wirtschaftswissenschaftlicher Sicht

Bevor in dieser Arbeit konkret auf das Projektmanagement im Feld Translation eingegangen wird, erfolgt eine Darstellung des Projektmanagements auf wirtschaftswissenschaftlicher Ebene. Dabei geht es um verschiedene Definitionen der Begriffe ‚Projekt‘ und ‚Projektmanagement‘ und um deren Grundlagen. Außerdem wird betrachtet, welche Rolle Projektziele für das Management spielen und welche Kompetenzen eine Projektmanagerin besitzen sollte. Zum Vergleich mit den Projektmanagementprozessen in Übersetzungsbüros, soll außerdem ein Soll-Ablauf einer Auftragsabwicklung aus wirtschaftswissenschaftlicher Sicht betrachtet werden.

2.1 Definition und Charakterisierung

Was ist überhaupt ein Projekt und wie kann man den Begriff eingrenzen? Patzak und Rattay (1998) beschreiben den Projektbegriff gemäß der DIN 69901 folgendermaßen: „Projekte sind Vorhaben, die im Wesentlichen durch die Einmaligkeit der Bedingungen in ihrer Gesamtheit gekennzeichnet sind. Die daraus resultierende mangelhafte Erfahrung schlägt sich als Unbestimmtheit bzw. Unsicherheit nieder“ (Patzak & Rattay 1998:4). Diese Definition nennt also die Einmaligkeit als ein Hauptkriterium für ein Projekt, welche dazu führt, dass Projekte meist Vorhaben sind, die mit einer bestimmten Unsicherheit verbunden sein können, da noch keine Erfahrung vorliegt. Ein Beispiel für ein Projekt wäre die Entwicklung eines neuen Produktes. Das Projekt kann aber klar von anderen Vorhaben abgegrenzt werden. Im Unterschied zu einem Projekt ist es z. B. bei Routineaufgaben der Fall, dass es sich um Abläufe handelt, die altbekannt sind. In der

Erreichung des Zieles von Routineaufgaben gibt es nur kleine Unsicherheiten, die zu vernachlässigen sind, da man die nötigen Maßnahmen, die getroffen werden müssen, bereits kennt. Ein weiteres Konstrukt, welches definiert werden muss, ist das Programm. Im Gegensatz zu Projekten handelt es sich bei Programmen um Einzelprojekte, die einem übergeordneten gemeinsamen Ziel dienen sollen. Diese Einzelprojekte eines Programmes sind parallel und sequentiell miteinander vernetzt. Ein Beispiel für ein Programm wäre die Etablierung eines Quality Management Systems in einem Unternehmen. Bei Programmen und Projekten ist es so, dass die zielführenden Maßnahmen häufig noch völlig offen sind, was zu Unsicherheiten führen kann. Um das Projekt noch stärker von Programmen und Routineaufgaben abzugrenzen, sind ferner einige charakteristische Merkmale zu nennen. Projekte sind einerseits neuartig. Die Aufgabenstellung wiederholt sich entweder nicht oder nur zum Teil, sodass nicht nur eine gewisse Unsicherheit, sondern auch Risiko in der Zielerreichung besteht. Außerdem sind Projekte zielorientiert. Das inhaltliche Ziel (Sachziel) ist spezifiziert und die nötigen Mittel (Formalziele) sind begrenzt. Projekte zeichnen sich außerdem dadurch aus, dass sie komplex und dynamisch sind. Dies bedeutet, dass die Aufgabenstellung vielschichtig und umfangreich ist und die einzelnen Schritte, die gemacht werden müssen, in starker Abhängigkeit zueinander stehen. Diese Abhängigkeiten sind nicht feststehend, sondern können sich während des Prozesses ändern. Des Weiteren sind Projekte interdisziplinär und fachübergreifend. Daraus folgt, dass die Erreichung des Zieles nur durch die Zusammenarbeit mehrerer Fachdisziplinen und Organisationseinheiten umgesetzt werden kann. Der letzte Punkt zur Charakterisierung von Projekten ist die Bedeutsamkeit. Die Implementierung des Projektes ist für das Unternehmen von hoher Relevanz. Diese Bedeutsamkeit kommt aufgrund verschiedener Interessen zustande, seien diese wirtschaftlicher oder anderer Natur (vgl. Patzak & Rattay 1998:4f).

Sieht man sich die Projektcharakterisierung von Meyer und Reher (2016:2) an, stellt man fest, dass hier ähnliche Kriterien aufgegriffen werden, jedoch werden noch zusätzliche Charakteristika aufgezeigt. Diese Kriterien werden kurz als ‚Temporary‘, ‚Unique‘, ‚Interdisziplinärer Approach‘ und ‚Progressive Elaboration‘ bezeichnet. Der Aspekt ‚Temporary‘ bezieht sich darauf, dass ein Projekt immer als temporär angesehen werden kann und die Abwicklung einen zeitlichen Rahmen hat. Wenn das Projekt erledigt wurde, wird das Projektmanagement nicht mehr gebraucht. Das Stichwort ‚Unique‘

beschreibt die Einmaligkeit des Vorhabens, wie sie auch bei Patzak und Rattay (1998) genannt wird. Das Projekt ist ein Unikat und wird in dieser Form nur ein einziges Mal vom Management organisiert. Das nächste Merkmal, ‚Interdisziplinärer Approach‘ gliedert sich in zwei Teile und weist auch Ähnlichkeiten zum interdisziplinären Charakteristikum von Patzak und Rattay (1998:4f) auf. Jedoch teilt sich hier die Interdisziplinarität in zwei Teile. Zuerst geht es um die Einbindung von Expertinnen aus verschiedenen Disziplinen, die auf das Projekt einwirken. Andererseits sind alle Projekte arbeitsteilige Prozesse. Dies bedeutet, dass im Rahmen eines Projektes die Arbeitsschritte und Verantwortlichkeiten aufgeteilt werden können. Daraus wird eine Planung innerhalb des Projektes erforderlich, sodass alle Arbeitsbereiche sinnvoll und koordiniert vergeben werden müssen. Der letzte Punkt, ‚Progressive Elaboration‘, beschreibt die Tatsache, dass es sich bei Projekten immer um neue Herausforderungen für das Management handelt. Man benötigt also verschiedene Maßnahmen um neues Wissen zu generieren, damit ein klarer und effizienter Lösungsansatz gefunden werden kann. Die frühen Projektphasen sind dabei häufig von Unsicherheit geprägt, da das nötige Know-How erst noch erarbeitet werden muss. Dieser letzte Punkt kann auch mit dem Merkmal ‚Neuartigkeit‘ gleichgestellt werden. Zuletzt wird noch ergänzt, dass es auch für jedes Unternehmen sinnvoll sei, sich eigene Definitionen zu Projekten zu suchen, damit dann individuell entschieden werden kann, ob das Projektmanagement mit einbezogen werden soll (vgl. Meyer & Reher 2016:2ff).

Schelle (2014) betont in Bezug auf den interdisziplinären Charakter eines Projektes einen weiteren zu nennenden Punkt, welcher in der DIN-Norm 69901 nicht aufscheint. Es ist die Tatsache, dass Projekte niemals nur ‚Ein(e)-Mann/Frau-Projekte‘ sind, sondern, dass es sich immer um arbeitsteilige Prozesse handelt, die das Handeln verschiedener Personen, Arbeitsgruppen oder Institutionen beinhalten (vgl. Schelle 2014:20).

2.2 Grundlagen

Im Laufe der Geschichte hat sich die Vorstellung vom Projektmanagement stark gewandelt. Historische Beispiele für frühes Projektmanagement sind der Bau einer Pyramide oder später die Organisation einer Friedenskonferenz. Im Laufe der Zeit bekam das Projektmanagement einen breiteren Anwendungsbereich zum Beispiel bei IT- und Organisationsprojekten. Mit der Zeit kam Projektmanagement immer mehr in den

strategischen Kontext der Unternehmensführung. Es geht nicht mehr nur um die Abwicklung einzelner Projekte, sondern um eine weitgreifende Definition des Projektmanagements, das sich zielorientiert auf die positive Entwicklung des Unternehmens konzentriert (vgl. Bea *et al.* 2011:7ff).

Diese unternehmensorientierte Tendenz des Projektmanagements kann deshalb auch als Führungskonzeption bezeichnet werden.

Die Führungskonzeption beschreibt die grundsätzliche Ausrichtung der Unternehmensführung bei der zielorientierten Gestaltung des Unternehmens. Sie äußert sich in den Zielen, den Aufgaben und den Methoden der Führung. (Bea *et al.* 2011:8)

Bezieht man diesen unternehmensorientierten Ansatz mit ein, geht es also um mehrere Ebenen, die eine Rolle in der Organisation eines Projektes spielen. Dabei gilt es verschiedene Aspekte zu beachten. Möller und Dörrenberg (2010) greifen hier auf drei essentielle Projektmanagement-Parameter zurück. Diese sind Leistung, Zeit und Kosten, wobei erwähnt werden muss, dass sie sowohl qualitative, als auch quantitative Leistungen einschließen. Somit wird der Faktor Qualität hinzugefügt. Dieses Gebilde kann auch als ‚magisches Dreieck‘ bezeichnet werden.

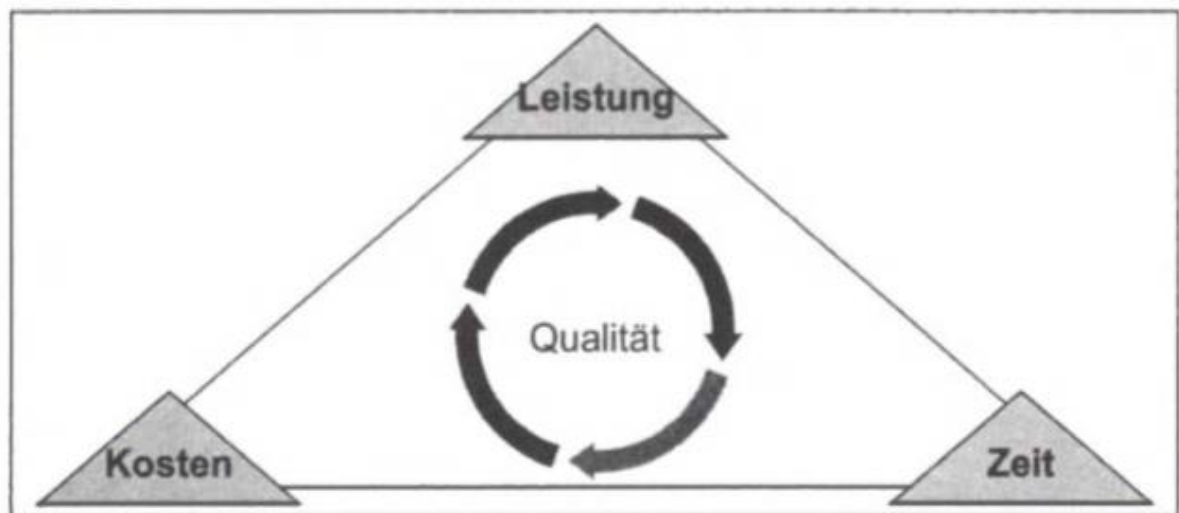


Abbildung 1: Das magische Dreieck im Projektmanagement (Möller & Dörrenberg 2010:22).

Bei den Verbindungen zwischen den Parametern Kosten, Zeit und Leistung, handelt es sich um reziproke und konkurrierende Beziehungen. Einerseits ist die Leistung so hoch wie möglich, während Zeit und Kosten minimiert werden. Dieser Umstand wird auch als ökonomisches Prinzip bezeichnet. Wenn eines der Parameter steigt oder fällt, führt dies automatisch dazu, dass sich mindestens eines der anderen beiden ändert. Bei etwaigen Störungen und Unstimmigkeiten innerhalb des Projekts wird diese Änderung teilweise bewusst herbeigeführt und eines der oben genannten priorisiert. Während der gesamten Durchführungsphase muss sich die Projektmanagerin des aktuellen Status der drei Punkte bewusst sein, sodass sie gegebenenfalls intervenieren kann. Dabei denkt die Projektmanagerin immer an die Möglichkeiten, die sich durch eine Verschiebung der Parameter im magischen Dreieck ergeben können. Dieses Dreieck ist nicht nur für die Leitenden des Projektes interessant, sondern natürlich auch für die beauftragende Instanz. Diese ist deshalb involviert, weil ein starkes Interesse an genau diesen Daten (z. B. Abgabetermin des Projekts, finale Kosten, Qualität) besteht (vgl. Möller & Dörrenberg 2010:20ff).

2.2.1 Soll-Ablauf eines erfolgreichen Projekts

Damit ein Projekt erfolgreich abgewickelt werden kann und diese ökonomischen Vorteile auch tatsächlich eintreten, bedarf es einer strukturierten Projektplanung. Die Phasen des Projektmanagements lassen sich in zehn Schritte einteilen, welche jeweils einer der drei Kategorien, bestehend aus Grobplanung, Feinplanung und der tatsächlichen Ausführung, zugeordnet sind. In der ersten Phase, der Grobplanung, wird der Auftrag abgeklärt. Es wird analysiert wer die Auftraggeberin ist, welche Erwartungen sie hat und wie die finanziellen und personalbezogenen Ressourcen eingeteilt werden können. Außerdem wird ein Projektteam zusammengestellt und mögliche Risiken werden eingeschätzt. Im zweiten Schritt beschäftigt man sich mit allen Stakeholdern. Wer ist vom Projekt betroffen und inwieweit könnten diese Personen das Projekt beeinflussen? Das Umfeld wird also analysiert und benannt. Der dritte Schritt besteht aus der Festlegung von Zielen, welche auch in Kapitel 2.2.2 differenzierter betrachtet werden. Es folgt die Bestimmung von Teilzielen und die Festlegung von Kriterien, die indizieren, ob die Teilziele erreicht wurden oder nicht. Nun beginnt Schritt vier, die Phasenplanung und die Festlegung der Meilensteine. Es werden die nötigen Tätigkeiten in Phasen unterteilt, sowie deren Anfang

und Ende definiert, sodass sich die Meilensteine des Projekts klar abzeichnen. Es erfolgt die Präsentation der bisherigen Planungsergebnisse vor der Auftraggeberin, sodass diese ihre Zustimmung erteilen kann. Nach der Zustimmung findet die Unterzeichnung eines Projektvertrages statt. Der nächste Schritt ist der Übergang in die Feinplanungsphase. Mit dem Ziel, einen Projektstrukturplan zu erarbeiten, werden sogenannte Arbeitspakete definiert. Der Projektstrukturplan zeigt, welche Tätigkeiten auszuführen und welche Schritte nötig sind. Dazu werden Teilprojekte festgelegt, welche immer aus mehreren Arbeitspaketen bestehen (Tätigkeiten). Im finalen Projektstrukturplan werden dann die Zuständigkeiten verteilt und die Teilprojekte, sowie Arbeitspakete erfasst. Um eine möglichst genaue Definition der Tätigkeiten zu erreichen, müssen in Schritt sieben die Art der Ausführung, sowie die Ergebniserwartung der Arbeitspakete ausgeführt werden. Als nächstes werden die Zeitabläufe geplant. Man legt fest, wie viel Zeit die jeweiligen Arbeitspakete in Anspruch nehmen dürfen. Bevor die finale Durchführung des Projektes beginnt, folgt zuletzt die Präsentation der Planungsergebnisse. Die Meilensteine und der Projektstrukturplan mit den Verantwortlichkeiten werden vorgelegt. Schritt zehn besteht aus der Durchführung des Projekts und dem Abschluss, welcher auch eine Nachbereitung umfasst (vgl. Uhlig-Schoenian & Gessler 2012:3ff).

1. Auftragsklärung 2. Stakeholderanalyse 3. Zielsetzung 4. Phasenplanung 5. Präsentation der bisherigen Planungsergebnisse	Grobplanung
6. Projektstrukturplanung 7. Ausführungsplanung und Erwartungen 8. Zeitplanung 9. Präsentation der Planungsergebnisse	Feinplanung
10. Durchführung des Projekts und Abschluss	Ausführung

Abbildung 2: Phasen des Projektmanagements nach Uhlig-Schoenian & Gessler (2012)

Dieses Zehn-Schritte-Programm zeigt, wie der Soll-Ablauf einer Auftragsabwicklung aussehen kann. Häufig wird angenommen, dass diese Schritte nur sinnvoll sind, wenn es sich um ein größeres Projekt handelt. Das ist allerdings ein Fehlschluss. Denn auch das

Management kleiner Vorhaben kann Kapazitäten binden und Ausführungszeiten sparen. Außerdem werden dadurch kleine Projekte nicht so leicht vergessen. Wenn diese nämlich fehlschlagen, schaden auch sie dem Unternehmen. Diese internen, weniger umfangreichen Projekte können unerfahrenerem Personal zudem die Möglichkeit bieten sich auf ihre weiteren Tätigkeiten vorzubereiten (vgl. Schelle 2014:47).

2.2.2 Bedeutung von Projektzielen

Seit langem ist bekannt, dass „Arbeitsleistungen in starkem Maße durch Ziele determiniert werden“ (Wegge & Schmidt 2012:213). Dabei wird die höchste Arbeitsleistung durch komplexe, spezifische und herausfordernde Ziele erreicht, die klar definiert sind. Diese klare Zielstrukturierung ist ein sehr wertvolles Führungsinstrument (vgl. Wegge & Schmidt 2012:213).

Projekte zeichnen sich ebenfalls durch hochgesteckte Ziele aus, was immer eine gut durchdachte Arbeitsstruktur verlangt. Diese starke Zielorientierung kann auch folgendermaßen beschrieben werden: „Ziel- und Ergebnisorientierung bedeutet, die Orientierungs- und Motivationsfunktion von Zielen zu nutzen und gleichzeitig Raum für alternative Lösungswege, für Innovationen zu geben.“ (Kraus & Westermann 2014:19). Dabei schreiben die Autoren auch, dass das Erreichen dieser ein großes Maß an Eigeninitiative seitens der Mitarbeiterinnen erfordert, wobei der Weg dorthin flexibles Handeln zulässt. Wie das Ziel dann erreicht wird, bleibt dem Projektteam überlassen. Ein Projektziel wird außerdem so definiert, dass es einen Zustand in der Zukunft darstellt, der durch die Entscheidungen des Projektteams erreicht werden soll. Doch auch eine Quantifizierung ist hier notwendig, d.h., dass Messgrößen geschaffen werden müssen, die auf zeitlicher, ökonomischer und ergebnisorientierter Ebene basieren. Je nach Auftrag können die einzelnen Vorhaben auch priorisiert werden (vgl. Kraus & Westermann 2014:19f).

In Bezug auf das Management erfüllen die Projektziele verschiedene Aufgaben, dabei handelt es sich um die ‚Entscheidungsfunktion‘, die ‚Koordinationsfunktion‘, die ‚Motivationsfunktion‘, die ‚Informationsfunktion‘, die ‚Kontrollfunktion‘ und die ‚Legitimationsfunktion‘. Erstere bezieht sich darauf, dass die Projektplanung und die Entscheidungen die getroffen werden, durch die Ziele gerahmt werden. Das bedeutet, dass hier Alternativen generiert und im Anschluss, in Hinblick auf das Erreichen des Projektzieles, evaluiert werden. Der zweite Punkt umfasst die Koordinationsfunktion.

Wenn ein größeres Projekt aufgeteilt wird, ist es wichtig, die einzelnen Beteiligten auf das endgültige Ziel auszurichten. Dieses setzt also, auch im Sinne der Koordinierung, den Maßstab vom Anfang bis zum Ende des Projekts. Die ‚Motivationsfunktion‘ hat den Effekt, dass ein Wir-Gefühl innerhalb des Teams entsteht und ein gemeinsamer Wille zum erfolgreichen Abschluss eines Projekts führt. Die ‚Informationsfunktion‘ bezeichnet die Tatsache, dass die Ziele die Akteurinnen des Unternehmens leiten und ihnen vorgeben, welche Schritte in Zukunft gegangen werden müssen, um das gewünschte Ergebnis zu erreichen. Dabei ist es essentiell, dass die Intentionen klar kommuniziert werden. Der vorletzte Punkt ist die ‚Kontrollfunktion‘. Ohne Ziele wäre es nicht möglich, den Erfolg eines Projektes zu kontrollieren und abzumessen, denn sie dienen nicht nur der Steuerung und Umrahmung, sondern auch der Abbildung des Idealzustandes. Zuletzt erfüllen Projektziele eine ‚Legitimationsfunktion‘, welche dem Team die Berechtigung geben, neue und individuelle Lösungsansätze zum Erreichen dieser zu finden. Abstrakte, theoretische Vorhaben werden dadurch in die Realität umgesetzt. Durch den Einsatz der Teammitglieder wird dem Projekt also seine Glaubwürdigkeit verliehen. Ferner ist es wichtig zu erwähnen, dass die Funktionen der Ziele immer vom Projektumfeld des Auftrages beeinflusst werden. Das bedeutet, dass alle in das Projekt involvierten Stakeholder idealerweise eine optimale Unterstützung leisten müssen. Diese Unterstützung ist nur dann möglich, wenn die Ziele des Unternehmens mit den Zielen aller Stakeholder übereinstimmen, was allerdings in der Realität schwierig ist. Deshalb ist es unabdingbar, von Anfang an unternehmensinterne und externe Faktoren zu berücksichtigen, die das enge Projektumfeld, wie z. B. die Lieferantinnen und Projektmitarbeiterinnen, aber auch das weitere Umfeld betreffen können. Dazu gehören z. B. Behörden oder politische Instanzen. Die Kenntnis über Einstellung und Haltung der verschiedenen Stakeholder zum Projekt, ermöglicht dem Management, Einflussfaktoren zu analysieren und mögliche Hindernisse vorherzusehen. Im Verlauf muss die Umfeldanalyse ständig aktualisiert werden, da sie immer nur eine Momentaufnahme darstellt. Auch die Ziele sollen dabei nie von Anfang an präzisiert und als endgültig gesehen werden, da sie im Laufe der Projektentwicklung immer wieder überdacht werden müssen (vgl. Bea *et al.* 2010:100ff).

2.2.3 Berufsbild Projektmanagerin

Das Berufsbild der Projektmanagerin ist nicht einfach zu definieren. Dies liegt daran, dass die Branchen, Handlungsbereiche und Anforderungen sehr stark variieren, weshalb der Begriff in einem größeren Kontext verstanden werden muss. Um die Aufgaben der Projektmanagerin konkreter beschreiben zu können, bedarf es, je nach Branche und Aufgabenbereich, verschiedener Attribute und Spezifizierungen, damit deutlich wird, um welchen Projektmanagement-Beruf genau es sich handelt. Häufig wird der Oberbegriff ‚Projektpersonal‘ verwendet, welcher die Gesamtheit aller Personen beschreiben soll, die in das Projekt involviert sind. Laut Schelle (2014) muss der Begriff des Projektpersonals aber differenzierter betrachtet werden. Neben den Leistungsverantwortlichen, den Projektmitarbeiterinnen oder Führungskräften, welche als Projektmanagerinnen im weiteren Sinn verstanden werden können, nimmt die Projektleiterin dabei die eigentliche Rolle der Projektmanagerin ein, dieser Begriff kann also synonym verwendet werden. Die Projektleiterin übernimmt in Alleinverantwortung die Leitungsrolle während der Dauer des Projektes. Sie wird direkt von der Bestellerin beauftragt oder intern als solche bestimmt. Deshalb ist die Bezeichnung ‚Projektleiterin‘ kein Berufsbild per se. Sie übt die genannten Tätigkeiten und Funktionen aus, für die aber auch eine Ausbildung möglich ist (vgl. Schelle 2014:326).

Die Projektleiterin ist in ihrer Position eine Führungskraft. Ihre Aufgabe besteht darin Entscheidungen zu treffen und umzusetzen, Vorgänge zu planen, zu fixieren und zu koordinieren, Mitarbeiterinnen zu motivieren und die Aufgabenverteilung vorzunehmen, Informationen zu evaluieren und zu vermitteln, Konflikte zu lösen und das Team zu stärken, Ziele zu stecken und Feedback zu geben (vgl. Wegge & Schmidt 2012:208). Hier erkennt man, dass die Hauptaufgabe der Projektmanagerin sich in der Steuerung des Projektteams zeigt, damit das bestmögliche Funktionieren gewährleistet werden kann. Doch welche Kompetenzen braucht die Projektmanagerin in ihrer Führungsposition? Ein Versuch diese Frage zu beantworten, wird in Kapitel 2.2.4 angestellt.

2.2.4 Erforderliche Kompetenzen²

Damit das Projektmanagement funktionieren kann, bedarf es Personen, die passende Fähigkeiten in diesen Beruf mitbringen. Meist arbeiten Projektleiterinnen unter Zeit-, Kosten- und Termindruck und sind im Laufe des Projektes Widerständen und Reizen ihres Umfeldes ausgesetzt, die sie nicht vorhersehen können. Außerdem ist es meist der Fall, dass nicht alle benötigten Ressourcen und Informationen für die Projektleitung zugänglich sind, sodass sie „sich auf unübersichtlichem und oft riskantem Terrain“ (Wastian 2012:22) bewegt.

Die Basis für die Gewährleistung der nötigen Qualitäten einer Projektmanagerin ist eine berufs- und fachspezifische Ausbildung, sowie eine Grundausbildung im Projektmanagement, welche durch Weiterbildungen gefestigt wird. In der Realität gibt es jedoch immer wieder unterschiedliche Auffassungen darüber, ob die Projektmanagerin prozentual mehr Fachkompetenz oder mehr Projektmanagement-Kompetenz benötigt, um ihre Aufgaben erfolgreich zu lösen. Schelle (2014) betont in diesem Zusammenhang, dass beide Kompetenzfelder für die Ausübung des Berufes gleichermaßen benötigt werden. Allgemein kann gesagt werden, dass die folgenden Kompetenzen erforderlich sind: Erstens, die theoretischen Kenntnisse und das Wissen über das Projektmanagement, zweitens, die praktische Anwendungserfahrung dieser Kenntnisse (Handlungskompetenz) in Projekten und drittens, die soziale Kompetenz in der menschlichen Kommunikation. Diese drei Punkte können z. B. durch die Zertifizierungs- und Qualifizierungsprogramme der GPM³ überprüft werden (vgl. Schelle 2014:340).

Heintel und Krainz (2015) definieren ebenfalls Kompetenzebenen. Es handelt sich um eine persönliche, eine sozialgruppenbezogene, sowie eine organisationsbezogene Kompetenzebene. Nur in der Theorie lassen sich diese drei Ebenen trennen, in der Praxis sind sie stets miteinander verwoben. Die persönliche Kompetenzebene bezieht sich auf die Fähigkeit der Selbstreflexion und Selbsteinschätzung. Die Selbstüber- und Unterschätzung ist nämlich ein Mechanismus, welcher Lernprozesse hemmt. Deshalb ist es wichtig, dass die Individuen sich sowohl durch Selbstbeobachtung als auch durch das

² „Fähigkeit zur Anwendung von Wissen, Erfahrung und Fertigkeiten, um beabsichtigte Ergebnisse zu erreichen“ (ÖNORM EN ISO 17100:2.4.9).

³ Deutsche Gesellschaft für Projektmanagement e.V

Feedback anderer Personen weiterentwickeln. Diese Feedback-Kultur sollte von den Firmen institutionalisiert werden und keinen Platz für Hierarchien haben, weil die sozialgruppenbezogenen Kompetenzen nur so sinnvoll gestärkt werden können. Auch das Kennenlernen eigener Fähigkeiten ist für die Gruppe wichtig, weil somit Aufgaben an die Individuen verteilt und auf deren Kompetenzbereich angepasst werden können. Die organisationsbezogene Kompetenz nennt die Fähigkeit den Einfluss von Subsystemen (bis hin zu Individuen) auf die Gesamtheit einschätzen zu können und ganzheitlich zu denken. Innerhalb dieser Subsysteme gibt es wiederum Einheiten, die sich gegenseitig beeinflussen, weshalb es hier von grundlegender Bedeutung ist, mögliche Schwierigkeiten und Widersprüche zu erkennen. Auch die praktische Organisationskompetenz spielt dabei eine enorm wichtige Rolle, vor allem wenn es um konkrete Strategien zur Bewältigung möglicher Schwierigkeiten und Widersprüche geht (vgl. Heintel & Krainz 2015:121ff).

Auch Wegge und Schmidt (2012) betonen in ähnlicher Weise die Anforderungen, welche durch diese Kompetenzebenen entstehen. Die Projektleiterin muss ein hohes Maß an Selbsteinschätzung besitzen und fähig sein ihr Umfeld und die Komplexität der Arbeitsaufgaben zu beurteilen. Die Leiterin sollte den Mitarbeiterinnen außerdem ausreichend Spielraum für die Erreichung ihrer individuellen Aufgaben geben und als Feedbackgeberin während des Projekts ratsam zur Seite stehen (vgl. 2012:213).

2.3 Zusammenfassung

In Kapitel 2 wurde ausgeführt, inwieweit das Projektmanagement sich im Laufe der Geschichte in eine Führungskonzeption gewandelt hat. Die Projektmanagerin fungiert als Führungskraft und trägt somit eine große Verantwortung für sich und ihr Team. Projekte sind stets einmalig und bringen die Projektleiterin und das Team in immer neue, ungewohnte Situationen, was ein hohes Maß an einschlägigen Kompetenzen erfordert. Dabei wird die Umsetzung der Projekte immer vom Zeit-, Leistungs- und Kostenfaktor beeinflusst. Eine erfolgreiche Abwicklung der Projekte erfordert stets spezifische und anspruchsvolle Projektziele, welche die Motivation fördern und die Leistungsergebnisse erhöhen. Dabei hat jedes Projekt einen Soll-Ablauf, der im Allgemeinen in diesem Bereich als Richtlinie und Maßstab gesehen werden sollte.

Im folgenden Kapitel wird näher auf die eigentliche Thematik der Masterarbeit eingegangen. Der Fokus liegt nun auf den Sprachendienstleistern und der Umsetzung von

Translationsprojekten. Folgende Fragen sollen in Kapitel drei beantwortet werden: Inwieweit lassen sich die dargestellten wirtschaftswissenschaftlichen Erkenntnisse über das Projektmanagement auf die Sprachdienstleister projizieren? Mit welchen Herausforderungen und Aufgaben ist das Projektmanagement in Übersetzungsbüros konfrontiert? Wie läuft die Abwicklung eines translatorischen Projektes ab?

3. Projektmanagement in Übersetzungsbüros

Das Projektmanagement⁴ ist eine der Kernaufgaben der meisten Übersetzungsbüros und nicht die Translation selbst. Dunne und Dunne (2011) beschreiben diesen Umstand folgendermaßen.

Thus, the designations ‚translation agency‘ and ‚language service provider‘ are misnomers: neither accurately reflects the true core competencies of a language industry company, which include sales management, vendor management, and above all, project management. (Dunne 2011:5)

Hier kommt zum Ausdruck, dass die Bezeichnungen der Unternehmen in der Sprachindustrie missverständlich sind, da z. B. die meisten Übersetzungsbüros andere Tätigkeiten ausüben, als es der Name vermuten lässt. Das Zitat von Dunne und Dunne verdeutlicht was die Kernaufgaben des Übersetzungsbüros sind. Genannt werden das ‚sales management‘, welches den Vertrieb und die Kundenakquise meint, sowie das ‚vendor management‘ erwähnt, welches auch als Lieferantenmanagement bezeichnet werden kann. Hier geht es um die Generierung eines Pools an externen Translatorinnen, Korrekturleserinnen und anderen Dienstleisterinnen, die von Übersetzungsbüros engagiert werden können. Der letzte Baustein stellt das Projektmanagement selbst dar. Dabei handelt es sich um eine rechtzeitige Lieferung des gewünschten Produktes innerhalb der angegebenen Zeit und des vorhandenen Budgets und gemäß den Vorstellungen der Kundin (vgl. Dunne & Dunne 2011:5).

⁴ In der ÖNORM EN ISO 17100, welche Normen für die Übersetzungsdienstleistungen definiert hat, wird das Projektmanagement als „Koordinierung, Steuerung und Überwachung des Projekts während seiner gesamten Laufzeit“ (ÖNORM EN ISO 17100:2.2.9) verstanden.

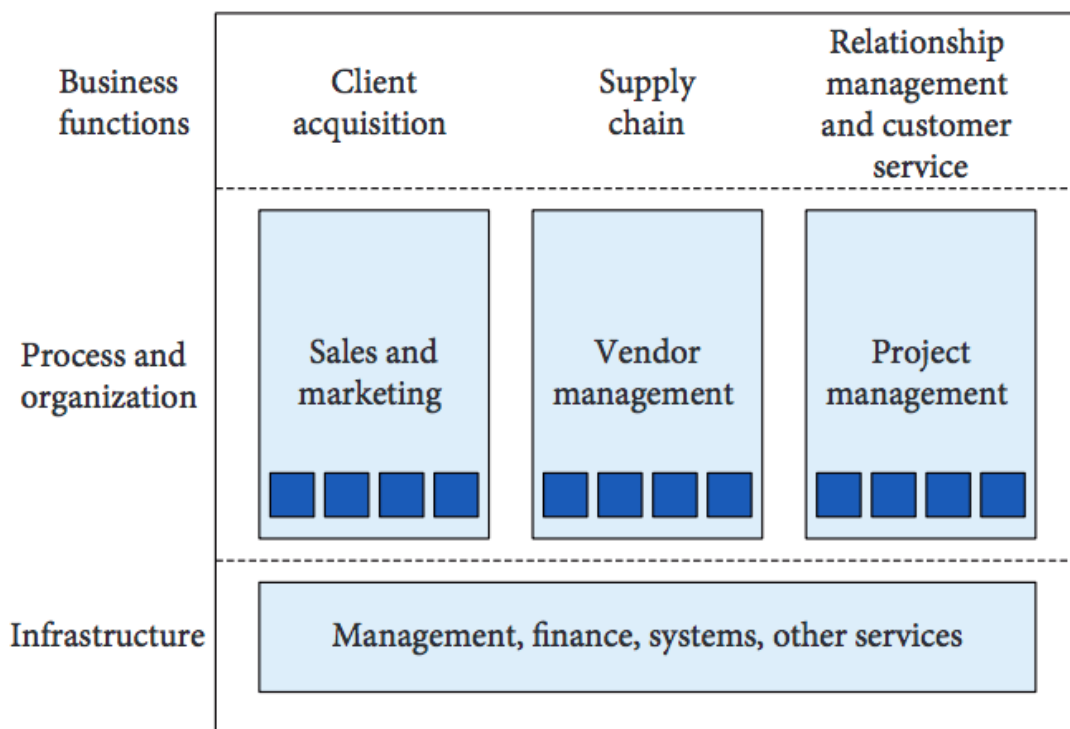


Abbildung 3: Die drei Kernkompetenzen eines prototypischen Sprachdienstleisters (Dunne & Dunne 2011:5).

Die Kernkompetenzen der Sprachdienstleister⁵ werden in Abbildung 3 noch einmal zusammengefasst. Die dunkelblauen Rechtecke stehen für weitere Prozesse, die im Zuge dieser Tätigkeiten im jeweiligen Feld abgewickelt werden müssen. Die Infrastruktur zeigt außerdem in welchem Feld sich die Kernkompetenzen der Sprachdienstleister bewegen (vgl. Dunne & Dunne 2011:5).

3.1 Übersetzungsbüros als projektorientierte Unternehmen

Laut Patzak und Rattay (1998) gewinnt das projektorientierte Unternehmen seit einigen Jahren immer mehr an Bedeutung. Während sich der Schwerpunkt des Projektmanagements früher auf die Organisation einzelner, komplexer Vorhaben in Unternehmen konzentrierte, ist heute der Bedarf an dynamischen Organisationsmodellen immer stärker vorhanden. Ein ausschlaggebender Grund dafür ist, dass sich die Märkte

⁵ „Person oder Organisation, die sprachbezogene Dienstleistungen anbietet“. (ÖNORM EN ISO 17100:2.4.1)

und die Bedürfnisse der Kundinnen stark gewandelt haben. Es gibt kürzere Produktlebenszyklen, einen höheren Konkurrenzdruck und „immer komplexere Zusammenhänge aus dem internen und externen Umfeld“ (Patzak & Rattay 1998:455).

Dies führt dazu, dass die Steuerung mehr auf die Kundenwünsche angepasst werden muss, der Fokus auf den Kernkompetenzen liegt, sowie schnelle Entscheidungen getroffen werden müssen. Das projektorientierte Unternehmen ist aufgrund seiner Strukturen ein passendes Modell zur Erfüllung dieser Anforderungen. Der Grund dafür ist, dass projektorientierte Unternehmen alle neuen Aufträge in Form von Projekten durchführen. Neue Anfragen werden also relativ schnell und unbürokratisch bearbeitet. Durch die Arbeit in Teams, die sich mit der Thematik bestens auskennen, können innerhalb kurzer Zeit die effizientesten Lösungen gefunden werden. Um der Anfrage gerecht zu werden, wickeln projektorientierte Unternehmen ihre Vorhaben parallel ab, sodass man sich innerhalb des Unternehmens um viele Projekte gleichzeitig kümmern muss. Wichtig zu erwähnen ist auch, dass diese Struktur den Projektteams eine hohe Lernchance bietet, da sie auch unternehmerisch denken müssen. Außerdem zeichnen sich projektorientierte Unternehmen durch bestimmte Werte aus wie z. B. durch Kundenorientierung, Prozessorientierung und Mitarbeiterorientierung. Die Kundenorientierung ist ein Hauptelement der unternehmerischen Werthaltung. Die Prozesse sind so ausgerichtet, dass sie den Kundenanforderungen und Umfeldanforderungen gerecht werden. Die Prozessorientierung bedeutet, dass die Kundenorientierung zielgerichtet stattfindet. Das heißt, dass von der Anfrage bis hin zur Lieferung der Problemlösung der Prozess ganzheitlich betrachtet wird, sodass dem Kunden die bestmögliche Lösung präsentiert werden kann. Unter Mitarbeiterorientierung versteht man die Übergabe der Verantwortung an die Projektleiterinnen, sodass die Hierarchie verflacht und das ganze Unternehmen in die Aufgaben mit eingebunden ist. Es gibt keinen Fokus auf die einzelnen Abteilungen des Unternehmens (vgl. Patzak & Rattay 1998:454ff).

Sieht man sich nun die oben genannten Kriterien an, erkennt man, dass auch das Übersetzungsbüro in diese Sparte fällt. Übersetzungsbüros passen sich den Anforderungen der sich wandelnden Gesellschaft an. Durch Einflüsse wie die Globalisierung und die Freizügigkeit in der EU besteht ein immer größerer Bedarf an Translationen. Übersetzungsbüros wickeln neue Kundenaufträge in Form von Projekten ab, um möglichst rasch und effizient Lösungsansätze zu finden. Dies bedeutet, dass auch hier die

Prozesse ganzheitlich betrachtet werden. Die Projektmanagerinnen tragen große Verantwortung, da sie stets mit neuartigen Aufträgen zu tun haben, wirtschaftlich denken und den Kundenanforderungen gerecht werden müssen.

3.2 Projektmanagement als translatorisches Handeln

Die Projektmanagerin ist in ihrer vielschichtigen Rolle Teil eines translatorischen Handlungsgefüges und nimmt dabei eine Sonderposition ein. Sieht man sich die Handlungsrollen von Holz-Mänttari (1984) an, kann man nämlich erkennen, dass die Rolle der Projektmanagerin nicht explizit erwähnt wird. Die Rollen bestehen einerseits aus der Bedarfsträgerin, der Bestellerin, der Ausgangstext-Produzentin, der Translatorin, der Zieltext-Applikatorin sowie der Zieltext-Rezipientin (vgl. 1984:95).

Kadric (2005) beschreibt diese Handlungsrollen folgendermaßen: die Bedarfsträgerin ist die Person, welche die Translation des Textes benötigt, woraufhin die Bestellerin (welche identisch mit der Bedarfsträgerin sein kann) eine Übersetzung in Auftrag gibt. Die Ausgangstext-Produzentin ist auch ein Teil dieses Prozesses, da durch die Anfertigung ihres Textes erst der Bedarf an einer Übersetzung entsteht. Nun kommt die Translatorin ins Spiel, denn sie führt den Übersetzungsauftrag durch. Die Person, die nun mit dem fertigen Zieltext aktiv arbeitet, ist die Zieltext-Applikatorin. Alle Personen, die mit dem fertigen Translat zu tun haben und es auf irgendeine Weise empfangen, sind schließlich die Zieltext-Rezipientinnen (vgl. 2005:84).

Wie zu erkennen ist, nimmt die Projektmanagerin hier eine gesonderte Position ein, welche noch in Klammern zu Holz-Mänttaris (1984) Theorie hinzugefügt werden könnte. Eine weitere Möglichkeit die Projektmanagerin in die Handlungstheorie zu integrieren, wäre ihre Rolle als partiell anzusehen, denn Holz-Mänttari nennt in ihrer Theorie, dass die Handlungsrollen auch geteilt sein können (vgl.1984:109).

Diese Rollenverteilung kann folgendermaßen aussehen: die Projektmanagerin hat in jedem Fall Kontakt mit der Bestellerin, da sie die Übersetzung erst in Auftrag gibt. In diesem Fall kann die Bestellerin auch als die Kundin des Übersetzungsbüros gesehen werden. Auch mit der Translatorin steht die Projektmanagerin in ständigem Kontakt, weil sie die benötigte Übersetzung anfertigt. Somit agiert die Projektmanagerin auf einer Metaebene in diesem Handlungsgefüge, denn sie gilt als Mittlerin der Interessen aller sechs Handlungsrollen. Die Entscheidungen der Projektmanagerin beeinflussen auch alle sechs Handlungsrollen, da Erwartungen erfüllt oder enttäuscht werden können.

Entscheidet sich die Projektmanagerin womöglich für eine Translatorin, die einen qualitativ weniger guten Text anfertigt, kann dies zur Unzufriedenheit aller Beteiligten führen, denn auch die Translatorin hat Erwartungen an sich selbst und an ihr Translat. Außerdem ist die Frage der Qualität stets heikel, da die Qualitätskriterien der Handelnden nicht immer übereinstimmen. Nicht nur die Translatorin fertigt einen Text für den Fremdbedarf an, sondern auch die Projektmanagerin handelt im Sinne einer anderen Person und muss ihrem Bedarf gerecht werden. Somit kann gesagt werden, dass die Projektmanagerin eine enorm große Verantwortung trägt. Ein Problem, welches sich aus der Beteiligung einer Projektmanagerin ergeben kann ist, dass die Bedarfsträgerin, bzw. Bestellerin nicht direkt mit der Translatorin kommunizieren, wodurch es zu Informationsverschiebungen oder gar zum Nicht-Kommunizieren von Wünschen kommen kann. Die Projektmanagerin muss hier mithilfe ihrer Kompetenzen handeln, um das Kommunikationsziel zu erreichen.

Dieses Kommunikationsziel ist ein weiterer wichtiger Anhaltspunkt in Bezug auf die Handlungstheorie. Reiß und Vermeer (1991) sprechen davon, dass Handlungen immer zielorientiert sind. Hierbei liegt der Unterschied zwischen einer allgemeinen Handlungstheorie und einer Translationstheorie darin, dass bei der Translationstheorie bereits eine Primärhandlung, also ein Ausgangstext, vorhanden ist. Damit kann die Translation als Sondersorte der Handlungstheorie gesehen werden. Reiß und Vermeer verschieben mit ihrer Theorie den Fokus vom Ausgangstext auf den Zweck der Übersetzung, was auch als Skopostheorie bezeichnet wird. Die Übersetzerin befindet sich also in einem ständigen Entscheidungsprozess, der dem Zweck unterlegen ist, wobei der Zweck immer begründbar sein muss. Der Zweck ist auch immer rezipientenabhängig, da die Durchführung der Handlung immer davon abhängt, mit wem interagiert wird (vgl. Reiß & Vermeer 1991:95ff).

Ist eine Projektmanagerin in diesen Prozess involviert, fällt die Bestimmung des Skopos nicht nur auf die Translatorin alleine zurück. Die Projektmanagerin achtet schon bei der Analyse des Textes und bei der Suche nach Translatorinnen darauf, dass die Person den Text zweckgemäß übersetzen kann. Dabei muss die Projektmanagerin bereits wissen, zu welchem Zweck die Translation benötigt wird und wer die Rezipientinnen sind. Handelt es sich z. B. um eine Gebrauchsanweisung, ist der Skopos der Übersetzung

ein anderer als z. B. bei einem Marketingtext. Dabei ist es die Aufgabe der Projektmanagerin, die Translatorin darüber zu informieren wer die Zielgruppe des Translats ist, sodass auch die Translatorin zweckgemäß handeln kann.

In der Feldstudie von Hanna Risku (siehe 3.4) werden verschiedene Rollen und Zuständigkeitsbereiche im Übersetzungsbüro in der Praxis festgemacht, die an dieser Stelle noch genannt werden sollen. Zu beachten ist, dass es sich um ein konkretes, reales Beispiel handelt, das die theoretische Rollenverteilung der oben genannten Theorie reflektieren soll. Die erste Rolle die sich herauskristallisiert, ist die Rolle der Auftraggeberin. Diese sind häufig technische Redakteurinnen oder ganze Fachabteilungen von Unternehmen, die den Auftrag starten und auch als Initiatorinnen bezeichnet werden können. Mit der Auftragserteilung ist die Auftraggeberin dazu verpflichtet einen korrekten Ausgangstext bereitzustellen und eventuell Referenzmaterial mitzuschicken. Am Ende ist sie es, die den Text freigibt und die Entscheidung trifft, wie das Layout des Zieltextes aussehen soll. Die Fachabteilungen und technischen Redakteurinnen stehen dem Übersetzungsbüro häufig auch als Lektorinnen bereit, diese Akteurinnen müssen aber nicht zwangsläufig die auftraggebende Instanz sein. Sie sind auch meist für das Layout des Zieltextes verantwortlich. Sieht man sich nun die Rolle des Übersetzungsbüros an, übernimmt dies die Koordination des Projektes. Doch dies ist nicht die einzige Rolle, die ihm zugeschrieben werden kann, denn das Büro ist gleichzeitig auftraggebend wenn es um die externen Translatorinnen geht. Gleichzeitig treffen die Mitarbeiterinnen des Übersetzungsbüros, die häufig selbst über translatorische Expertise verfügen, auch translatorische Entscheidungen und setzen ihr Wissen konkret um (wenn es z. B. um Fragen seitens der Übersetzerinnen oder die Verwendung von Translation Memories geht). In der Feldstudie gibt es auch noch die Rolle der Partnerbüros, die sich im Ausland befinden. Diese werden teilweise mit Übersetzungen beauftragt und gestalten den Zieltext. Außerdem führen sie Lektorate durch. Die letzte Rolle, die genannt wird, ist die Einzelübersetzerin. Diese ist in erster Linie für die Zieltextgestaltung zuständig und übernimmt ebenfalls Lektorate (vgl. Risku 2004:179).

Wie kann diese Rollenverteilung auf Holz-Mänttäräs Handlungstheorie umgelegt werden? Wie spiegelt sich in dieser Feldstudie das translatorische Handeln der Projektmanagerinnen wider? Man kann erkennen, dass zahlreiche Mischformen der Handlungs-

rollen existieren. Die typische Auftraggeberin gibt es nicht, denn dies können ganze Unternehmen oder Abteilungen sein. Außerdem ist das Übersetzungsbüro selbst auch eine auftraggebende Instanz, da es externe Übersetzerinnen, Lektorinnen, Redakteurinnen oder Designerinnen engagiert. Das Übersetzungsbüro kann gleichzeitig auch als Translatorin gesehen werden, da auch hier von internen Übersetzerinnen und Mitarbeiterinnen Zieltexte gestaltet werden. Die Rolle der Projektmanagerin findet auch in der Feldstudie keine konkrete Handlungsrolle, denn sie ist nicht gleichzusetzen mit dem Übersetzungsbüro selbst, da hier viele verschiedene Mitarbeiterinnen involviert sein können. Es wird klar, dass die Projektmanagerin als Koordinatorin fungiert, aber auch translatorische Entscheidungen treffen kann, sie agiert auch als Auftraggeberin oder Grafikerin, wenn die Umstände es verlangen und die nötigen Kompetenzen vorhanden sind. Hier kann man auch wieder auf die Bezeichnung der Projektmanagerin als Projektleiterin von Schelle (2014) zurückgreifen, denn dieser Begriff umfasst zwar viele mögliche Zuständigkeitsbereiche, gleichzeitig wird er aber ihrer Rolle gerecht.

Klar ist, dass es die typische Rolle der Projektmanagerin in Übersetzungsbüros nicht gibt, diese aber auf jeden Fall eine sehr entscheidende Rolle im translatorischen Handlungsgefüge spielt.

3.3 Berufsbild translatorisches Projektmanagement

Für Absolventinnen translatorischer Studiengängen stellt der Beruf der Projektmanagerin⁶ eine mögliche Karrierechance dar. Im Jahr 2005 führte Doris Brence eine Studie am ITAT (Institut für Theoretische und Angewandte Translationswissenschaft), einem Institut der Karl-Franzens-Universität in Graz, durch, welche sich mit der Studien- und Berufssituation der Absolventinnen des ITAT befasste. Ein Aspekt, der in dieser

⁶ Die Projektmanagerin wird bezeichnet als die „Person, die festgelegte Aspekte des Übersetzungsprojektes steuert und für den Prozess verantwortlich ist“ (ÖNORM EN ISO 17100:2.4.8).

Studie untersucht werden sollte, waren die beruflichen Sparten, in welchen die Absolventinnen Fuß gefasst haben.

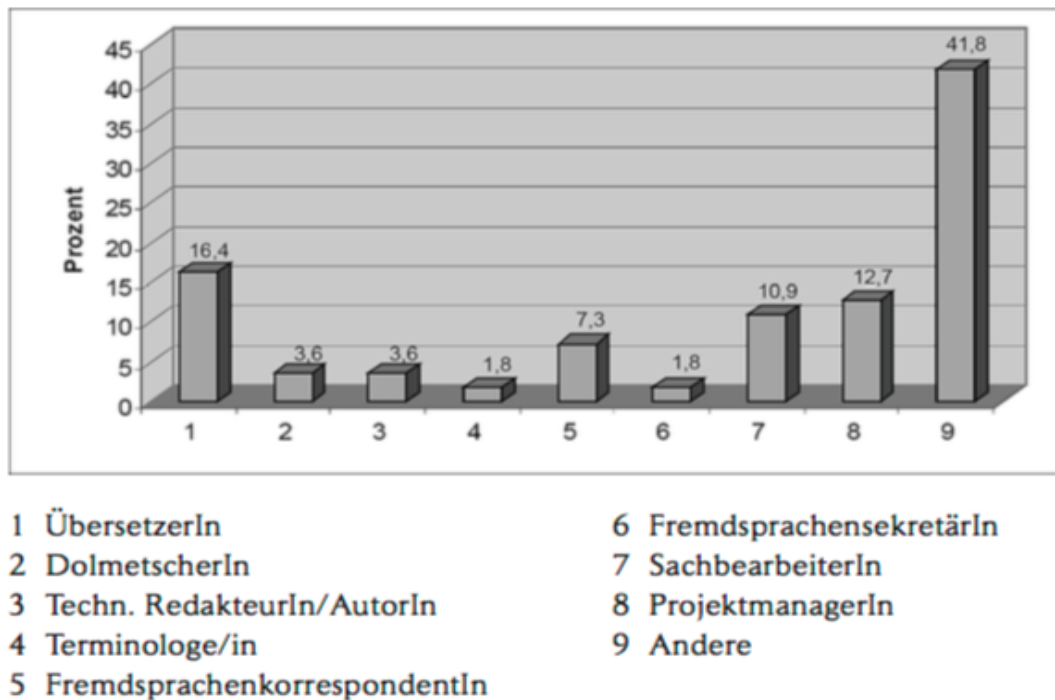


Abbildung 4: Stellenausschreibung aller fest angestellten Absolventinnen des ITAT (Brence 2007:50).

Abbildung 4 wurde im Rahmen der oben genannten Studie angefertigt. Hier kann man den Anteil aller nach dem Studium festangestellten Absolventinnen erkennen und wie ihre Berufsbezeichnung ausgeschrieben wurde. Der Anteil der Festanstellungen liegt in dieser Umfrage bei 59,1%. Sieht man sich die Grafik an, kann man feststellen, dass der Beruf der Projektmanagerin am dritthäufigsten ausgeschrieben wurde. Mit 12,7% kann dieser Beruf also mit den Ausschreibungen für Übersetzerinnen (16,4%) und Sachbearbeiterinnen (10,9%) konkurrieren. Der größte Anteil dieser Grafik machen allerdings andere Ausschreibungen aus (vgl. Brence 2007:50ff).

Man kann trotzdem daraus schließen, dass das Projektmanagement für Translationsabsolventinnen eine berufliche Möglichkeit darstellt. Dies bedeutet in der Umkehr auch, dass der Beruf der Projektmanagerin in einem Übersetzungsbüro häufig von Translationsabsolventinnen ausgeübt wird. Diese Nachfrage kann vielleicht damit begründet werden, dass ausgebildete Translatorinnen das nötige Know-How in diesen

Bereich mitbringen und dadurch möglicherweise effizienter und sinnvoller handeln können, als eine Person die keine translatorische Ausbildung hat. Dunne (2011) hat auch die Notwendigkeit beschrieben das Projektmanagement als Fach in die Curricula der translatorischen Studiengänge zu integrieren. Denn die Translation solle nicht nur als Produkt oder Prozess gesehen werden, sondern auch als eine Dienstleistung (vgl. 2011:184).

Prinzipiell kann gesagt werden, dass in diesem Bereich häufig Mischformen der Berufsbilder ‚Translatorin‘ und ‚Projektmanagerin‘ existieren. Hierbei ist auf den Begriff der Interkulturellen Fachkommunikatorin von Risku (2004) zu verweisen. Das Bild der klassischen Umkodierung von einem Text in einen anderen, ist in Hinblick auf die Translation nicht mehr zeitgemäß. Es gibt heutzutage kaum noch feststehende Aufgabenfelder in der Berufslandschaft von Kommunikationsexpertinnen. Durch äußere Faktoren wie die Schnelllebigkeit von Produkten und die Globalisierung, ändern sich die Anforderungen an die Fachkommunikatorin, welche komplexe Aufgaben in Kooperation mit anderen Akteurinnen umsetzen muss. Diese berufliche Vermischung geschieht dabei in verschiedenen Bereichen wie dem Layouten von Texten, Terminologiarbeit oder der Beratung von Kundinnen (vgl. Risku 2004:32).

In der Interkulturellen Fachkommunikation geht es um die Erstellung von Texten in einem umfassenden, kommunikativen Sinne: Auch nicht-sprachliche Zeichen und Gestaltungsleistungen sind damit gemeint, von Abbildungen und Hintergrundfarben bis zu den Navigationsstrukturen und Icons eines Displays. Diesen Umstand versuchen wir mit dem Terminus *Kommunikation* anstelle von Redaktion, Schreiben oder Writing gerecht zu werden. (Risku 2004:16)

Das klassische Berufsbild der Übersetzerin ist damit nicht mehr aktuell und wird durch die interkulturelle Fachkommunikatorin ersetzt, welche auf vielen verschiedenen Ebenen agiert. Zu diskutieren ist, ob es sich also bei Projektmanagerinnen ebenfalls um interkulturelle Fachkommunikatorinnen handelt, da auch sie, einerseits durch ihre Ausbildung zur Translatorin und andererseits durch die Anforderungen an ihr Berufsbild, verschiedene Kommunikationsaufgaben lösen muss.

In der ÖNORM werden Kriterien festgelegt, welche eine Projektmanagerin erfüllen muss, um als kompetent zu gelten. Einerseits soll sie über die Fähigkeit verfügen das Übersetzungsbüro in der Organisation der Übersetzungsdienstleistung zu unterstützen, damit die Angaben der Auftraggeberin und andere Projektspezifikationen erfüllt

werden können. Außerdem sollte sie durch eine formelle oder informelle Ausbildung in der Lage sein ein Übersetzungsprojekt leiten zu können. Der letzte Punkt, der als Kompetenz der Projektmanagerin erwähnt wird, ist die Entwicklung von Wissen über die Übersetzungsdienstleistungsbranche, den Übersetzungsprozess und das Projektmanagement generell (ÖNORM EN ISO 17100 2015: 3.1.7).

Dieses Wissen der Projektmanagerin um den Translationsprozess umfasst auch das Wissen über die Kompetenzen der Translatorin selbst. Neben den allgemeinen Kompetenzen im Projektmanagement müssen die Projektmanagerinnen zumindest verstehen können wie Translatorinnen handeln. Denn diese haben nicht nur gelernt ihr translatorisches Wissen bewusst zu verwenden, sondern sind auch in der Lage weitere Strategien anzuwenden. Die Translatorinnen sind sich darüber im Klaren welche Probleme es bei der Kommunikation geben kann und welche Umstände zu Missverständnissen führen können. Außerdem ist die Translatorin dazu fähig hinter einer Aussage die Intention der Ausgangstext-Produzentin zu verstehen. Translatorinnen kennen auch die Beziehung zwischen der Wortwahl von Menschen und einer gewissen Welt-haltung, die dadurch zum Ausdruck gebracht wird. Sie wissen wie man sprachlich nicht implizite Botschaften, explizit verständlich machen kann und sie erkennen, wann sie selbst nicht genug verstehen und Verständnislücken schließen müssen. Translatorinnen sind dazu fähig sich in andere Personen hineinzusetzen und fremde Weltbilder zu vermitteln. Sie sind Mittlerinnen über kulturelle und geographische Grenzen hinweg und können Kommunikation ermöglichen. Aus diesem Grund sind sie sich auch ihrer gesellschaftlichen Verantwortung bewusst und wissen wie sie ethisch handeln können (vgl. Kaiser-Cooke 2007:76).

Dieses translatorische Know-How kann die Projektmanagerin durch die translatorische Ausbildung möglicherweise bereits vorweisen. Ist eine Projektmanagerin nicht im Bereich Translation ausgebildet, gilt es sich dieses Know-How anzueignen.

3.4 Prozess der Auftragsabwicklung

Wie läuft die Abwicklung eines Übersetzungs- bzw. Dolmetschauftrages in Übersetzungsbüros ab? Kann der Prozess überhaupt allgemein beschrieben werden? Um diese Fragen zu beantworten, soll auf ein pragmatisch angelegtes Werk von Samuelsson-Brown (2006) zurückgegriffen werden. In seinem Buch ‚Managing Translation Services‘

beschreibt er wie die konkrete wirtschaftliche Realisierung eines Übersetzungsbüros aussehen kann. Unter anderem widmet er sich den Darstellungen der Arbeitsprozesse in Übersetzungsbüros. Die folgende Grafik bezieht sich dabei allerdings eher auf den Modus der Übersetzung. Jedoch lässt sich daraus auch der Prozess eines Dolmetschauftrages ableiten. Diese Grafik soll auch als Grundlage für die Auswertung des Leitfadeninterviews dienen, um Prozesse vergleichen zu können.

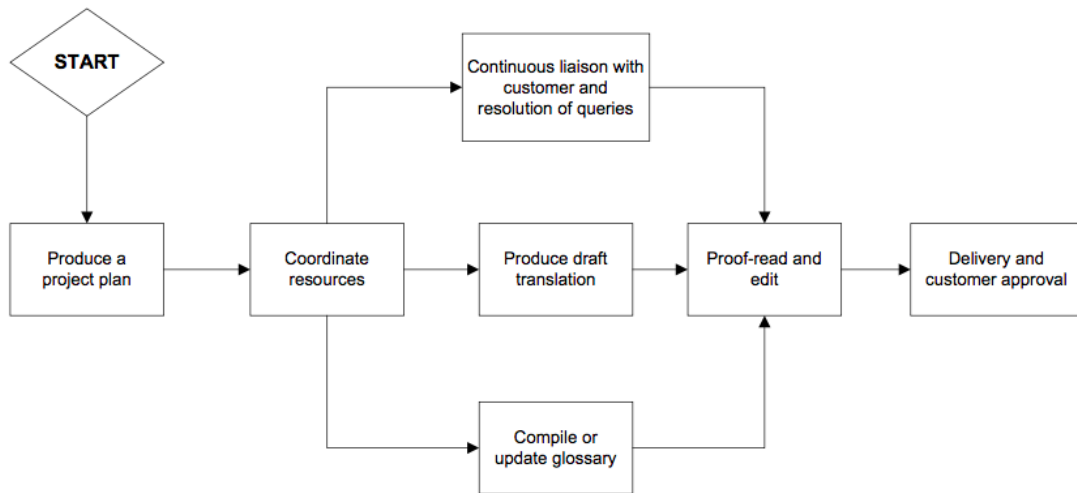


Figure 6. Elements of the translation process

Abbildung 5: Elemente des Translationsprozesses (Samuelsson-Brown 2006:21)

In dieser Grafik muss davon ausgegangen werden, dass bereits eine Anfrage für einen Auftrag seitens der Kundin stattgefunden hat. Die Projektmanagerin bzw. das Übersetzungsbüro hat eventuell einen Kostenvoranschlag erstellt und wurde bereits mit der Translation beauftragt und beginnt nun im ersten Schritt damit einen Projektplan zu entwerfen. Ob ein Projektplan tatsächlich immer nötig ist und in der Realität umgesetzt wird, ist nicht klar. Jedoch kann davon ausgegangen werden, dass dies bei eher größeren Projekten notwendig ist. Der nächste Punkt bezieht sich auf die Organisation der gegebenen Ressourcen. Welche Übersetzerinnen und Dolmetscherinnen sind verfügbar und sind diese geeignet, die gewünschte Translation durchzuführen? Nun beginnt der eigentliche Prozess der Translation. Hier verschieben sich die Vorgänge bei Dolmetsch- und Übersetzungsaufträgen. Im Fall einer Übersetzung kann man aus der Grafik ableiten, dass neben der Anfertigung des Übersetzungsentwurfes noch weitere Tätigkeiten parallel ablaufen. Der Übersetzungsentwurf wird von der beauftragten Translatorin angefertigt,

während die Projektmanagerin in ständigem Kontakt mit der Kundin verbleibt um etwaige Fragen zu klären. Ein weiterer Prozess der parallel stattfinden kann, ist die Pflege oder Erstellung eines Glossars. Diese Einspeicherung und Verarbeitung der Terminologie kann in der Praxis z. B. auch in Form von Translation Memory Systemen stattfinden. Vermutlich ist dies bei häufiger beauftragenden Kundinnen und Unternehmen sinnvoll und weniger bei ‚kleineren‘ Kundinnen, welche nur einmalig oder kaum beauftragen. Wenn die Übersetzung dann fertiggestellt und von der Übersetzerin geliefert wurde, findet meist ein Korrekturlesen und eine Aufbereitung des Textes statt. Das Korrekturlesen kann z. B. durch eine externe Lektorin durchgeführt werden oder auch intern, je nachdem welche Ressourcen dem Übersetzungsbüro zur Verfügung stehen. Nicht immer arbeitet ein Übersetzungsbüro mit dem Mehr-Augen-Prinzip. Die Aufbereitung wird also entweder in Dateien umgewandelt und für die Lieferung vorbereitet oder nochmals formatiert oder gelayoutet. Auch dies ist sowohl von den Wünschen der Kundinnen als auch von den Ressourcen und dem Angebot des Übersetzungsbüros abhängig. Zum Schluss findet die Lieferung des Textes statt. Die Kundin bestätigt die Lieferung und es wird eventuell Feedback an das Übersetzungsbüro gegeben (vgl. Samuelsen-Brown 2006:21).

Diese Grafik kann nun aus einer dolmetschorientierten Sicht ausgewertet werden. Dazu stellt sich die Frage, inwieweit der Prozess durch den Modus des Auftrages beeinflusst werden kann? Die ersten Schritte laufen sehr ähnlich ab. Es wird ein Projektplan entworfen und die Ressourcen nach Dolmetscherinnen geprüft. Da es sich bei der Dolmetschung um eine „Translation eines einmalig (in der Regel mündlich) dargebotenen Textes der Ausgangssprache in einen nur bedingt kontrollierbaren und infolge des Zeitmangels kaum korrigierbaren Text der Zielsprache,“ (Kade 1968:35) handelt, verschieben sich die folgenden Schritte wahrscheinlich. Denn im Idealfall sollte schon vor dem Dolmetscheinsatz ein intensiver Kontakt zwischen der Kundschaft und der Projektmanagerin bestehen, um alle möglichen Probleme vorab zu klären, um diese durch vorherige Absprache so gut wie möglich zu vermeiden. Auch der Kontakt zu den Dolmetscherinnen und die Lieferung von Vorbereitungsmaterial ist hier vermutlich von größerer Bedeutung, als bei einer Übersetzung, bei welcher die Übersetzerinnen einen schriftlichen Text bekommen, zu dem sie konkret recherchieren können. Im Gegensatz zu Dolmetschungen, können die Übersetzerinnen während der Anfertigung des Translats

das Projektmanagement oder die Kundschaft bei Fragen kontaktieren, was während einer Dolmetschung nicht, oder nur begrenzt, der Fall ist. Dies bedeutet, dass bereits vor der tatsächlichen Translation sowohl Glossare erstellt und gepflegt müssen, als auch Recherche betrieben und das Vorbereitungsmaterial ausgearbeitet werden muss. Außerdem muss sich die Dolmetscherin mit dem Setting und den Rednerinnen befassen. Da es sich bei der Dolmetschung um einen „kaum korrigierbaren“ (Kade 1968:35) Text handelt, muss also im Voraus mehr erledigt werden, als bei einer Übersetzung, damit so wenige Komplikationen wie möglich auftreten. Somit findet auch mit der Durchführung der Dolmetschung eine direkte Lieferung des Translats an die Kundschaft statt. Ein Mehr-Augen-Prinzip ist also kaum möglich. Nach der Durchführung der Dolmetschung kann noch ein Feedback seitens der Kundin stattfinden.

Sieht man sich die oben erwähnte Abwicklung eines Dolmetschauftrages an, könnte man folgende Darstellung als Interpretation eines generalisierenden Ablaufs dieses Prozesses sehen.

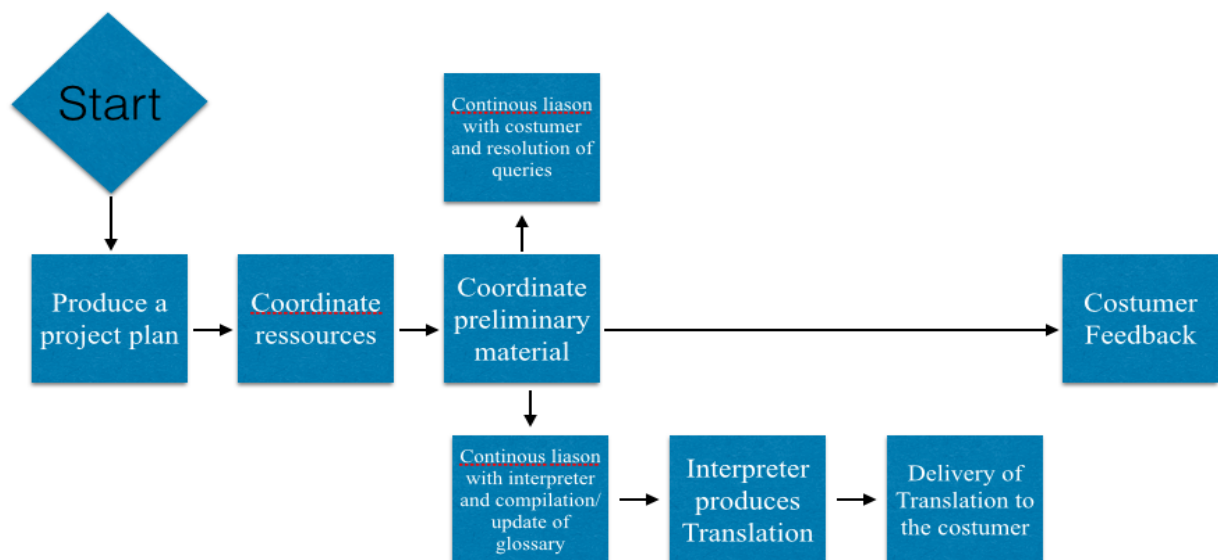


Abbildung 6: Elemente des Translationsprozesses bei der Abwicklung von Dolmetschaufträgen in Anlehnung an Samuelsson-Brown (2006).

Für den Bereich Übersetzen wird in der ÖNORM EN ISO 17100 ein genormter, prototypischer Arbeitsablauf dargestellt, der an dieser Stelle noch genannt werden soll. Es werden drei Phasen definiert, die Projektvorbereitung, der Produktionsprozess, sowie die Projektnachbereitung. In der ersten Phase werden die Kundenanfragen bearbeitet und die Durchführbarkeit des Auftrages geprüft, es wird ein Angebot erstellt und eine Vereinbarung zwischen der Kundin und dem Sprachdienstleister getroffen. Informationen der Kundin werden in die Planung mit einbezogen. In der Produktionsphase wird die Übersetzung angefertigt, es findet eine Kontrolle durch die Übersetzerin statt und es wird eine Revision⁷ durchgeführt. Interessanterweise nennt die ÖNORM das Korrekturlesen und die fachliche Prüfung nicht als verpflichtende Tätigkeiten, sondern lediglich als Empfehlung. Nun finden sowohl Verifizierung als auch Freigabe der Übersetzung statt. Diese werden durch die Projektmanagerin durchgeführt. Sollte die Verifizierung aufgrund von Übersetzungsmängeln nicht möglich sein, muss die Projektmanagerin Korrekturmaßnahmen⁸ ergreifen. Die letzte Phase, die Projektnachbereitung, zielt darauf ab, dass die Übersetzungsdienstleister der Kundschaft die Möglichkeit für ein Feedback bieten und dies allen Beteiligten weiterleiten. Der letzte Schritt ist der Projektabschluss. Hier wird das Projekt archiviert und gemäß dem Datenschutz für eine gewisse Zeit aufbewahrt (vgl. ÖNORM EN ISO 17100:2015).

In der ÖNORM stehen nur generelle Anforderungen an das Dolmetschen als Dienstleistung, nicht aber ein Modell zur Abwicklung eines Dolmetschprojektes. Trotzdem können hier einige Aspekte erwähnt werden. Das Sprachdienstleistungsunternehmen steht z. B. in der Pflicht die Kommunikationsteilnehmerinnen zu beraten und bei der Wahl der technischen Ausrüstung, des Dolmetschmodus, sowie der praktischen Abwicklung des Dolmetschauftrages zu unterstützen. Außerdem teilt das Büro den Kommunikationsteilnehmerinnen kulturelle Verhaltensformen und Tabus mit und macht ihnen klar welchen Einfluss diese auf die Kommunikation haben können. Wenn das Büro ein Angebot erstellt, werden zuerst die Projektparameter geklärt. Diese betreffen die

⁷ „Zweisprachige Überprüfung eines zielsprachlichen Inhalts im Vergleich mit dem Ausgangssprachlichen Inhalt auf Eignung für den vereinbarten Zweck“. (ÖNORM EN ISO 17100:2.2.6)

⁸ „Beseitigen der Ursache einer Nichtübereinstimmung oder von Fehlern im Übersetzungsprozess oder in einem zielsprachlichen Inhalt“. (ÖNORM EN ISO 17100:2015, 2.5.5)

Kommunikationssituation, den Modus der Dolmetschung, die Anzahl der benötigten Sprachen sowie einen Zeitplan. Diese Parameter müssen dokumentiert werden. Es folgt eine Verschwiegenheitsvereinbarung und die Dolmetscherin muss sich auf ihren Ethik-kodex berufen. Sie darf einen Auftrag nur annehmen, wenn sie die erforderlichen Kompetenzen dafür mitbringt, nicht befangen ist und für etwaige zusätzliche Aufgaben die nötigen Qualifikationen besitzt (vgl. ÖNORM D 1202:4.3 – 5.3).

3.5 Kooperative Textgestaltung und Auftragsabwicklung am Beispiel einer Feldstudie

Risku (2004) hat zum Translationsmanagement eine qualitative Feldstudie durchgeführt, in welcher sowohl Artefakte eines Übersetzungsbüros analysiert, als auch die Vorgänge innerhalb des Übersetzungsbüros beobachtet wurden. Sie spricht bei diesem Prozess, der die Zusammenarbeit verschiedener Expertinnen zur Anfertigung eines Textproduktes benötigt, von kooperativer Textgestaltung (vgl. 2004:13). Dabei bezeichnet sie die Projektmanagerinnen als translatorische Kooperationsprofis (vgl. 2004:19), weshalb sie die Arbeit dieser Berufsgruppe genauer erforscht hat. Doch was genau bedeutet Kooperation? Im Fall dieser Feldstudie handelt es sich um eine interdisziplinäre Kooperation, bei der die Interessen der jeweiligen Disziplin, sowie die Fremd- und Selbstbilder der Akteurinnen von großer Bedeutung sind. Dabei konzentriert sich die Autorin auf vier Kooperationsdimensionen. Zuerst geht sie auf Kooperationsfelder ein, die beschreiben wie Tätigkeiten gesteuert, Strategien entwickelt oder Lösungen gefunden werden. Die zweite Dimension bezieht sich auf die Kooperationspartner. Hier geht es darum welche kommunikativen Verbindungen es zwischen den Akteurinnen, wie den Kundinnen, Behörden oder den Revisorinnen, gibt. Ein weiterer Fokus liegt darauf inwieweit die Rollen und Verantwortlichkeiten jener verteilt (siehe Kapitel 3.2) sind und wie mit den unterschiedlichen Interessen der Partnerinnen umgegangen wird. Das dritte Feld spricht von den Kommunikationsformen und -kanälen und wie elektronische oder direkte Kommunikationswege verwendet werden. Die letzte Dimension stützt sich auf die Artefaktanalyse, die Teil der Feldstudie ist. Hier wird auf den Einsatz elektronischer Kommunikationsobjekte eingegangen (vgl. Risku 2004:19). In Hinblick auf die Kooperation, wurde nun beobachtet, wie diese in der Praxis aussieht. Dabei ist es wichtig zuerst die

Rollen der Beteiligten zu betrachten. Es gibt einerseits die Kundinnen des Übersetzungsbüros und andererseits die Übersetzerinnen. Wenn es um erstere geht, ist es schwierig vereinheitlichende Merkmale zu nennen. Es kann sich um private Kundinnen handeln oder Unternehmen. In Unternehmen wiederum steht meist eine beauftragende Person (und nicht das Unternehmen selbst) in Kontakt mit dem Übersetzungsbüro und ist dann die eigentliche Auftraggeberin (vgl. Risku 2004:173).

Hier kann man auch noch einmal auf die Theorie Holz-Mänttaris (1984) zurückgreifen, indem man beobachtet, dass die Bedarfsträgerin, (z. B. das Unternehmen, eine Abteilung oder ein Individuum) sich von der Bestellerin unterscheiden kann oder nicht. Auch die Rezipientinnen des Zieltextes können andere sein als die Bedarfsträgerin (vgl. 1986:91).

Bedenkt man dieses komplexe Handlungsgefüge, spricht Risku (2004) bei der Darstellung des Übersetzungsbüros als Schaltstelle zwischen Kundinnen und Translatorinnen zurecht von einer sehr vereinfachenden Darstellung der Arbeit der Projektmanagerinnen, die ihren eigentlichen Tätigkeiten nicht gerecht wird. Neben den oben genannten Handlungsrollen, können noch weitere Akteurinnen auf das Handlungsfeld einwirken. Gibt es z. B. eine externe Werbefirma, die mit dem beauftragenden Unternehmen zusammenarbeitet und ebenfalls mit der Translation arbeitet, kann es sein, dass die Projektmanagerinnen sich mit zwei Instanzen gleichzeitig beschäftigen müssen ohne sicherstellen zu können wie effizient diese untereinander zusammenarbeiten. Sieht man sich nun den zweiten Part der Beteiligten an, die Übersetzerinnen, handelt es sich in diesem Übersetzungsbüro um einen ganzen Pool an Translatorinnen, die in vielen Ländern für das Büro arbeiten. Nicht nur Individuen sind Kooperationspartnerinnen des Büros, sondern auch andere Übersetzungsbüros werden konsultiert (vgl. 2004:173f).

Nun können die Arbeitsprozesse einer Auftragsabwicklung angesehen werden. Bevor ein Projekt bzw. ein Auftrag überhaupt zustande kommt, muss seitens der potentiellen Kundschaft eine Kontaktaufnahme mit dem Übersetzungsbüro passieren. Dann wird anhand eines Translation-Management-Systems ein Angebot erstellt und teilweise schon eine Übersetzerin kontaktiert, was dann spätestens nach Auftragserteilung auf jeden Fall gemacht werden muss. Es kann sein, dass bereits in der Anfangsphase der Auftragsabwicklung ein sehr reger Kontakt sowohl mit der Translatorin, als auch mit der

Kundin herrscht, damit weitere Details und Rahmenbedingungen, wie z. B die Deadline, geklärt werden können.⁹ Sind nun alle vorhandenen Fragen geklärt, wird der Übersetzerin ein sogenannter Purchase Order, eine Bestellung, geschickt. Der Ausgangstext wird gegebenenfalls aufbereitet und ihr dann mit dem Referenzmaterial, falls vorhanden, zugesickt. Nun beginnt die Zieltextgestaltung. Es kann sein, dass mehrere Übersetzerinnen in vielen verschiedenen Ländern gleichzeitig an ihren Texten arbeiten. Wichtig kann hierbei der Einsatz von Translation Memory Systemen sein, denn sie können sicherstellen, dass trotz der Distanz der Translatorinnen, einheitliche Zieltexte geschaffen werden können. Die Aufgabe der Projektmanagerin während der Zieltextgestaltung ist es immer für Fragen seitens der Übersetzerinnen bereit zu stehen. Wenn sie selbst diese Fragen nicht beantworten kann, müssen diese eventuell an die Kundin selbst weitergeleitet werden. Es ist auch sinnvoll die Antwort auf die gestellte Frage dann nicht nur einer Translatorin zu schicken, sondern allen Beteiligten. Wenn der Zieltext seitens der Translatorinnen fertig ist und sie bereits selbst das erste Lektorat durchgeführt haben, gelangt er wieder zurück ins Übersetzungsbüro, wo eine Qualitätskontrolle stattfindet. Eine oder mehrere Mitarbeiterinnen des Übersetzungsbüros beginnen nun mit dem Korrekturlesen des Zieltextes. In diesem Übersetzungsbüro werden Bedenken und Fragen zum Text per E-Mail formuliert und so den anderen Mitarbeiterinnen mitgeteilt, sodass deren Beurteilung dann gemeinsam stattfinden kann. Die Zieltexte werden außerdem auch an externe Lektorinnen und Translatorinnen weitergeleitet. Gibt es Korrekturen und Kommentare am vorläufigen Zieltext der Übersetzerinnen, wird dieser wieder an sie zurückgeschickt. Sind nun alle Korrekturen geprüft, wird der Text der Kundschaft zur Kontrolle vorgelegt. Hier sind die Kontrollinstanzen sehr unterschiedlich, denn es kann vorkommen, dass das Mutterunternehmen selbst die Prüfung vornimmt, eine Niederlassung der Firma oder eine technische Redakteurin. Sollte die Kundschaft mit dem Text noch nicht zufrieden sein, kann der Text wiederum an das Übersetzungsbüro und dann an die Übersetzerin weitergeleitet wird, bis der gewünschte Zieltext vorhanden ist. Nach der Qualitätskontrolle muss häufig noch ein Layouten stattfinden, welches dann

⁹ Ein Punkt, der in Bezug auf Riskus (2004) Feldstudie noch zu erwähnen sei, ist, dass der Fokus ihrer Studie auch auf der Artefaktanalyse der Artefakte in Übersetzungsbüros gelegt wird, wie z. B. E-Mails, anhand derer sie die Arbeitsschritte demonstriert.

vom Übersetzungsbüro selbst, einer Partnerfirma, dem Unternehmen oder einer Partnerfirma der Kundin übernommen wird. Deshalb ist die eigentliche Qualitätskontrolle auch noch nicht beendet, denn es kann vorkommen, dass die Instanz, welche das Layout umsetzt, die übersetzte Sprache nicht versteht und es somit zu Unklarheiten in der Gestaltung kommen kann. In diesem Fall ist ein weiterer Check durchzuführen, nachdem das Layout erstellt wurde. Das Translat legt also einen langen Weg zurück und der Prozess ist erst dann beendet, wenn die Mitarbeiterin des Übersetzungsbüros das Translation Memory aktualisiert und den Auftrag mit einer Abrechnung abschließt (vgl. Risku 2004:175ff).

Dieses Beispiel einer Auftragsabwicklung bezieht sich auf ein schriftliches Translat. Betrachtet man den Weg, den es hier zurückgelegt hat, in Hinblick auf die Grafik von Samuelsson-Brown (siehe Kapitel 3.4), kann folgendes festgestellt werden: Während in seiner Grafik der Prozess der Auftragsabwicklung aus der Sicht der Projektmanagerin gezeichnet wird, liegt hier der Fokus auf der Textgestaltung an sich. Dies bedeutet aber trotzdem, dass seine Darstellung relativ vereinfachend ist, da z. B. das Korrekturlesen und Aufbereiten des Textes auch für die Projektmanagerin ein viel komplexerer Prozess ist, dessen Ablauf in der Realität nicht mit einem linear verlaufenden System dargestellt werden kann.

3.6 Zusammenfassung

Das Übersetzungsbüro ist ein projektorientiertes Unternehmen, welches den Fokus vor allem auf die Kundenakquise, das Lieferantenmanagement und das Projektmanagement legt. Die tätigen Projektmanagerinnen in Übersetzungsbüros sind häufig Translationsabsolventinnen, die bereits Erfahrungen im Übersetzungs- und Dolmetschbereich mitbringen. Ihre Tätigkeiten im Übersetzungsbüro können auch als translatorisches Handeln bezeichnet werden. Außerdem nehmen Projektmanagerinnen in diesem Konstrukt eine Sonderposition ein, da sie auf einer Metaebene mit allen Stakeholdern arbeiten und als Projektleiterinnen gesehen werden können. Sie behalten alle Vorgänge im Blick und treffen Entscheidungen, die große Verantwortung mit sich bringen. Im Ablauf der Auftragsabwicklung bestehen wesentliche Unterschiede, wenn es um die Modi Dolmetschen und Übersetzen geht. Deshalb verschieben sich die Prozesse, die bis zum Abschluss des Auftrages gemacht werden. Eine Feldstudie von Hanna Risku (2004) hat bereits das Vorgehen für Übersetzungsaufträge beschrieben. Auch in der ÖNORM kann man den Soll-Ablauf eines Übersetzungsauftrages finden. Im Bereich Dolmetschen sind bisher eher

allgemeine Anforderungen bekannt. In den folgenden Kapiteln soll anhand der empirischen Methode gezeigt werden, inwieweit sich das Vorgehen der Projektmanagerinnen bei Übersetzungs- und Dolmetschaufträgen unterscheidet. Dabei soll auch der Kontrast zu den bisherigen Erkenntnissen deutlich werden.

4. Empirische Studie zum Projektmanagement in Übersetzungsbüros

Im Rahmen der gewählten Methode werden qualitative Expertinneninterviews durchgeführt. Ziel ist es, insgesamt sechs Projektmanagerinnen zu befragen und deren Eindrücke und Vorgehensweisen zu den unterschiedlichen Projektmanagement-Vorgängen zu erhalten. Zuerst soll erfasst werden, wie die Gestaltung eines solchen Expertinneninterviews erfolgen kann, anschließend werden das ausgearbeitete Leitfadeninterview, sowie die Ergebnisse der Befragungen analysiert.

4.1 Interviewmethode und Auswertung

Laut Misoch (2015) ist es ein zentrales Prinzip der qualitativen Sozialforschung, Phänomene von innen heraus zu verstehen um Handlungen und die daraus resultierenden Aspekte besser nachvollziehen zu können. Um vergleichbare Aussagen über diese Handlungen zu erhalten, soll für diese Masterarbeit ein Leitfadeninterview durchgeführt werden. Der Vorteil von Leitfadeninterviews ist, dass sie zu den semi-strukturierten Erhebungsmethoden gehören und somit einerseits eine Steuerung der Forschenden und andererseits der Expertinnen zulassen. Somit können alle relevanten Fragen abgearbeitet werden, aber auch neue Fragen, die sich im Laufe des Interviews ergeben, beantwortet werden. Der Leitfaden dient also als grundlegende Struktur für die Befragung, umfasst alle wichtigen Themenkomplexe und gibt der Kommunikation einen Rahmen.

Der Leitfaden soll in vier verschiedene Phasen unterteilt werden (vgl. Misoch 2015:68ff). Die erste Phase dient dazu, die Expertinnen über die Studie und den Datenschutz zu informieren. In der zweiten Phase wird eine Frage zur Auflockerung der eher unnatürlichen Gesprächssituation gestellt, sodass die Expertinnen sich mit der Interviewenden vertraut machen und sich an die Situation gewöhnen können. Schließlich folgt der Hauptteil mit allen relevanten Themengebieten, die abgefragt werden müssen. Hierbei ist es nicht wichtig in welcher Reihenfolge die Fragen gestellt werden, denn diese ergibt sich oft im Laufe des Interviews. Nachdem der Hauptteil abgeschlossen wurde,

gibt es noch Zeit für eine kurze Reflexion über das Interview und einen gedanklichen Abschluss. Am Ende haben die Expertinnen auch noch einmal die Möglichkeit alles zu sagen, was sie außerdem noch für relevant in diesem Kontext halten und was vorher noch nicht gefragt oder angesprochen wurde (vgl. 2015:68ff).

Vor dem Interview zu klären ist, ob es sich um eine Befragung auf Grundlage des Kontextwissens oder eine Befragung auf Grundlage des Betriebswissens (Meuser & Nagel 2009:446) handeln soll. Dies ist essentiell für die Gestaltung und die finale Auswertung des Interviews. Das Expertinneninterview soll in diesem Fall auf Basis des Betriebswissens der Befragten stattfinden. Laut Meuser und Nagel (2009) wird „die Erforschung von Betriebswissen [...], anders als die von Kontextwissen, von theoretisch-analytischen Kategorien angeleitet, sie basiert auf Annahmen und theoretisch generalisierten Konzepten und Erklärungsansätzen für homologe Handlungssysteme“ (2009:454). Dies bedeutet, dass die Expertinnen ihre eigenen theoretischen Handlungsschemata wiedergeben und nicht die Beobachtungen anderer in diesem Kontext relevanter Handlungsweisen. In der Masterarbeit soll also primär die subjektive Sichtweise der Projektmanagerinnen reflektiert und auf Basis dieser geforscht werden. Im Gegensatz dazu stünde das Kontextwissen, welches eher eine Vogelperspektive auf das Geschehen zulässt, sodass die Gültigkeit theoretischer Annahmen nicht eruiert werden könnte. Die Auswertung des Interviews wird sich also auf die praktische, intrinsische Ebene beziehen und es so ermöglichen bereits getroffene Behauptungen zu verifizieren oder falsifizieren. Natürlich ist dies mit gewissen Tatsachen verbunden, z. B. der Einmaligkeit jedes Interviews. Die Befragungen unterscheiden sich in ihrer Form, ihrem Inhalt und ihrem Ausdruck, sodass hier nicht problemlos eine Vergleichbarkeit geschaffen werden kann. Denn das Ziel ist es einen Vergleichswert in allen durchgeführten Interviews zu finden. Hier sollen allgemeine Strukturen und Annahmen gefunden werden, die eine Repräsentativität in den Handlungsmustern, Ideen und Ausdrücken darstellen (vgl. Meuser & Nagel 2010:447ff).

4.2 Durchführung der Befragung

Anhand eines Leitfadens sollen insgesamt sechs Interviews mit Expertinnen durchgeführt werden, die als Projektmanagerinnen in Übersetzungsbüros tätig sind. Ziel dabei ist es, das Betriebswissen dieser Expertinnen zu erforschen und so Gemeinsamkeiten und Unterschiede innerhalb der Aussagen herzustellen. Die erhofften Ergebnisse sollen einen

Einblick darauf geben, inwieweit sich die Wahrnehmungen zur Theorie verhalten. Der Fokus liegt hierbei vor allem auf der Unterscheidung zwischen Dolmetsch- und Übersetzungsaufträgen.

Das Leitfadeninterview wurde mithilfe einer Excel-Tabelle erstellt (siehe Anhang). Die Tabellen sollen bei jedem Interview mitgenommen werden, sodass hier immer ein einheitlicher Rahmen geboten werden kann. Außerdem besteht die Möglichkeit auf den Tabellen eigene Notizen zu machen, sodass die befragende Person neben der Aufnahme und dem Transkript weitere Informationen und Gedanken erfassen kann. Insgesamt besteht das Interview aus drei Blättern, die sich in Einleitung, Hauptteil und Schluss gliedern. Die Fragen innerhalb der Tabelle wurden nach Misoch (2015) strukturiert und in vier verschiedene Phasen gegliedert. Zuerst werden Informationen über den Datenschutz gegeben. Das Interview soll anonymisiert transkribiert werden, sodass weder Name der befragten Person, noch des Unternehmens aufscheinen wird. Dies war im Interesse der Projektmanagerinnen, da keine ökonomischen Tendenzen des Unternehmens preisgegeben werden sollen. Nun wird darauf hingewiesen, dass das Interview zu Forschungszwecken und für die anschließende Transkription aufgenommen wird. Nach der Unterschrift der Einverständniserklärung beginnt das Interview mit einigen Einstiegsfragen, die sich mit der individuellen beruflichen Laufbahn der Expertin und der allgemeinen Wahrnehmung des Begriffes Projektmanagement beschäftigen. Nach einer Überleitungsfrage beginnt dann die tatsächliche Befragung. Diese gliedert sich in die Themenbereiche ‚Dolmetschen und Übersetzen‘. Zur allgemeinen Übersicht wurden allgemeine Fragen, sowie die spezifischen Fragen zum Dolmetschen und Übersetzen in verschiedene Themengebiete eingeteilt. Diese Themengebiete sind folgende: Allgemein, Kundinnen, Kommunikation/Medien, Preisberechnung, Translatorinnen/Auftragsvergabe und Qualitätssicherung. Diese Themen schienen nach der Recherche im Bereich Projektmanagement in Übersetzungsbüros relevant und präsent zu sein. Nach dem Hauptteil des Interviews soll es noch eine kurze Schlusssequenz geben, welche es den Befragten erlaubt noch einmal einen generalisierten Projektmanagementverlauf darzustellen und weitere wichtige Informationen, Kommentare und Anmerkungen zum Interview preiszugeben. Interessant ist es, in Hinblick auf zukünftige Forschungen in diesem Bereich, auch die Optimierung des Projektmanagements in Übersetzungsbüros zu erforschen, weshalb auch eruiert werden soll, welche persönlichen

Vorstellungen die Projektmanagerinnen hierzu haben. Es ist wichtig zu erwähnen, dass ein Leitfadeninterview in der Realität vermutlich nicht so strukturiert und starr abläuft wie in der Theorie, da es sich ja um eine semi-strukturierte Interviewform handelt. Natürlich sollen individuelle Einwürfe seitens der Projektmanagerinnen und spontane Fragen der Interviewenden mit in die Auswertung aufgenommen werden. Nach der Durchführung des Interviews findet eine anonymisierende Transkription des Interviews statt. Eventuell können bereits während der Transkription Tendenzen festgestellt werden. Die finale Auswertung findet aber erst nach Durchführung aller sechs Interviews statt.

4.3 Transkription

Die Transkription der Leitfadeninterviews wird nach Kuckartz (2014) durchgeführt, damit anschließend eine qualitative Inhaltsanalyse gemacht werden kann. Die Transkription wird wörtlich umgesetzt, aber nicht lautsprachlich. Dialekte und Akzente werden nicht in die Transkription mit eingebunden, sondern so gut wie möglich in die Hochsprache übertragen. Umgangssprachliche Ausdrücke sollen leicht angepasst werden, jedoch wird die Satzform, sowie die Artikel (auch wenn sie fehlerhaft sind) übernommen. Die Interviewende wird mit dem Kürzel A symbolisiert, während die Interviewpartnerinnen (je nach Reihenfolge) mit einem I1, I2, gekennzeichnet werden (vgl. Kuckartz 2014:136f). Zustimmende non-verbale Äußerungen der Interviewenden und der Interviewpartnerin werden nicht berücksichtigt, da sie für den Zweck der Transkription nicht notwendig sind. In Zitaten werden irrelevante und störende syntaktische Elemente ausgespart und mit einer eckigen Klammer versehen. Die Transkriptionen werden außerdem mit Zeilen versehen, sodass die Leserschaft der zitierten Stelle nachgehen kann. Nach dem jeweiligen Zitat wird der Anfangsbuchstabe I und die jeweilige Nummer der Interviewpartnerin angegeben (I1 steht z. B. für Interview(partnerin) Nummer 1). Ferner wird sowohl die Seitenzahl als auch die Zeilenzahl des Zitates genannt. Wir auf ein Zitat mit I1 100:1-3 verwiesen, dann ist damit das erste Interview auf Seite 100 gemeint, die Zeilenzahlen sind 1 bis 3.

5. Unterschied zwischen Dolmetschen und Übersetzen

In der Interviewstudie sollen die Modi Übersetzen und Dolmetschen getrennt behandelt werden. Übersetzen und Dolmetschen sind zwei unterschiedliche Handlungen und bedürfen deshalb auch jeweils einer anderen Abwicklung. Seit der Leipziger Schule wird der Begriff Translation als Oberbegriff für das Übersetzen und Dolmetschen verwendet (vgl. Kade 1968:33). Dieser Oberbegriff ermöglicht es die Gemeinsamkeiten beider Tätigkeiten zusammenzufassen, wenn eine Trennung der Modi nicht nötig ist (vgl. Reiß & Vermeer 1991:6). Das Wort Translation lässt sich vom lateinischen Wort *transfere* ableiten und hat die Bedeutung *hinüber-setzen* oder *hinüber-tragen*. Laut Kaiser-Cooke (2007) ist diese Definition allerdings missverständlich. Denn bei der Translation werden weder Gegenstände noch Inhalte gleichbleibend übertragen, sondern es findet immer eine Veränderung statt. Einerseits bedeutet Translation, dass erklärt wird, was jemand meint. Denn da die Kommunikation immer an viele Faktoren geknüpft ist und nicht immer gut gelingt, kann es zu Missverständnissen kommen. In diesem Zusammenhang beschreibt Kaiser-Cooke einerseits das Erklären als einen Bezug auf die Realität, der explizit gemacht werden muss. Andererseits erwähnt sie, dass das Erklären als Übertragen des eigenen Realitätsbezuges auf den Erfahrungshorizont einer anderen Person gesehen werden kann. Ein weiterer Aspekt der hier genannt wird ist, dass Translation ein Akt des Verstehens ist. Denn wenn wir etwas erklären möchten, müssen wir es zuerst selbst verstehen. Selbst wenn es um eigene Gedanken geht, müssen diese zuerst von uns selbst verstanden werden, bevor wir sie einer anderen Person erklären können. Bei der Translation spielt auch eine große Rolle, dass wir die Botschaften der anderen Person wirklich verstehen, um sie dann erklären zu können. Dies bedeutet auch, dass wir nachvollziehen können müssen, wie der Realitätsbezug der anderen Person ist. Die Translation ist also ein Verstehensprozess. Diese zwei Diskurse, das Erklären und Verstehen, zeichnen die Translation aus (vgl. Kaiser-Cooke 2007:63ff).

In diesem Fall ist es aber wichtig zu klären, worin der Unterschied zwischen dem Dolmetschen und dem Übersetzen liegt, damit auch etwaige Resultate, die sich aus der Interviewstudie herauskristallisieren, besser nachvollzogen werden können.

Häufig wird angenommen, dass der größte Unterschied in der Mündlichkeit und Schriftlichkeit besteht. Auch wenn dies oft der Fall ist, gibt es noch Sonderformen des

Übersetzens und Dolmetschens, die eine Unterscheidung nach diesen Kriterien unzulänglich macht. Das größte Kriterium für die Unterscheidung zwischen Dolmetschen und Übersetzen ist die Korrigierbarkeit. Das Translat kann nach der Übersetzung überprüft werden und auch bezogen auf den Ausgangstext korrigiert werden. Dabei muss es sich nicht einmal um einen schriftlichen Ausgangstext handeln. Auch ein aufgenommener Text, welcher beim Anhören schriftlich übersetzt wird, fällt in diese Gruppe hinein, da eine Kontrollierbarkeit gegeben ist (denn man kann die Aufnahme noch einmal abspielen). Beim Dolmetschen handelt es sich jedoch um eine Tätigkeit, die nicht durch die Dolmetscherin korrigierbar ist. Es handelt sich um eine einmalige mündliche Produktion des Ausgangs- und/oder Zieltextes, die nicht auf irgendeine Weise festgehalten wurde (vgl. Reiß & Vermeer 1991:9).

In der Leipziger Schule wird diese Unterscheidung folgendermaßen formuliert.

Wir verstehen daher unter Übersetzen die Translation eines fixierten und demzufolge permanent dargebotenen bzw. beliebig oft wiederholbaren Textes der Ausgangssprache in einen jederzeit kontrollierbaren und wiederholt korrigierbaren Text der Zielsprache. Unter Dolmetschen verstehen wir die Translation eines einmalig (in der Regel mündlich) dargebotenen Textes der Ausgangssprache in einen nur bedingt kontrollierbaren und infolge des Zeitmangels kaum korrigierbaren Text der Zielsprache. (Kade 1968:35)

Dieses Zitat stellt den Unterschied ziemlich deutlich dar. Trotzdem werden unter Laien die Bezeichnungen oft miteinander verwechselt. So kommt es interessanterweise auch häufig dazu, dass Dolmetscherinnen als Übersetzerinnen bezeichnet werden. Andererseits ist dies viel seltener der Fall. Stähle (2009) erwähnt, wenn es um den Unterschied zwischen Dolmetschen und Übersetzen geht, noch weitere differenzierende Merkmale. Das Dolmetschen, z. B., wird den Zuhörerinnen geliefert, welche durch ihre Anwesenheit auch die Dolmetschung legitimieren. Sie konsumieren den Text direkt und die Dolmetscherin ist als Rednerin tätig. Übersetzerinnen hingegen arbeiten mit Texten aus der Vergangenheit und Gegenwart, die Konsumentinnen ihrer Translate sind noch nicht bekannt, sodass die Übersetzung eine gewisse Haltbarkeit vorweisen muss. Die Texte müssen „auch zu einem späteren Zeitpunkt, unter anderen Rahmenbedingungen und auf der Basis eines anderen Vorwissens der Leser brauchbar sein.“ (Stähle 2009:78). Trotzdem weiß man, dass diese Haltbarkeit immer nur bedingt umsetzbar ist und sowohl Ausgangstexte, als auch Translationen häufig neu bearbeitet oder neu übersetzt werden,

wenn diese in Hinblick auf die aktuellen Gegebenheiten nicht mehr adäquat sind. Ein weiterer großer Unterschied ist, dass Dolmetscherinnen ihre Zielgruppe zwangsläufig kennenlernen und mit ihnen direkt kommunizieren können und gegebenenfalls sogar gleich Feedback erhalten. Übersetzerinnen hingegen bleiben häufig anonym oder wissen in manchen Fällen nicht einmal für wen sie das Translat anfertigen. Dies bedeutet in der Konsequenz, dass Übersetzungen meist auch weniger persönlich ausfallen müssen, da hier die verschiedensten Empfängerinnen angesprochen werden sollen, die teilweise noch nicht bekannt sind. Das ‚Persönliche‘ beim Dolmetschen wird auch damit begründet, dass die Ausgangstextproduzentin (Rednerin) mehr auf die direkten (verbalen und non-verbalen) Rückmeldungen ihrer Zuhörerschaft achten kann und z. B. bei sehr fachlichen Vorträgen durch Redundanz die Verständlichkeit der Thematik gewährleisten kann. Dies bringt die Dolmetscherin automatisch in die Situation den Zieltext persönlicher zu gestalten. Ein weiteres Merkmal des Dolmetschens ist, dass die Syntax meist einfacher gestaltet ist, als in schriftlichen Texten. Vor allem wenn es um sehr fachliche Literatur geht, kann es sein, dass die Übersetzerin mit einer sehr komplexen Syntax zu tun hat. Beim Sprechen hingegen wird nicht so penibel darauf geachtet, dass alle grammatikalischen und syntaktischen Regeln eingehalten werden. Ein gutes Beispiel dafür ist die falsche, aber häufig verwendete Ersetzung des Genitivs durch den Dativ. Trotzdem bedeutet dies für die Dolmetscherin, dass sie im Zieltext gegebenenfalls darauf achten muss, diese Fehler in der Zielsprache zu korrigieren, sofern dies nötig ist. Zu erwähnen ist ebenfalls, dass bei der Auswahl von Dolmetscherinnen mehr darauf geachtet wird, wie bekannt die Dolmetscherin bereits ist und wie kompetent sie z. B. mit den Konferenzteilnehmerinnen umgeht, sowie ihre Souveränität. Bei Übersetzerinnen dieser Aspekt weniger wichtig, sondern eher wie sehr sie mit dem Fachgebiet und der Thematik vertraut ist und ob sie in der Lage ist, einen fachlichen Text adäquat zu übersetzen (vgl. Stähle 2009:79ff).

Winter (2011) erwähnt in diesem Zusammenhang außerdem die Wichtigkeit des spontanen Abrufens von Wissen bei einer Dolmetschung. Sprachliche Lösungen müssen ad hoc verfügbar sein. Das Wissen sowie dessen Zusammenhänge müssen von der Dolmetscherin vernetzt werden, damit sie diese spontanen Leistungen erbringen kann (vgl. 2011:217). Es ist davon auszugehen, dass auch Übersetzerinnen dieses Wissen abrufen können sollten, allerdings besteht bei ihnen die Möglichkeit Wissen während der Translation zu validieren und recherchieren.

Welche Konsequenzen könnten die oben erwähnten Unterschiede und Gemeinsamkeiten zwischen dem Dolmetschen und dem Übersetzen also für das Projektmanagement haben? Wie bereits festgehalten, nimmt die Projektmanagerin eine Sonderposition im Gefüge der translatorischen Handlungen ein. Somit muss sie in ihre Entscheidungen auch die Tatsache miteinbeziehen, dass es, je nach Modus, Textprodukte gibt die sie mehr beeinflussen können als andere. Bei der Auswahl der passenden Übersetzerinnen und Dolmetscherinnen muss sie also verschiedene Kriterien zu Rate ziehen. Ein Beispiel ist die Repräsentativität der Translatorinnen: Bei Dolmetscherinnen spielt das Auftreten in der Öffentlichkeit eine große Rolle, wohingegen Übersetzerinnen nicht in direkten Kontakt mit den Kundinnen treten, vor allem wenn der Auftrag über ein Übersetzungsbüro abgewickelt wird.

6. Themenfelder der Interviewstudie

Die Fragen des Interviews wurden in 5 verschiedene Themenfelder aufgeteilt. Der Grund für die Aufteilung nach Feldern ist, dass somit die Auswertung und Gegenüberstellung der Ergebnisse strukturierter dargestellt werden kann. Die Fragen wurden nicht nach Themengebiet gestellt, sondern diesen nur für die Auswertung zugeordnet. Die Auswahl der Themenfelder lehnt sich einerseits an die Arbeitsschritte der Projektmanagerin an, andererseits sollen dabei die Beteiligten und die Kommunikation bzw. Kooperation zwischen der Projektmanagerin und anderen Akteurinnen, beleuchtet werden. Mit den Themenfeldern Kundinnen und Translatorinnen, sollen die Beteiligten abgedeckt werden, mit welchen die Projektmanagerin hauptsächlich in Kontakt steht. Das Themenfeld Translation Memory Systeme sowie Analyse und Preisberechnung bezieht sich auf die Verwendung von Translation Memory Systemen für die Analyse der Ausgangstexte und die daraus resultierende Preisberechnung. Der Punkt der Qualitätssicherung, ist ebenfalls ein essentieller Teil der Arbeit der Projektmanagerin, weshalb auch dies ein Themenfeld ist. Einige Fragen wurden auch dem Feld ‚Allgemein‘ zugeordnet. Hier geht es um Fragen, die im Laufe der Recherche aufgekommen sind, keinem eigenen Themenfeld zugeordnet werden müssen und ebenfalls interessant für die Auswertung und die Schlussfolgerungen sind.

6.1 Qualitätssicherung

Wie in Kapitel 3.4 bereits deutlich wurde, spielt in Übersetzungsbüros die Qualitätskontrolle eine wichtige Rolle und kann ein sehr komplexer und zeitlich aufwändiger Prozess sein. Der Qualitätsbegriff ist prinzipiell sehr schwierig in seiner Definition, weshalb auch Qualitätssicherung sehr missverständlich sein kann. Samuelsson-Brown (2006) spricht davon, dass eine Translation immer eine Interpretation und daher individuell ist. Da, vereinfacht gesagt, aber der Prozess, wie er bereits in dieser Arbeit dargestellt wurde, enorm komplex ist und viele Akteurinnen involviert sind, kann es zu Unterschieden in der Wahrnehmung der Qualität des Zieltextes geben. Schelle (2014) beschreibt diesen Umstand folgendermaßen: „Qualität im Projekt ist – vereinfacht – die Übereinstimmung von Kundenanforderungen und erbrachter Leistung.“ (2014:211). Um dies erreichen zu können ist es wichtig, dass die Projektleiterin sich mit dem Qualitätsmanagement befasst, um das Zusammenspiel aus Projekt, Management und Qualität verstehen und sich daraus die Bedeutung für das Unternehmen ableiten zu können. Die Projektmanagerin sichert die Qualität indem sie für eine klare Organisation, sowie eindeutige Rollenverteilungen und Zuordnungen und Transparenz im Projektgeschehen sorgt (vgl. Schelle 2014:212).

Zu diesem Zwecke dient auch die Norm ISO 9000, welche Standards enthält und die Grundvoraussetzungen für die Umsetzung eines Qualitätsmanagementsystems in Unternehmen darlegt (vgl. Franceschini *et al.* 2016:1). Diese Normen ermöglichen es den Unternehmen, ihre eigenen Abläufe zu optimieren und weiterzuentwickeln, Ziele zu definieren oder das eigene Unternehmen extern überprüfen zu lassen (vgl. Schelle 2014:217).

Was in Übersetzungsbüros sinnvoll sein kann, ist die Verwendung von Translation Memory Systemen (siehe Kapitel 5.4), welche auch der Qualitätssicherung dienen. Dadurch, dass dank dieser Systeme die meisten Daten in elektronischer Form vorliegen, können Vorgänge automatisiert werden. Es gibt die Möglichkeit eine Rechtschreibprüfung durchzuführen, entweder mit den systemeigenen Prüffunktionen oder mit der integrierten Rechtschreibprüfung von Word. Außerdem ist es möglich die Übersetzungen auf Konsistenz zu überprüfen, um einheitliche Formulierungen immer wieder für den Zieltext verwenden zu können. Anhand des Übersetzungsspeichers lässt sich außerdem am Ende feststellen, ob alles vollständig übersetzt wurde. Die

Terminologiedatenbank kann hier mit einbezogen werden, sodass die Translation mit den gespeicherten Einträgen verglichen werden kann. Auch eine Formatkontrolle kann durchgeführt werden. Es wird dann festgestellt, ob das Format des Ausgangstextes beschädigt wurde (vgl. Ottmann 2004:43).

Ist kein Translation Memory System für einen Auftrag vorhanden, muss die Qualitätssicherung auf eine andere Weise durchgeführt werden. Angela Moisl (2002) arbeitet im Bereich Lokalisierung und hat einen Artikel über die Qualitätssicherung in der Übersetzung geschrieben. Sie überprüft stets die Zieltexte selbst und beobachtet dabei, ob die Übersetzerinnen sich an die kundenspezifischen Vorgaben gehalten haben, sowie an die Terminologie. Hierbei wird sowohl die landesspezifische Interpunktion geprüft, als auch die richtige Lokalisierung der Zahlen auf die Dezimal- bzw. Tausenderzeichen. Die Projektmanagerin nimmt ebenfalls eine Revision der Texte vor und überprüft die Übersetzungsqualität, sofern es sich um Sprachen handelt, in welchen sie professionalisiert wurde (vgl. 2002:115). Inwieweit die Qualitätssicherung in den untersuchten Übersetzungsbüros gehandhabt wird, soll in der Auswertung der Interviews Kapitel 6 erläutert werden.

In Bezug auf das Dolmetschen ist es auch interessant zu betrachten inwieweit die Qualität von der Projektmanagerin beeinflusst werden kann. Hier stellt sich die Frage, ob die Projektmanagerin überhaupt einen Einfluss darauf hat. Kalina (2005) hat zur Dolmetschqualität Untersuchungen angestellt und dabei Ebenen festgelegt, welche die Dolmetschung beeinflussen. Hierbei nennt sie erstens die Makroebene, welche sich auf die pragmatischen Aspekte Kontext und Situation bezieht. Die Hauptvariablen dabei sind erstens die Rednerin und ihr Status, ihre Intention, sowie ihre Einstellung gegenüber den Zuhörerinnen und zweitens die Dolmetscherin und ihre Fähigkeiten, die Botschaft, welche sie vermittelt sowie ihre Dolmetschstrategien. Zu diesen zwei Variablen zählt auch noch die Situation, sowie die Normen und das Setting der Dolmetschung. Die Mikroebene bezieht sich dann wiederum auf den gelungenen Transfer zwischen Ausgangs- und Zieltext, die sprachliche Kompetenz, sowie die Lösungsansätze vorhandener translationspezifischer Probleme. Dabei gliedert sie den Prozess zur Qualitätssicherung in vier Prozesse. In dieser Phase (Pre-process) geht es um den Informationsabruf bereits vorhandenen Wissens, die Vorbereitung auf den Einsatz, sowie die Zusammenarbeit mit den anderen Mitgliedern des Teams. Die zweite Phase (Peri-process) umschließt die

Rahmenbedingungen der Dolmetschung, also z. B. die Arbeitssprachen, die Möglichkeit eines Relais, die Dokumente die während der Konferenz bereitgestellt werden, die technische Ausstattung oder die Agenda. Im dritten Prozess (In-process) geht es um die Interaktionsstruktur aller Akteurinnen. Z. B.: handelt es sich um Fachleute oder Laien? Wer ist die Rednerin? Wie ist der Wissensstand der Zuhörerinnen? In der letzten Phase (Post-process) geht es um die Nachbereitung der Dolmetschung und inwieweit die Dolmetscherin die Dokumente, Glossare und ihr neu gewonnenes Wissen weiterverarbeitet (vgl. Kalina 2005:777f).

In welche Prozesse kann die Projektmanagerin also eingreifen? Prinzipiell kann gesagt werden, dass sie nur einen Einfluss auf die auftragsbezogenen Informationen haben kann. Laut Rütten (2007) umfasst das auftragsbezogene Wissen den Pre- und Peri-process (vgl. 2005:114). Die Projektmanagerin kann diese Phase unterstützen indem sie Briefings organisiert, Hintergrundinformationen sammelt, Terminologie bereitstellt oder auch den Kontakt zwischen den engagierten Dolmetscherinnen herstellt. Sie kann beeinflussen inwieweit das Setting adäquat für eine Dolmetschung ist und dass die Beteiligten Rücksicht auf die Dolmetscherin nehmen. Die anderen Prozesse wie die langfristige, nicht-auftragsbezogene Weiterbildung oder die Nachbereitung nach dem Dolmetscheinsatz kann die Projektmanagerin kaum beeinflussen.

6.2 Kooperation mit Kundinnen

Wie bereits anhand der vorherigen Kapitel festgestellt werden konnte, gibt es keine typische Kundin eines Übersetzungsbüros. Deshalb muss bedacht werden, dass dieser Begriff hier nur sehr verallgemeinernd betrachtet wird. In der ÖNORM EN ISO 17100 wird die Kundin mit der Auftraggeberin gleichgesetzt und als Person oder Organisation definiert die die von einem TSP¹⁰ auf der Grundlage einer formellen Vereinbarung eine Übersetzungsdienstleistung in Anspruch nimmt“ (2015:2.4.3). Diese Definition lässt einen breiteren Blickwinkel auf die Kundin zu.

Generell kann gesagt werden: die Kundin und das Büro haben bei der Auftragsabwicklung auf jeden Fall das gleiche Ziel. Sie möchten, dass der Auftrag erfolgreich umgesetzt wird. Trotzdem birgt die Kundinnen-Dienstleisterinnen-Beziehung viel

¹⁰Übersetzungsdienstleister (ÖNORM EN ISO 17100:2.4.2).

Konfliktpotential, was darauf zurückzuführen ist, dass entweder unterschiedliche Erwartungen an den Zieltext gestellt werden oder das Wissen der Kundinnen in Bezug auf Translation ein anderes ist, als das Wissen der dienstleistenden Person (vgl. Risku 2004:222).

So kann es zu falschen Vorstellungen seitens der Kundin kommen, wie Samuelsson Brown (2006) beschreibt. Es kann z. B. vorkommen, dass die Kundin annimmt, dass die Translatorin in viele Sprachen aktiv arbeiten oder sämtliche Fachgebiete abdecken kann. Es kann außerdem das Missverständnis aufkommen, dass die Translatorin einen ‚perfekten‘ Zieltext liefern kann ohne Rückfragen an die Kundin oder das Übersetzungsbüro zu stellen. Häufig wird auch erwartet, dass die Translatorin aufgrund der Dringlichkeit zu jeder Zeit an einem schriftlichen Zieltext arbeiten kann, ohne dafür entsprechend entlohnt zu werden. Meist wird auch vergessen, dass das Korrekturlesen der eigenen Texte noch einen zusätzlichen zeitlichen Aufwand für die Translatorin bedeutet. Die Entlohnung wird häufig auch bei verhältnismäßig geringer Höhe als ausreichend angesehen, da das fertige Textprodukt Belohnung genug ist. Diese Missverständnisse sind darauf zurückzuführen, dass die Kundinnen meist nur das Endprodukt sehen und daher nicht wissen, welche Arbeitsschritte in die Translation involviert sind. Man kann also davon ausgehen, dass die Kundinnen meist nur wenig oder gar kein Wissen über translatorisches Handeln haben. Deshalb ist es enorm wichtig in den Dialog mit den Kundinnen zu treten und ihnen Ratschläge zu möglichen Entscheidungen zu geben, sie über Fehlvorstellungen aufzuklären und Erwartungen realistisch zu vermitteln, ohne sie zu bevormunden (vgl. Samuelsson-Brown 2006:120).

6.3 Kooperation mit Translatorinnen

Bis Mitte der achtziger Jahre wurden Translationen für Firmen noch von sogenannten In-House-Übersetzerinnen angefertigt. Die Unternehmen hatten also selbst eine (meist kleinere) Übersetzungsabteilung, in der die Translationen durchgeführt wurden. Hier wurden natürlich auch nur Aufträge für das Unternehmen bearbeitet und das Wissen der Translatorinnen und ihre Terminologiearbeit fokussierte sich vor allem auf die firmeneigenen Produkte und Dienstleistungen. Im Laufe der achtziger Jahre begannen die Firmen erstmals Übersetzungsprojekte auszulagern. Der Grund dafür war, dass nur wenige Unternehmen tatsächlich dauerhaften Bedarf an Translationen hatten, sodass die ersten Sprachdienstleistungsunternehmen entstanden (vgl. Willer 2006:46f)

Das große Paradoxon in der Sprachindustrie besteht darin, dass die Übersetzungsbüros selbst eigentlich kaum Übersetzungen und Dolmetschungen selbst durchführen. Hier herrscht eine enorme Outsourcing-Kultur. Wie bereits oben festgestellt, (siehe Kapitel 3.2) handelt das Übersetzungsbüro ebenfalls als auftraggebende Instanz und zwar nicht nur für Translatorinnen, sondern auch für andere Dienstleisterinnen, wie z. B. Werbeagenturen, die an der Zieltextgestaltung beteiligt sind (vgl. Dunne & Dunne 2011:4f).

Eine Studie von Willer (2006) zeigt, welche Vorteile die Übersetzungsbüros in der Konsultierung freier Mitarbeiterinnen sehen. Von 70 Übersetzungsbüros haben 85,7% angegeben einen besseren Zugriff auf freiberufliche Übersetzerinnen im Land der benötigten Muttersprache zu haben. Als ein weiterer großer Vorteil mit 57,2% wurde genannt, dass man durch die Auslagerung der Translatorinnen finanzielle Vorteile hätte, da sie von zu Hause arbeiten. Weiterhin wurden mit 45,7 % Preisvorteile (in Bezug auf den Übersetzungspreis) genannt, wobei dieser Vorteil vor allem von Unternehmen mit mehr als 100 Mitarbeiterinnen genannt wurde (vgl. Willer 2006:97).

Die Sprachdienstleister arbeiten also, neben den wenigen festangestellten Translatorinnen (siehe Kapitel 6.2), hauptsächlich mit Freiberuflerinnen. Der BDÜ¹¹ bezieht sich hierbei auf eine Zahl des Statistischen Bundesamtes und legt diesen Umstand in seinem Mitteilungsblatt dar. Laut dieser Zahl gab es im Jahr 2013 ca. 41.000 Translatorinnen in Deutschland, davon waren ca. 22.000 freiberuflich tätig (vgl. 2018:2).

Zu diesem Themenfeld soll in der Interviewstudie untersucht werden, inwieweit die Übersetzungsbüros mit internen bzw. externen Translatorinnen arbeiten und ob sich dieser Trend zur Freiberuflichkeit auch hier zeigt. Weiterhin soll beleuchtet werden welche Kriterien die Projektmanagerinnen bei der Auswahl der externen Translatorinnen als wichtig erachten und welche Unterschiede die Abwicklung der Translationsmodi aufweist.

6.4 Translation Memory Systeme, Analyse und Preisberechnung

Der Grund dafür, dass diese drei Begriffe in ein Themenfeld geordnet wurden, ist, dass die Translation Memory Systeme häufig zur Analyse der Ausgangstexte verwendet werden und somit die Preisberechnung beeinflussen.

¹¹ Bundesverband der Übersetzer und Dolmetscher e.V

Der wichtigste Bestandteil der Translation Memory Systeme ist die Speicherung von Übersetzungen. Dies bedeutet, dass hier sowohl die Ausgangstexte, als auch die von der Übersetzerin angefertigten Translations eing gespeichert werden, sodass beim Auftauchen von ähnlichen Textstellen in künftigen Übersetzungen Übersetzungsvorschläge vom Translation Memory System gemacht werden. Dies kann eine enorm hilfreiche Option für Translatorinnen darstellen, da dadurch der Übersetzungsaufwand reduziert wird, die Texte einheitlicher ausfallen und die Übersetzung kostengünstiger angeboten werden kann. Der Grund dafür ist, dass die Analyse des Ausgangstextes es ermöglicht nicht nur die Wörter auszuzählen, sondern auch Wiederholungen, die im Text vorkommen, mit in die Preisberechnung einzubeziehen. Auch die bereits eingespeicherten Übersetzungsdaten können mit dem Ausgangstext abgeglichen werden. Es kann gesagt werden, dass die Bearbeitungsdauer von sogenannten 100% Matches und Fuzzy-Matches, nur ca. einem Drittel des ‚normalen‘ Aufwands entspricht. Die Analysefunktion der Systeme ermöglicht es den Translatorinnen den (zeitlichen) Aufwand der Übersetzungen besser einzuschätzen (vgl. Ottmann 2004:8ff).¹²

Was kann das für Übersetzungsbüros bedeuten? Einerseits sind sowohl die Freelance-Übersetzerinnen des Büros durch Translation Memory Systeme in der Lage ihre Translations billiger anzubieten, andererseits gilt dies automatisch auch für das Büro. Zu beachten ist hier, dass die Translation Memory Systeme nur bei Übersetzungen für die Analyse verwendet werden können und nicht bei Dolmetschungen.

Der Universitas-Berufsverband in Österreich gibt für das Dolmetschen und Übersetzen auch Honorarvorschläge, an welche sich die Mitglieder dieses Berufsverbandes halten. Beim Übersetzen wird empfohlen auf Basis eines Zeilenpreises zu verrechnen, welcher sich jeweils nach der Normzeile (55 Zeichen einschließlich Leerzeichen) richtet. Weiterhin werden Mehrwertleistungen per Stundensatz verrechnet. Für Kurzübersetzungen gibt es die Empfehlung Pauschalbeiträge zu verlangen (vgl. UNIVERSITAS Austria 2017:1).

¹² Zu erwähnen ist außerdem, dass manche Translation Memory Systeme auch integrierte Projektmanagement-Systeme enthalten. Es können direkt Projekte angelegt, Workflows definiert oder Projektschritte festgelegt werden. Es besteht auch die Möglichkeit, dass Gruppen gemeinsam an einem Projekt arbeiten (vgl. Massion 2005:17).

Bei den Honorarvorschlägen für Dolmetscherinnen wird deutlich das hier das Honorar pro Tag bzw. pro halbem Tag abgerechnet wird. Außerdem wird ein Unterschied gemacht, ob die Dolmetscherinnen zu zweit oder alleine arbeiten. Je nachdem wird das Honorar angepasst (vgl. UNIVERSITAS Austria 2016:1).

Natürlich muss nun beachtet werden, dass die Übersetzungsbüros einen Zuschlag für ihre Arbeit verlangen. Trotzdem können die Preiskonventionen und Honorarvorschläge der Berufsverbände auch die Preiskalkulierung in den Übersetzungsbüros beeinflussen.

6.5 Medien und Kommunikation

In der Feldstudie von Hanna Risku (2004) werden Artefakte des Übersetzungsbüros betrachtet und ausgewertet. Diese sind eingeteilt in verschiedene Kategorien und werden aus dem Arbeitsfluss der Projektplanung herausgenommen (vgl. 2004:149).

Für diese Masterarbeit hat sich die Möglichkeit einer Artefaktanalyse aus Datenschutzgründen nicht ergeben, allerdings soll betrachtet werden, welche Wege der Kommunikation zwischen den Akteurinnen und in den verschiedenen Modi verwendet werden. Dabei wird der Fokus auf den direkten Kommunikationsweg (face-to-face), das Medium Telefon, sowie E-Mails gelegt.

Der Unterschied zwischen den Kommunikationsmedien soll kurz angeschnitten werden. So ist es z. B. möglich mithilfe eines Telefonats eine andere Person ohne Zeitverzögerung zu erreichen. In der Feldstudie wird auch gesagt, dass die Projektmanagerinnen die meiste Zeit damit verbringen Telefonate zu führen. Hierbei ist zu beobachten, dass hauptsächlich Neukundinnen anrufen, während Stammkundinnen ihre Aufträge eher per E-Mail anfragen. Im Gegensatz zu einem Telefonat, sind die Informationen, welche per E-Mail gegeben wurden reproduzierbar. Rufen Kundinnen an, werden sie häufig auch gebeten die Informationen noch einmal per E-Mail zu schicken, damit man diese schriftlich hat. Dazu besteht die Möglichkeit Telefonate zu protokollieren und die Protokolle gemeinsam mit der E-Mail in eine Aktenmappe zu legen. E-Mails bieten die Möglichkeit Dateien anzuhängen und diese automatisch im E-Mail-Verlauf festzuhalten, sodass die Auftragsbestätigungen, Bestellungen, etc. immer abrufbar sind (vgl. Risku 2004:149f).

Inwieweit diese Medien in den Übersetzungsbüros der befragten Personen verwendet werden und ob es für die Modi Präferenzen gibt, wird in den Ergebnissen der Interviewstudie ausgewertet.

7. Ergebnisse der Interviewstudie

In diesem Kapitel sollen die Ergebnisse der Interviewstudie ausgewertet werden. Hierbei wird auf die Themengebiete Kundinnen, Translatorinnen, Translation Memory Systeme, Analyse und Preisberechnung, sowie Qualitätssicherung und Medien eingegangen. Die Kapitel stellen die Aussagen der Projektmanagerinnen dar und vergleichen sie miteinander, sodass am Ende des Kapitels evaluiert werden kann, welche Unterschiede und Gemeinsamkeiten es in der Auftragsabwicklung von Dolmetsch- und Übersetzungsaufträgen gibt. Diese Unterschiede und Gemeinsamkeiten werden am Ende des Kapitels in Form einer Tabelle dargestellt. Die Interviewpartnerinnen sind allesamt Projektmanagerinnen in Übersetzungsbüros, welche in Österreich angesiedelt sind. Die Interviews wurden im Zeitraum zwischen Mai und Juni 2018 durchgeführt. Das Durchschnittsalter der Projektmanagerinnen liegt bei 28 Jahren, wobei diese eine Arbeitserfahrung im Projektmanagement von mindestens 2 Jahren aufweisen.

7.1 Kundinnen

Wie bereits festgestellt wurde, sind die Kundinnen des Übersetzungsbüros keine homogene Gruppe, sondern setzen sich aus verschiedenen Akteurinnen mit unterschiedlichen Hintergründen, Zuständigkeiten und Erwartungen zusammen. In der Interviewstudie wurden die Projektmanagerinnen befragt mit welcher Kundengruppe sie hauptsächlich zu tun haben. Dabei wurde ein Fokus auf Privat- und Firmenkundinnen gelegt. Bei Übersetzungsaufträgen haben drei von sechs Projektmanagerinnen angegeben, dass die Aufträge eher von Firmenkundinnen kommen. Eine Projektmanagerin erwähnte, dass in ihrer Firma ein ausgewogenes Verhältnis zwischen beiden Auftraggeberinnen herrsche. Nur eine Projektmanagerin konstatierte, dass das Büro in welchem sie arbeite, hauptsächlich Privatkundinnen bediene. Hier soll allerdings erwähnt sein, dass es sich bei diesem Büro um ein Büro für hauptsächlich beglaubigte Übersetzungen handelt und somit viele Privatkundinnen beauftragen, die Urkunden benötigen. Neben den Aufträgen, welche von Behörden und dem Gericht an dieses Übersetzungsbüro vergeben werden, werden hier beim Dolmetschen hauptsächlich Firmenkundinnen

betreut, was einen interessanten Kontrast herstellt. Insgesamt haben im Bereich Dolmetschen wieder drei von sechs Projektmanagerinnen angegeben hauptsächlich mit Firmenkundinnen zu arbeiten. Zwei Personen haben angegeben vorwiegend Privatkundinnen zu betreuen. Man kann also sehen, dass sowohl bei Dolmetsch- als auch bei Übersetzungsaufträgen Aufträge von Firmenkundinnen häufiger vorkommen.

Einer der größten Unterschiede, der in der Auswertung der Interviews klar wurde, war, dass bei Dolmetschaufträgen eine detailliertere Kundenberatung- und Sensibilisierung wichtig ist. Hier ist zu erwähnen, dass bei beiden Auftragsarten angegeben wurde, dass Firmenkundinnen meist eine weniger ausführliche Beratung benötigen, da sie meist häufiger beauftragen als Privatkundinnen. So erzählt eine Projektmanagerin z. B. folgendes: „[...] aber leben tun wir natürlich von den Geschäftskunden. Die kommen regelmäßig. Der klassische Privatkunde hat ja nicht regelmäßig Übersetzungen, er braucht einmal eine Urkunde oder je nachdem was anfällt.“ (I6 121:15-18)

Es ist [...] meistens so, dass die Privatkunden, das noch nie gemacht haben, sich nicht genau auskennen wie das läuft mit Beglaubigung. Die können das nicht so einschätzen, die muss man dann auch beraten was sie brauchen usw. Bei den Geschäftskunden ist es meistens dann schon so, dass viele schon Erfahrung haben und ein bisschen mehr damit anfangen können, was ein TM ist z. B. Die können das oft ein bisschen besser beurteilen und entsprechend geht man an die ganze Sache heran. (I6 121:21-28)

Sieht man sich nun den Unterschied zum Dolmetschen an, werden die erwähnten Verschiebungen in der Auftragsabwicklung der zwei Modi deutlich (siehe Kapitel 3.4). Die Dolmetscherin liefert den Text direkt an die Kundin und kann im Nachhinein keine Verbesserungen oder Änderungen mehr vornehmen. Dieser Umstand muss der Kundin klar gemacht werden. Sie muss dafür sensibilisiert werden, dass der Großteil des Erfolges der Dolmetschung von der Vorbereitung der Dolmetscherin abhängt. Deshalb ist es auch enorm wichtig der Translatorin so viele Informationen und Referenzmaterial wie möglich über das Übersetzungsbüro auszuhändigen. Manche Übersetzungsbüros legen deshalb die Rahmenbedingungen vertraglich fest, welche die Kundin erfüllen muss, damit eine gelungene Dolmetschung möglich ist.

Wir bitten den Kunden in der Auftragsbestätigung darum uns entsprechende Materialien zukommen zu lassen und die versuchen wir dann so schnell wie möglich weiterzuleiten.

[...]Wir versuchen beim Kunden das Bewusstsein zu schaffen, dass das für die gute Erledigung des Auftrages wichtig ist, dass der Dolmetscher sich vorbereitet. (I3 104:9-14)

Die Notwendigkeit der Kooperation seitens der Kundschaft beschreibt auch eine andere Projektmanagerin.

Die Kommunikation mit dem Kunden ist ganz wichtig. Die können es sich oft nicht vorstellen was es bedeutet zu dolmetschen. Das ist wirklich halt Hochleistungssport. [...] das ist auch in ihrem Interesse. [...] Es ist halt auch [...] immer gut, wenn man darauf hinweist: ‚Es wird gedolmetscht: bitte auch die Geschwindigkeit anpassen.‘ [...] Denen ist nicht bewusst, da ist jemand der dolmetscht für mich. Da die Leute ein bisschen zu sensibilisieren, das ist ganz wichtig, [...]. (I6 126:5-14)

Hier wird also deutlich, dass im Unterschied zum Übersetzen andere vorbereitende Maßnahmen getroffen werden müssen. Die Projektmanagerinnen sind sich der Tatsache bewusst, dass eine Dolmetschung immer ein nicht korrigierbares, direkt an den Kunden geliefertes Textprodukt ist, sodass sie hier andere Entscheidungen treffen müssen, die ihnen so gut wie möglich garantieren, dass die Dolmetschung einwandfrei abläuft.

Aus den Ergebnissen wird außerdem deutlich, dass den Kundinnen klargemacht werden muss, welche Erwartungen sie haben können. Dies bezieht sich aber auf beide Modi. Handelt es sich beim Übersetzen z. B. um einen Eilauftrag, kann eine Korrektur nicht immer garantiert werden. Eine Projektmanagerin beschreibt dies so:

Wichtig ist mir das, was dem Kunden wichtig ist im Prinzip. Also meistens braucht es der Kunde bis gestern. Ich schaue dann, dass ich die schnellste Lösung finde aber auch die Lösung, die qualitativ hochwertig ist. Und wenn es bis gestern sein soll, sage ich dem Kunden: ‚Es tut mir leid, es ist unrealistisch‘. Mir ist es wichtig, dass der Kunde weiß womit er zu rechnen hat, weil sonst würde er dann wahrscheinlich mit Reklamationen kommen im Nachhinein. (I4 108:20-25)

Die Übersetzungsbüros sichern sich also mit der Festlegung der Rahmenbedingungen und der ausführlichen Kommunikation mit den Kundinnen ab. Damit können sie gewährleisten, dass es im Nachhinein keine negativen Überraschungen gibt oder falsche Erwartungen generiert werden.

Auch in Bezug auf die Reklamationen und Beschwerden ist eine ausführliche Kommunikation notwendig. Dieser Punkt hängt zwar hauptsächlich mit dem Themenfeld Qualitätssicherung zusammen, in Bezug auf das Verhältnis zwischen Projektmanagerin

und Kundin ist dies aber auch ein zu erwähnendes Thema. Denn die Sensibilisierung der Kundschaft ist auch im Nachhinein wichtig, falls es zu einer Reklamation kommt. So kann der Fall auftreten, dass die Kundinnen kein Bewusstsein dafür haben, welche Textstellen tatsächlich im Sinne der Adäquatheit problematisch sind und welche nicht. Ein Beispiel wäre, dass die Kundin nicht explizit erwähnt, welche Textstellen in ihrer Wahrnehmung nicht richtig übersetzt wurden. Eine Projektmanagerin beschreibt dies folgendermaßen: „Es ist immer ein Problem, wenn der Kunde sagt: ‚Die Übersetzung war nicht gut.‘ Damit können wir immer nicht so viel anfangen.“ (I3 102:13-15) Deshalb ist das präzise Feedback der Kundin sehr wichtig, sodass die Projektmanagerin eine zufriedenstellende Übersetzung liefern kann.

Es ist wichtig, dass man kommuniziert mit dem Kunden und dass man dann sich auch entsprechend den Input wirklich holt. Manchmal gibt es spezielle Begrifflichkeiten, spezielle Themen an denen es eben hakt. Das ist wichtig, dass man das herausfindet. [...] Wir haben wirklich auch Reklamationen erlebt, wo der Kunde vielleicht ein bisschen übervorsichtig war. Wo wir z. B. in manchen Sprachen, wie Finnisch, da werden halt auch Namen entsprechend dann dekliniert und das wusste der Kunde nicht und hat z. B. geglaubt, wir haben die Namen falsch abgetippt und deshalb ist es wichtig, dass man das klärt und dem Kunden dann auch erklärt, wenn es gegebenenfalls nicht gemacht wird. (I6 123:27-40)

Die Projektmanagerin gibt der Kundin also das nötige Feedback und das Wissen, welches sie benötigt, um die translatorischen Entscheidungen verstehen zu können. Wie in oben genanntem Beispiel mit Finnisch, einer Sprache in der die Namen dekliniert werden. Wenn die Kundin sich dieser Tatsache nicht bewusst ist, kann sie einen Fehler wahrnehmen, der gar keiner ist.

Was diese Sensibilisierung anbelangt, verhält es sich beim Dolmetschen ähnlich. Beim Dolmetschen ist es wichtig der Kundin nicht nur im Vorhinein zu verdeutlichen, dass so viel Vorbereitungsmaterial wie möglich benötigt wird, sondern, dass auch die Rahmenbedingungen des Settings der Tätigkeit einer Dolmetscherin gerecht werden muss. Hier ist es wichtig zu klären, dass z. B. bei längeren Dolmetscheinsätzen mehr als eine Dolmetscherin engagiert werden muss.

Bei kürzeren Einsätzen gibt es oft Diskussionen mit dem Kunden, wenn man halt ein Team von zwei Personen anbietet. [...] Je nachdem kann dann vielleicht schon mal eine

Stunde jemand alleine dolmetschen im Notfall, [...] natürlich geht es vor, dass das Team arbeiten kann, wie es üblich ist. (I6 124:25-34)

Diese Diskussionen müssen mit der Kundin gegebenenfalls vor dem Dolmetscheinsatz geführt werden, sodass ihr der Einfluss dieser Entscheidungen auf die Qualität des Zieltextes bewusst gemacht werden kann.

Prinzipiell kann also gesagt werden, dass es in der Kundinnen-Projektmanagerinnen-Beziehung vor allem um das Teilen von Wissen und Erwartungen geht. Dies ist sowohl beim Dolmetschen, als auch beim Übersetzen der Fall. Bei Dolmetschaufträgen kommt hinzu, dass die Vor- und Nachbereitung des Projektes und daher die Zusammenarbeit zwischen Projektmanagerin und Kundin von noch größerer Relevanz sind, da das Textprodukt nur einmalig geliefert werden kann. In beiden Fällen muss oft eine ausführliche Kundensensibilisierung und Beratung stattfinden, sodass eine gelungene Kooperation möglich ist.

7.2 Translatorinnen

Nachdem die Kundinnen beleuchtet wurden, soll nun der Fokus auf den Translatorinnen liegen. Alle sechs Interviewpartnerinnen haben angegeben mit Freelance-Übersetzerinnen zu arbeiten. Alle Übersetzungsbüros haben ebenfalls interne Übersetzerinnen, allerdings wurde von zwei Projektmanagerinnen explizit erwähnt, dass die Aufträge hauptsächlich extern vergeben werde, da die Anzahl der internen Translatorinnen so gering sei. Eine Projektmanagerin erzählt über die internen Translatorinnen folgendes: „Ja, die gibt es. Aber nicht so viele. Nur wenige und nur für die Hauptsprachen, Englisch, Deutsch, etc.“ (I2 91:18-19). Eine andere Projektmanagerin beschreibt: „Es wird hauptsächlich extern vergeben. Wir können das nutzen, aber die sind sehr ausgelastet.“ (I3 100:13-14) Zwei der Projektmanagerinnen erzählten außerdem, dass sie neben ihrer Tätigkeit im Projektmanagement auch selbst als firmeninterne Translatorinnen arbeiten.

Wir sind eine kleine Firma. Man kann mich z. B. auch als eine firmeninterne Translatorin nennen. Also meine Sprachen sind Ungarisch, Französisch, Deutsch und Englisch und ich übersetze viel in meine Muttersprache, ins Ungarische, wenn es sich zeitlich ausgeht. (I4 108:1-3)

In dieser Aussage wird auch wieder die Vermischung der Berufsgruppen deutlich (siehe Kapitel 3.3). Im Interview lag ein Fokus auf den Entscheidungen, welche die Projektmanagerinnen in der Auswahl der externen Übersetzerinnen treffen. Dabei arbeiten die Übersetzungsbüros mit verschiedenen Auswahlmechanismen. Fünf Projektmanagerinnen gaben an mit einer Datenbank zu arbeiten, die es ihnen erlaubt, die Übersetzerinnen nach Fachbereichen auszusuchen. Jedes Übersetzungsbüro hat einen Pool an Übersetzerinnen, welcher entweder selbst oder durch ein Lieferantenmanagement gepflegt wird. Die Projektmanagerinnen haben teilweise selbst mit der Rekrutierung der Translatorinnen zu tun, teilweise wird diese Aufgabe komplett an die Führungsebene oder das Lieferantenmanagement abgegeben.

Wir haben eine Datenbank, die sehr gut gepflegt wird, vor allem von der Geschäftsführung. Unsere Aufgabe ist es nicht, Übersetzer zu rekrutieren als Projektmanager. Darum kümmert sich die obere Ebene und wir suchen einfach in dieser Liste den geeigneten Übersetzer. (I4 107:30-33)

Die Auswahl der geeigneten Übersetzerinnen für den Auftrag findet aber schlussendlich durch die Projektmanagerin selbst statt. Eine Projektmanagerin antwortet auf die Frage, was ihr bei der Vergabe von Aufträgen wichtig sei, folgendes: „Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit und der Preis. Das magische Dreieck des Projektmanagements.“ (I3 100:28-29) Diese Aussage umfasst sehr gut die Antworten der anderen Projektmanagerinnen. Vor allem der Preis ist für den Profit des Unternehmens entscheidend, sodass die Projektmanagerinnen immer in dessen Interesse handeln.

Dann kann man das ausrechnen und die Marge ist auch sehr wichtig, damit auch für die Agentur, also für das Übersetzungsbüro, etwas bleibt. Und auch dass man [...] sehr genau rechnet, ist einer der wichtigsten Bestandteile des Jobs als Projektmanager, dass man das Budget im Auge hat. (I2 91/92:40-2)

Neben diesen drei Aspekten wurde außerdem noch die Qualität als wichtiger Faktor genannt, wobei dieser Begriff auch hier sehr vielschichtige Bedeutungen haben kann.

Natürlich spielt da die Qualität der Übersetzung eine große Rolle. Für mich ist es wichtig, dass der Übersetzer das gewissenhaft durchführt und mir was Richtiges liefert und dass der Kunde dann damit zufrieden ist. (I5 117:1-3)

Im letzten Teil dieses Zitates wird auch der Aspekt der Kundenzufriedenheit noch einmal deutlich. Wie bereits in den vorangegangenen Kapiteln konstatiert wurde, ist ein Projekt gelungen, wenn die Kundin mit dem Ergebnis zufrieden ist. Ein weiterer wichtiger Aspekt, den fast alle Projektmanagerinnen explizit erwähnen, ist der Fachbereich, der bei der Selektion eine große Rolle spielt. Mit der Auswahl der Übersetzerin nach Fachbereich können sie sicherstellen, dass die Translatorin die nötigen Kompetenzen mitbringt, um den Auftrag erfolgreich zu erledigen. Interessanterweise erwähnt nur eine Projektmanagerin explizit, dass die Berufserfahrung wichtig sei. Eine andere Projektmanagerin spricht auch von Empfehlungen oder persönlichen Kontakten, welche die Auswahl beeinflussen können.

Natürlich läuft da auch viel über Empfehlungen von den Kollegen. Gegebenenfalls, was wir auch schon festgestellt haben, ich persönlich auch, hat man natürlich Kollegen aus der Studienzeit, die als Freelancer unterwegs sind und auch mit der Firma zusammenarbeiten. (I6 122:13-16)

Bestehen bereits Erfahrungswerte zwischen der Kundin und der Übersetzerin, kann dies zur Wiederbeauftragung führen. „Es ist entscheidend, hat der Übersetzer für den Kunden bereits übersetzt. Das ist dann am geeignetsten, wenn ich den wieder beauftragen kann.“ (I3 99:30-33. Im Bereich Dolmetschen dient auch die Datenbank als wichtiges Medium. Zwei Projektmanagerinnen führten an, dass sie neben der Datenbank auch noch persönliche Listen haben, die ihnen bei der Suche nach Dolmetscherinnen helfen können und dass sie außerdem auch auf Internet-Datenbanken von Berufsverbänden suchen.

Wir haben die Datenbank. Wenn die an ihre Grenzen stößt, haben wir noch eine Liste, die wir selber angelegt haben. Das bezieht sich jetzt auf Wien. Oder gängige Internetportale, wie z. B. die Universitas-Datenbank. (I3 103:26-28)

Eine Projektmanagerin erzählte, dass sie selbst nicht nur als Projektmanagerin und interne Übersetzerin in dem Übersetzungsbüro tätig sei, sondern auch Dolmetschaufträge selbst ausführe.

Wir gestalten alles ziemlich frei im Projektmanagement und wir dürfen selbst nicht nur übersetzen, sondern auch dolmetschen, wenn es keinen Gerichtsdolmetscher gebraucht wird und der Auftrag für unsere Sprachkombination geeignet ist. (I1 87/88:42-4)

Ansonsten machte nur eine weitere Projektmanagerin die Angabe, dass das Büro auch interne Dolmetscherinnen habe: „Soweit ich das mitbekommen habe, kommt es vereinzelt vor [...] es gibt welche die auch dolmetschen und da qualifiziert sind und das außerhalb auch machen“. (I6 122:39-40) Hier zeigt sich, dass festangestellte, interne Dolmetscherinnen in Übersetzungsbüros weniger selbstverständlich sind, als interne Übersetzerinnen, welche in allen sechs Büros zu finden waren. Doch auch hier wird deutlich, dass das Berufsbild der internen Translatorin nicht nur im Bereich Übersetzen, sondern auch im Bereich Dolmetschen vorhanden ist. Was die Auswahlkriterien anbelangt, werden auch Punkte wie die Zuverlässigkeit und der Preis der Dolmetscherinnen genannt. Ein weiterer Aspekt ist die Flexibilität, da beim Dolmetschen auch der Einsatzort relevant ist.

Ja, ich glaube beim Dolmetschen ist auch die Flexibilität wichtiger. Wenn der Auftrag länger geht, oder weiter weg ist, oder mit Zug oder Auto anreisen muss, oder sich der Ort oder Termin ändert...Da muss man ein bisschen strapazierfähiger sein. (I3 103:39-41)

Die Projektmanagerin erwähnt außerdem noch den Berufswohnsitz der Dolmetscherinnen, der – anders als bei Übersetzerinnen – ein ausschlaggebender Punkt bei der Auftragsvergabe sein kann.

Dolmetscheinsätze sind räumlich begrenzter. Einem Übersetzer kann ich den Text nach Frankreich, Spanien, usw. schicken, aber wenn der Dolmetscheinsatz in Wien stattfindet, sollte der Dolmetscher auch in Wien stationiert sein. Sonst fallen Fahrtkosten an. Aber aus Spanien sollte man niemanden einfliegen müssen. (I3 103:1-4)

Übersetzerinnen können sich überall auf der Welt befinden, solange sie dazu in der Lage sind die Übersetzung zu liefern. Dieser Aspekt hat einen bedeutenden Einfluss auf die Auswahl der Translatorinnen. Ein weiterer entscheidender Punkt ist das persönliche Auftreten der Translatorinnen, welches beim Dolmetschen wichtiger zu sein scheint, als beim Übersetzen.

Das ist auch unsere Visitenkarte, die gehen [...] wirklich vor Ort zum Kunden hin. Das spiegelt [...] dann schon unsere Firma wider. Da muss man wirklich darauf achten, dass es auch [...], was den Kundenschutz angeht, wirklich verlässliche Personen sind. Da ist es wichtig, dass man eine gute Vertrauensbasis hat. (I6 125:25-34)

Hier wird noch einmal deutlich, dass die Dolmetscherin nicht nur sich selbst, sondern auch das Übersetzungsbüro, von welchem sie engagiert wurde, repräsentiert und sie damit eine große Verantwortung übernimmt.

7.3 Translation Memory Systeme, Analyse und Preisberechnung

Es kann davon ausgegangen werden, dass aufgrund der bereits erwähnten Unterschiede zwischen den Dolmetsch- und Übersetzungsaufträgen auch die Analyse und Preisberechnung der anzufertigenden Texte unterschiedlich ausfällt. Translation Memory Systeme dienen nicht nur der Unterstützung der Übersetzerin beim Anfertigen des Übersetzungsentwurfs, sondern auch der Qualitätssicherung und der Analyse der zu übersetzenden Texte. So ist es z. B. möglich der Kundin ein Angebot mit Wortwiederholungen zu machen, welches dann kostengünstiger ausfällt.

Wir versuchen möglichst zu analysieren mit Hilfsmitteln wie Trados bei großen Textmengen. Oder wir berechnen den Preis aufgrund des Ausgangstextes und rechnen Wiederholungen mit ein. Das wird dann für den Kunden wiederum günstiger. (I3 101:6-8)

Eine Analyse mit einem Translation Memory Programm ist allerdings nicht immer möglich. Handelt es sich um Dateien die nicht, oder nur schwer einlesbar sind, kann dies zu Problemen führen. Manchmal greifen die Projektmanagerinnen auch auf den direkten Kontakt mit der Übersetzerin zurück und fragen nach, welche Preisvorstellungen sie hat.

Das macht unser Übersetzungsprogramm für uns. Wenn es einlesbar ist. Es kommt natürlich oft vor, dass es entweder schlecht einlesbar ist, weil es ein PDF ist und es kommt vor, dass es ein Scan ist, was oft gar nicht einlesbar ist. Also in den Fällen wo das unser Übersetzungsprogramm kann, macht es das Übersetzungsprogramm, Sonst sage ich oft der Übersetzerin: ‚Schau das ist der Text, bitte nenne einen Pauschalpreis‘. Und in Kenntnis dieses Pauschalpreises bestimmte ich dann den Preis für den Kunden. (I4 109:28-33)

Dies ist ebenfalls der Fall, wenn es sich um Sprachen handelt, die sich aus keinen lateinischen Schriftzeichen zusammensetzen. Auch hier können die Übersetzerinnen direkt nach ihrem Preis gefragt werden. Gerade bei größeren Firmen, die auch Außenstellen im Ausland haben, kann eine Absprache mit ihnen bezüglich der Preise stattfinden. Eine Projektmanagerin erwähnte sogar, dass es eine zuständige Abteilung innerhalb ihres Unternehmens gebe, welches sich um die Umwandlung unlesbarer Dateien kümmere:

„Wenn es sich um ein Format handelt, das wir nicht verarbeiten können schicken wir das an das Translation-Engineering und die analysieren das.“ (I3 101:19-21) Nachdem der Text analysiert wurde, unterscheidet sich das Vorgehen in den Übersetzungsbüros bei der Preisberechnung. Manche Unternehmen berechnen auf Basis eines Wortpreises, eines Zeilenpreises oder anderen Richtwerten. Handelt es sich um Stammkundinnen, kann es sein, dass bereits fixe Preise im Vorhinein vertraglich festgehalten wurden und kein Kostenvoranschlag nötig ist. Jedes Übersetzungsbüro hat firmeninterne Richtlinien, die den Rahmen vorgeben, in welchem die preisliche Gestaltung liegen sollte: „Viele Kunden, da wir Servicelevelagreements haben, kommen direkt mit einem Auftrag zu uns. Die brauchen gar kein Angebot.“ (I5 107:5-6)

Ja, es gibt bestimmte Preise, die mit den Kunden vorher verhandelt wurden. Es gibt bestimmte Preise für die jeweiligen Sprachen und die Preise richten sich auch nach der Fachlichkeit des Textes. (I3 99:6-8)

Es gibt also einerseits verschiedene Möglichkeiten die Texte zu analysieren und die Preise zu berechnen. Diese wiederum sind abhängig von den Vorgaben des Übersetzungsbüros und können je nach Sprache, Fachlichkeit und anderen Kriterien variieren. Ob dabei die freiberuflichen Übersetzerinnen und Dolmetscherinnen auf Basis der Honorarvorschläge eines Berufsverbandes arbeiten, wurde im Interview nicht deutlich.

Beim Dolmetschen läuft der Prozess der Preisberechnung entscheidend anders ab. Da kein Ausgangstext vorhanden ist, entfällt die Verwendung eines Translation Memory Systems, sowie die Berechnung nach Wort oder Zeile. Hier wird z. B. nach Tages- bzw. Halbtagesatz berechnet: „Ja, genau. Tagessätze, Halbtagesätze, Überstunden, Fahrkosten werden pro Kilometer abgerechnet, da gibt es einen Satz. Überstunden je begonnene Stunde, zumal der Dolmetscher sagen kann: ‚Die zehn Minuten berechne ich nicht‘.“ (I3 103:9-11) Die Projektmanagerin muss die Projektparameter mit in ihre Planung einbeziehen und gegebenenfalls Zusatzservices wie Fahrkosten, Überstunden etc. verrechnen. Manche Dolmetscherinnen haben selbst fixe Sätze, die sie für eine bestimmte Tätigkeit verlangen.

Dann suche ich genauso die Dolmetscher, mit denen muss ich dann absprechen den Termin, die Anfahrt, den Preis, die Dolmetscher haben oft auch fixe Sätze. [...] Aber es geht weniger darum, dass man sich um den einzelnen Euro streitet. (I3 103:18-20)

In den Interviews wurde teilweise auch erwähnt, dass die Übersetzungsbüros sich nicht nur um die Organisation der Dolmetscherinnen kümmern, sondern auch um die technische Ausstattung, die dann vor Ort am Veranstaltungstag gebraucht wird. So werden stellenweise Technikerinnen zum Veranstaltungsort geschickt um nachzusehen, welche technischen Rahmenbedingungen der Ort schon bietet.

Da wird dann geklärt, ob schon Technik vorhanden ist, manchmal findet das im Hotel statt und dann brauchen sie die Technik, das wird dann auch geklärt und bei ganz großen Kunden schicken wir auch die Techniker hin, damit er den Raum sieht, dann kann er schauen was da an Technik zu gebrauchen ist. Auf jeden Fall muss geklärt werden was benötigt wird und wann. (I2 94:12-16)

Eine andere Projektmanagerin erwähnt ebenfalls, dass die Technik einen Teil der Preisberechnung ausmacht und dass gegebenenfalls nötige Maßnahmen ergriffen werden müssen, um den Veranstaltungsort für alle Beteiligten angemessen zu gestalten.

Kann natürlich auch erforderlich sein, dass sich Techniker das vor Ort anschauen müssen was vorhanden ist und was gebraucht wird. Wir haben auch Zelte vor dem Haus für die Dolmetscher aufgebaut, weil kein Platz war, [...]. Das ist in der Regel halt wirklich auch wichtig. Was natürlich dann dazu kommt, je nachdem wo es ist, dass eine Anreise erforderlich sein kann. Wenn natürlich die meisten Dolmetscher in den Städten angesiedelt sind, wenn eine Konferenz irgendwo, wo es entsprechend nicht ein Angebot vor Ort gibt, dann muss man das auch beachten. (I6 124:10-17)

Dann brauchen wir das Referenzmaterial für die Dolmetscher und dann wird das mit den Überstunden geklärt, Spesen, Übernachtungskosten, wenn wir keinen Dolmetscher aus der Nähe haben, wenn der Einsatz abgelegen liegt. Dann ist das nur mit Auto erreichbar und das wird dann auch im Angebot erscheinen, weil es wirklich auch nicht anders möglich ist. Wenn das nicht zentral ist oder in einer bestimmten Stadt. Das muss auch geklärt werden. (I2 94:18-22)

Auch der Aufwand für die Anreise der Dolmetscherin beeinflusst den Preis. Je nachdem wo das Event stattfindet, kann es nötig sein Dolmetscherinnen von außerhalb anreisen zu lassen, um den Bedarf zu decken. Hier wird deutlich, dass beim Dolmetschen nicht nur seitens der Translatorinnen große Flexibilität gefordert ist, sondern auch von den Projektmanagerinnen. Denn sie müssen verschiedene Aspekte in der Umsetzung und Organisation des Projektes bedenken und viele Kostenfaktoren in ihre Berechnung miteinbeziehen. Ein weiterer Aspekt, der hier noch kurz erwähnt werden soll, ist das Gerichtsdolmetschen. Eine Projektmanagerin gab an, dass die Preise für Gericht und

Behörden sehr viel fixierter sind und die Preisgestaltung weniger flexibel aussieht als beispielsweise bei nicht-behördlichen Veranstaltungen.

Z. B. für Eheschließungen und Aufgebote haben wir einen fixen Preis [...]. Beim Notar haben wir auch einen fixen Preis, da werden meistens Verträge abgeschlossen zwischen zwei Firmen [...]. Sonst bekommen wir Anfragen für Veranstaltungen und dort organisieren wir dann öfters externe Dolmetscherinnen und dort ist der Preis immer unterschiedlich. (I1 85:35-40)

Dieses Kapitel hat gezeigt, wie die Preisgestaltung der Übersetzungsbüros bei Dolmetsch- und Übersetzungsaufträgen aussieht. Übersetzungsaufträge werden eher nach Wort- und Zeilenpreisen berechnet, während es bei Dolmetschaufträgen Halbtages-, Tages-, oder Stundensätze gibt. Diese Vorgaben konnte man z. B. auch in den UNIVERSITAS-Richtlinien sehen. Es kann festgestellt werden, dass Dolmetschaufträge aufwändiger in ihrer Berechnung sein können als Übersetzungsaufträge (wie z. B. Zelte für die Dolmetscherinnen aufbauen zu lassen) und die Projektmanagerinnen sich eventuell mit einer Thematik beschäftigen müssen, die nicht unbedingt ihren Qualifikationen entspricht (wie die Organisation der Technik).

7.4 Qualitätssicherung

Die Qualitätssicherung kann auf unterschiedliche Weise von der Projektmanagerin durchgeführt werden. Teilweise arbeiten die Übersetzungsbüros z. B. mit Quality Management Programmen. Diese werden hauptsächlich zur Anwendung gebracht, wenn bereits der Text mithilfe eines Translation Memory Systems übersetzt wurde. Eine Projektmanagerin beschreibt dies folgendermaßen: „Es kommt immer auf den Text drauf an. Wenn es mit einem TM bearbeitet wurde, macht man dann den Qualitätscheck.“ (I6 122:19-20) Eine Projektmanagerin beschreibt, dass sie in diesem Fall die Kontrolle mithilfe verschiedener Programme bevorzugt.

Wir haben mehrere Quality Management Programme. Es gibt [...] in Trados, diese Q&A Checker. Von dem halte ich nicht so viel, weil hier sehr oft missführende Fehler aufpoppen und man kann sich dann nicht mehr auf das Wichtige konzentrieren und es werden irgendwelche Text- oder Interpunktionssachen identifiziert bei dem Check, aber dafür wichtige übersehen. Wir haben darüber hinaus Xbench. Das ist ziemlich gut. Das lasse ich immer drüber laufen, in jedem Fall. (I4 110:14-19)

Im Interview hat sich ergeben, dass alle sechs Projektmanagerinnen das fertige Translat nach Möglichkeit auch selbst untersuchen und eine Qualitätskontrolle durchführen. Zudem haben vier Projektmanagerinnen angegeben, die Translate in jedem Fall Korrekturlesen zu lassen. Dies kann intern oder extern geschehen.

Wir haben eine interne Korrekturschleife. Wir schauen im Idealfall, wenn es die Zeit erlaubt, [...] als Projektmanager jedes Mal drüber, ob uns alles richtig erscheint. Wir können überprüfen [...] Nummerierung, Bildunterschriften, Seitenzahlen, Namen, Zahlen und Daten. Also wir stellen sicher, dass die Übersetzung immer durch mehrere Hände geht. (I3 101:36-41)

Diese Aussage lässt sich auch auf Moisl (2002) in Kapitel 5.1 projizieren. Auch sie berichtet über den eigenen Check der Texte und die korrekte Übernahme von Zahlen.

Eine Projektmanagerin hat angegeben, dass das Korrekturlesen als zusätzliches Produkt angeboten wird, jedoch nicht automatisch im Angebot enthalten ist.

Und sonst haben wir natürlich beim Angebot schon unterschiedliche Dienstleistungen, die wir anbieten. Wenn der Kunde [...] eine einfache Übersetzung nimmt, wo jetzt nicht noch andere Übersetzer zweimal drüber schauen und dadurch die Qualität gesteigert wird, sondern ein einfacher Check gemacht wird, dann weiß er auch, was er zu erwarten hat. Es gibt da Produkte, wo mehrere Augen noch als Check dazu kommen. So weiß ich, dass ein sehr gutes Produkt am Ende herauskommt. (I4 110:19-25)

Eine andere Projektmanagerin stützt sich vor allem auf das Feedback der Kundin. Dies schlägt auch wieder eine Parallele zur Aussage von Schelle (2014), dass die Qualität sich in der Übereinstimmung zwischen den Kundenanforderungen und der erbrachten Leistung zeige (2014:211). Die Projektmanagerin formuliert dies folgendermaßen:

Beim Kundenfeedback kann man das analysieren. Ich als Projektmanagerin schaue mir sowieso die Datei an. Wenn ich die Qualität nicht beurteilen kann, warte ich immer auf das Feedback des Kunden. (I5 118:7-9)

Eine weitere Projektmanagerin gab außerdem an, dass das Übersetzungsbüro, in welchem sie arbeite, ISO zertifiziert sei und somit eine Endkontrolle vor der Lieferung immer stattfinden und das Vier-Augen-Prinzip garantiert sein müsse (vgl. I6 123:18-20).

Gibt es trotz der Qualitätskontrolle eine Beschwerde seitens der Kundschaft muss zuerst überprüft werden, ob es sich um Kundenpräferenzen handelt oder ob die Fehler

dem Skopos nicht gerecht werden und ausgebessert werden müssen (siehe Kapitel 6.1). Vier der Projektmanagerinnen gaben explizit an, sich in diesem Fall ein Feedback von der Übersetzerin zu holen und auf Basis ihres Feedbacks bzw. Ausbesserungen zu entscheiden wie weiter vorgegangen wird.

Ich bleibe ruhig. Schau mir mal genau das Problem an. Hole mir dann ein Feedback vom Übersetzer, spreche das eventuell mit meiner Vorgesetzten ab. Dann wird entschieden ob wirklich eine kulante Lösung notwendig ist oder ob es Präferenzen vom Kunden sind. (I5 118:21-24)

Die Übersetzung wird dann ausgebessert und gegebenenfalls wird der Kundin ein Rabatt angeboten. Einige Büros haben auch eine eigene Abteilung für das Qualitätsmanagement: „Und das kläre ich dann mit dem Übersetzer und dann muss ich mit dem Qualitätsmanagement sprechen wegen Rabatt.“ (I2 94:2-4) Die Projektmanagerinnen nehmen, wie sich gezeigt hat, auch die Rolle der Qualitätsmanagerin ein. Sie überprüfen die Translate stets selbst und sind bei Beschwerden dafür verantwortlich, dass eine passende Lösung gefunden wird. Sie sind also auch nach der Lieferung teilweise noch in Kontakt mit den Kundinnen und Übersetzerinnen, um etwaige Unklarheiten aus dem Weg zu räumen.

Sieht man sich nun die Dolmetschaufträge an, müssen hier andere Entscheidungen getroffen werden, wenn es um die Qualitätssicherung geht. In Kapitel 6.1 wurde bereits klar, dass beim Dolmetschen die Kooperationsbereitschaft der Kundschaft eine größere Rolle spielt als beim Übersetzen, wenn es um Bereitstellung von Vorbereitungsmaterial und Information geht. Wie bereits in Kapitel 5.1 festgestellt wurde, hat die Projektmanagerin in der Qualitätskontrolle einen geringen Einfluss. Sie kann nur in den Pre- und Peri-process des Dolmetschprozesses eingreifen, um der Dolmetscherin eine möglichst gute Vorbereitung zu bieten (vgl. Kalina 2005:777f). Während der Dolmetschung selbst kann die Projektmanagerin die Dolmetscherin nicht unterstützen oder Rückfragen beantworten, wie es beim Übersetzen z. B. der Fall ist. Eine Projektmanagerin erzählt über diesen Vorbereitungsprozess folgendes:

Eigentlich kaum, denn es gibt immer Unterlagen zur Vorbereitung und das verlangen wir immer. Beim Notar bekommen wir die Unterlagen nur ein paar Tage im Voraus, bei

Konferenzen viel früher. Wir haben Kontakt mit der zuständigen Person immer per E-Mail. (I1 87:3-6)

Eine Projektmanagerin erwähnte außerdem, dass im Falle eines Materialmangels zur Vorbereitung, die Möglichkeit besteht, dass die Dolmetscherinnen ein Briefing von der Kundin erhalten.

Manchmal gibt es auch die Möglichkeit für ein Briefing. Das kann man mit dem Kunden besprechen. Vielleicht 5 Minuten vorher. Manchmal schlagen die das auch vor, das ist natürlich einfach für sie. Ein paar Minuten das zu erklären, als Unterlagen zu schicken, ist einfach. Dann muss der Dolmetscher natürlich früher da sein, aber wenigstens hat er ein Briefing. Das ist besser als nichts. Das kann man als Alternative verwenden, wenn es gar keine Alternative gibt etwas vom Kunden zu bekommen. (I2 96/97:37-2)

Weiterhin wurde in einem Interview erwähnt, dass man den Rednerinnen direkte Tipps geben kann, wie sie die Dolmetscherinnen in ihrer Arbeit unterstützen können: „Es ist halt auch [...] immer gut, wenn man darauf hinweist: ‚Es wird gedolmetscht. Bitte auch die Geschwindigkeit anpassen‘.“ (I6 126:9-11) Bei Dolmetschaufträgen ist außerdem eine gewisse Unmittelbarkeit gegeben, da die Dolmetscherin in direktem Kontakt mit der Kundin steht, weshalb das Feedback auch sofort stattfinden kann. Wenn die Projektmanagerin mit einer Beschwerde zu tun hat, muss sie überprüfen inwieweit die Kundin Recht behält oder nicht. Dies ist natürlich für die Managerin weniger gut nachvollziehbar als bei einer Übersetzung, da die Dolmetschung nur einmalig stattgefunden hat. Durch den Kontakt mit etwaigen Dolmetschkolleginnen (z. B. Kabinenpartnerinnen) kann die Projektmanagerin herausfinden, ob die Kundin ihre Kritik gerechtfertigt ausgesprochen hat. Da sie trotzdem in der Regel nicht selbst die Qualität überprüfen kann und auf das Geschehen einen weniger großen Einfluss hat als auf das Übersetzen, kann es sein, dass sie auf die Beschwerde der Kundin mit einem Rabatt reagieren muss.

Da hat man dann natürlich den Kollegen gefragt, der mit ihm gedolmetscht hat. Und wenn der sagt es war in Ordnung, dann muss man meistens schauen, dass man einen kleinen Rabatt anbietet, [...] es ist ja vorbei, nachbessern kann man es nicht. (I6 126:23-27)

Vier der Projektmanagerinnen haben allerdings angegeben noch nie, oder nur sehr selten Dolmetschreklamationen zu erhalten. Möglicherweise ist dies deshalb der Fall, weil aufgrund des Modus die Dolmetscherinnen eine ausführlichere Vorbereitung betreiben, da sie die Dolmetschung direkt und ohne Verbesserungsmöglichkeit an die Kundin liefern und sich selbst präsentieren müssen. Auch seitens der Projektmanagerinnen wird hier vorausschauender gehandelt, sodass so viele Probleme wie möglich verhindert werden können. Die Interviewstudie hat gezeigt, was bereits in Kapitel 5.1 schon angedeutet wurde. Während man beim Übersetzen eine interne, externe und/oder programmgestützte Nachkontrolle durchführen kann, liegt beim Dolmetschen die Qualitätssicherung vor allem in der Vorbereitung und Kundensensibilisierung.

7.5 Medien und Kommunikation

Der letzte Punkt soll sich mit der Kommunikation zwischen den Projektmanagerinnen und den Translatorinnen bzw. Kundinnen beschäftigen. Dabei steht im Fokus welche Medien verwendet werden und aus welchem Grund. Es soll eruiert werden, ob mit den unterschiedlichen Translationsmodi auch verschiedene Wege der Kommunikation in der Auftragsabwicklung benötigt werden.

In der Interviewstudie wird klar, dass hauptsächlich per E-Mail und Telefon kommuniziert wird. Allerdings werden E-Mails bevorzugt. Die Gründe dafür lassen sich auf die Aussagen in Kapitel 5.5 projizieren, nämlich, dass eine bessere Dokumentation der Informationen möglich wird: „Hauptsächlich per E-Mail und manchmal werden wir angerufen. Aber hauptsächlich möchten wir alles schriftlich festhalten.“ (I1 82:36-37)

Ein weiterer Grund, der für die Verwendung von E-Mails spricht, ist, dass damit unkompliziert über geographische Grenzen hinweg kommuniziert werden kann. Dies beschreibt eine Projektmanagerin.

Ja, hauptsächlich. Und dadurch, dass das Geschäft ja auch global stattfindet, geht das auch gar nicht anders. Wir arbeiten in verschiedenen Ländern, verschiedenen Zeitzonen und in anderen Sprachen, nicht immer Deutsch, mit der Ausnahme, dass wenn es um beglaubigte Übersetzungen in Wien geht, dann kommen manchmal die Übersetzer vorbei und bringen die Übersetzungen und dann lernt man sich mal kennen, aber ansonsten nicht. (I3 100:19-24)

Hier zeigt sich, dass die Kommunikation per E-Mail und Telefon zwar häufiger vorkommt, jedoch der unmittelbare Kontakt zwischen Übersetzerin und Büro auch gegeben ist. Dies ist auch bei Kundinnen der Fall. Es besteht z. B. auch die Möglichkeit, dass die Projektmanagerinnen die Kundinnen in ihren Unternehmen besuchen und dort die Zusammenarbeit klären.

Privatkunden kommen durchaus auch vorbei im Büro. Man hat natürlich auch immer wieder Kundentermine vor Ort. [...], das lohnt sich meistens, wenn halt wirklich Zusammenarbeit im größeren Stil ansteht, dass man mal zu den Geschäftskunden hinget und da Verträge aushandelt. (I6 121:31-36)

Ist eine Situation besonders dringlich, bevorzugen die Projektmanagerinnen allerdings das Telefonat.

Die Kommunikation läuft zuerst immer per E-Mail. Aber wenn die Anfrage dringend ist und ich nicht innerhalb von einer Stunde eine Antwort habe, dann rufe ich sowohl bei den Übersetzerinnen als auch bei den Dolmetscherinnen an. (I1 85:26-28)

Prinzipiell kann außerdem festgestellt werden, dass bei Dolmetschaufträgen eher zum Telefon gegriffen wird als beim Übersetzen. Die Projektmanagerinnen nennen dabei verschiedene Gründe. Einerseits sind Dolmetscherinnen oft beruflich unterwegs und bevorzugen aufgrund der Einfachheit das Medium, welches weniger Zeit in Anspruch nimmt. Weiterhin sind Dolmetschaufträge in der Organisation meist komplexer, sodass die Dolmetscherinnen Rückfragen haben. Es ist einfacher, diese am Telefon zu beantworten: „Ja, dort mehr über Telefon, weil oft viele Details zu klären sind. Oder die Dolmetscher oft auch gerade unterwegs sind und keine lange E-Mails schreiben wollen.“ (I3 103:33-34). Eine andere Projektmanagerin spricht auch davon, dass in diversen Fällen das Telefon bevorzugt wird: „Ja, wobei gerade bei Dolmetschaufträgen oft das Ganze ein bisschen komplexer ist und der Dolmetscher viele Rückfragen hat und dann werden wir oft angerufen. Aber grundsätzlich per Mail.“ (I4 112:18-19)

Trotzdem wird gerade beim Dolmetschen die Wichtigkeit der E-Mail als zusätzliches Medium deutlich, da hier die relevanten Informationen für den Dolmetscheinsatz festgehalten werden können.

Meistens per E-Mail, weil ich den genauen Ort schreibe, wo das stattfindet und dann haben sie die komplette Information und dann kann man auch telefonieren, wenn es sein muss, aber ansonsten steht in der E-Mail das wichtigste. Datum, Uhrzeit, das ist sehr wichtig. Wenn es sehr dringend ist, z. B. ein Privatkunde braucht für das Standesamt am nächsten Tag jemanden, dann muss ich den anrufen. (I2 95:31-35)

Die Auswertung hat gezeigt, dass eine Speicherung der Informationen durch die E-Mail unerlässlich ist, da die Kommunikation dadurch transparenter wird. Gleichzeitig ist die Wahl des Mediums situationsabhängig. Das Telefon z. B. ist die bessere Lösung, wenn es um komplexere und dringende Aufträge geht. Aufgrund der größeren Mobilität der Dolmetscherinnen dient das Telefon außerdem oft als Medium um spontane Rückfragen zu klären.

7.6 Zusammenfassung der Ergebnisse

Die folgende tabellarische Darstellung zeigt die Ergebnisse der Interviewstudie im direkten Vergleich. Abbildung 7 zeigt die Gemeinsamkeiten in der Auftragsabwicklung der beiden Modi.

Themenfeld	Dolmetschen und Übersetzen
Kundinnen	- Wichtigkeit der Vermittlung translatorischen Wissens an die Kundin - Vermittlung von realistischen Erwartungen an die Kundin - Firmenkundinnen machen den größten Teil der Kundschaft aus
Translatorinnen	- Informationen über Translatorinnen werden in Datenbanken und Listen gespeichert - Größtenteils werden externe Translatorinnen engagiert
TMs, Analyse und Preisberechnung	- Berücksichtigung der Gewinnmarge für den ökonomischen Erfolg des Unternehmens von großer Relevanz - Verschiedene Faktoren beeinflussen den Preis der Translatorin (Anreise von Dolmetscherinnen, DTP, Layout des Zieltextes, etc.)
Qualitätssicherung	- Kundenfeedback gilt als wichtiges Kriterium und dient der Nachbereitung des Auftrages

Medien und Kommunikation	- Kommunikation mit Stakeholdern hauptsächlich per E-Mail und Telefon - Bevorzugt die Verwendung von E-Mail aufgrund der Speicherung der Daten - Bevorzugt die Verwendung von Telefon bei Eilaufträgen - Kommunikation mit Stakeholdern in Einzelfällen auch face-to-face
--------------------------	--

Abbildung 7: Gemeinsamkeiten in der Auftragsabwicklung

In Abbildung 8 werden die Unterschiede in der Auftragsabwicklung tabellarisch dargestellt.

Themenfeld	Dolmetschen	Übersetzen
Kundinnen	- Direkter Kundenkontakt, daher direkte Lieferung des Textprodukts an die Kundin ohne Möglichkeit einer Korrektur - Kooperationsbereitschaft der Kundin in Bezug auf Vorbereitungsmaterial wichtig - Abklärung und Organisation technischen Bedarfs vor Ort wichtig	- Indirekter Kundenkontakt, keine direkte Lieferung des Textprodukts an die Kundin mit Möglichkeit einer Korrektur - Kooperationsbereitschaft der Kundin in Bezug auf Vorbereitungsmaterial weniger wichtig - Abklärung und Organisation technischen Bedarfs weniger wichtig
Translatorinnen	- Direkter Kundenkontakt, daher Repräsentativitätsfunktion unerlässlich - Berufswohnsitz für die Konsultierung entscheidend	- Indirekter Kundenkontakt, daher eingeschränkte Repräsentativitätsfunktion nötig - Berufswohnsitz für die Konsultierung weniger entscheidend

	- Intern angestellte Dolmetscherinnen seltener vorhanden - Flexibilität der Dolmetscherin (was den Einsatzort und Rahmenbedingungen betrifft) wichtig	- Intern angestellte Übersetzerinnen meistens vorhanden - Flexibilität der Übersetzerin (was den Einsatzort und Rahmenbedingungen betrifft) weniger wichtig
TMs, Analyse und Preisberechnung	- Preisberechnung ohne TM - Preisberechnung auf Basis von Stunden -, Halbtages- oder Tagessätzen - Ausgangstext bei Preisberechnung noch nicht vorhanden	- Preisberechnung (teilweise) mit TM - Preisberechnung auf Basis von Wort- und Zeilenpreisen - Ausgangstext bei Preisberechnung vorhanden
Qualitätssicherung	- Qualitätssicherung liegt in der Vorbereitung des Dolmetscheinsatzes - Feedback zur Qualität kann direkt von der Kundin an die Dolmetscherin gerichtet werden - Qualitätscheck kann nicht mit Quality Management System durchgeführt werden	- Qualitätssicherung liegt in der Korrektur des übersetzten Zieltextes - Feedback zur Qualität kommt über die Projektmanagerin zur Übersetzerin - Qualitätscheck kann mit Quality Management System durchgeführt werden
Medien und Kommunikation	- Aufgrund der Mobilität der Dolmetscherinnen Kommunikation mit Projektmanagerin häufiger per Telefon	- Aufgrund der Immobilität der Übersetzerinnen Kommunikation mit Projektmanagerin weniger häufig per Telefon

Abbildung 8: Unterschiede in der Auftragsabwicklung

8. Schlussfolgerungen

Nachdem nun die Gemeinsamkeiten und Unterschiede in der Auftragsabwicklung beleuchtet wurden, lassen sich Schlussfolgerungen ziehen, welche auch eine Grundlage für weitere Optimierungsmaßnahmen im Beruf der Projektmanagerin sein können.

Die Gemeinsamkeiten zwischen den Auftragsarten zeigen, dass das translatorische Wissen der Projektmanagerin und die Vermittlung dieses Wissens unabdinglich für den Auftragserfolg sind. Sie muss die Kundinnen auf vielen verschiedenen Ebenen beraten und sensibilisieren und stets das Budget des Unternehmens im Blick haben. Dabei arbeitet sie mit Translatorinnen aus aller Welt zusammen und vertritt die Interessen mehrerer Akteurinnen.

Die Unterschiede in der Auftragsabwicklung zeigen folgende Tendenzen. Es kann festgestellt werden, dass die Projektmanagerin bei Dolmetschaufträgen eine andere Rolle einnimmt als bei Übersetzungsaufträgen, denn bei ersteren ist sie nicht in der Lage in den eigentlichen Translationsprozess einzugreifen. Der Kontakt zwischen der Translatorin und der Kundin findet direkt statt und die Projektmanagerin muss spezifischere Vorbereitungsmaßnahmen treffen als bei einer Übersetzung. In der Auswahl der Dolmetscherinnen ist Verlässlichkeit, Professionalität und Kompetenz essentiell, da keine Korrektur des Translats möglich ist und die Projektmanagerin sich gegebenenfalls trotzdem für Reklamationen verantworten muss. Interessant wäre eine Studie, welche die Sichtweise der Dolmetscherinnen während des Auftrages darlegt. Dadurch könnten sich eventuell Optimierungsmöglichkeiten ergeben und weitere Forschungen angestellt werden. Mögliche Fragen könnten sein: Wäre es sinnvoll, dass Dolmetscherin und Kundin bereits vor der Dolmetschung direkten Kontakt haben, sodass Informationen unmittelbar ausgetauscht werden können? Wäre eine Entwicklung einer Software, die auf Dolmetschaufträge spezialisiert ist, sinnvoll?

Das Interview enthielt auch eine abschließende Frage, welche sich mit den Wünschen der Projektmanagerinnen für weitere Tools und Softwares beschäftigte. Diese Ergebnisse sollen aufgrund ihrer Relevanz noch genannt werden. Sie beziehen sich allerdings entweder allgemein auf Automatisierungsprozesse im Büro oder auf das Übersetzen. Eine Projektmanagerin gab z. B. an, dass sie sich eine automatische Verbindung zwischen dem Projektmanagement System und Trados wünsche. Weiterhin wurde von zwei Managerinnen erwähnt, dass eine Software zur direkten Überprüfung der

Verfügbarkeit von Translatorinnen sehr hilfreich wäre, da die Suche oft sehr zeitintensiv ist.

Ja, und zwar eine Art System, das es mir schneller erleichtert, Übersetzer nach Verfügbarkeit zu suchen. Dass ich montags reinschaue und sehe diese Übersetzer sind ausgelastet und diese nicht. Weil dann muss ich nicht zehn Übersetzer anfragen, sondern fünf die in Frage kommen. (I3 104/105:40-2)

Bei Systemen überlegen wir immer [...], wenn wir Zeit sparen könnten in der Kommunikation mit den Übersetzern. Wenn wir die Verfügbarkeit der Übersetzer in Real-Time nachschauen könnten. Dass wenn man einen Eilauftrag hat, Deutsch-Englisch, dass man sieht: ‚ahja, jetzt verfügbar‘. (I6 126:27-41)

Ähnliche Wünsche gab eine weitere Projektmanagerin an und erwähnte noch weitere Möglichkeiten Prozesse zu automatisieren.

Es gibt sehr gute Clouds und Translation Project Management Systems, also CAT-Tools online [...], Workbee, XTRF, glaube ich auch. Diese Sachen sind super, weil man auf diesem Wege sehr vieles automatisieren kann. Das würde ich mir wünschen, dass wir mit sowas arbeiten, damit ich z. B. nicht Zeit verschwenden muss mit Angebotserstellung. Das wird dann automatisch generiert. Oder mit dem Aussuchen des geeigneten Übersetzers. Diese Systeme können auch Projekte vergeben, wenn man das ordentlich einstellt. Das ist voll super. Und dieses System lässt es auch zu, dass mehrere Übersetzer an einem Projekt arbeiten. [...] auch bei der Rechnungsstellung erleichtern diese Online-systeme sehr vieles, [...]. Es werden dann Übersichten generiert von den Projekten und so kann man viel besser rechnen. (I4 114:5-16)

Mit diesen Tools könnten Projektmanagerinnen Zeit sparen und so die Projektmanagement-Prozesse verbessern. Wie bereits die Theorie des magischen Dreiecks gezeigt hat (vgl. Möller & Dörrenberg 2010:22), führt die Reduktion eines Parameters zum Anstieg der anderen Parameter. Wenn man also mit der Suche nach Translatorinnen Zeit sparen könnte, würde sich dies positiv auf den Kosten- und Leistungsfaktor auswirken. Mit diesen Themen könnten sich weitere Studien beschäftigen. Die Projektmanagerinnen konkret nach Wünschen und Maßnahmen zu befragen, kann dabei ein sinnvoller Ansatz sein.

Ein weiterer Punkt, der noch erwähnt werden soll ist, dass Übersetzungsbüros natürlich nicht nur die zwei erforschten Auftragsarten abdecken. Auch Aufträge wie Transkriptionen, Untertitelung, Voice-Over, Terminologiearbeit oder Korrekturlesen

sind ein Teil des Tagesgeschäfts: „Transkriptionsaufträge, Untertitelung, Voice-Over also Nachvertonung von Filmen, Korrekturlesen sehr häufig. Das fällt mir spontan ein.“ (I3 98:9-10) Auch eine andere Projektmanagerin erwähnt weitere Auftragsarten:

Dann gibt's eben [...] immer wieder dann auch das Thema Untertitelung, Synchronisation usw. da muss ich jetzt ganz ehrlich gestehen, hatte ich bisher wenig zu tun. Ich hatte viele Transkriptionen. Da haben wir sehr viele Aufträge gemacht. Das war ein bisschen der erste Schritt, dass wir zuerst einmal den Film transkribiert haben. (I6 120:31-35)

Die Büros bieten also eine breite Palette an verschiedenen Dienstleistungen an, weshalb die Projektmanagerinnen in enorm vielen Bereichen Expertise besitzen müssen. Inwiefern man dieses Wissen schon in den Beruf mitbringen muss, bleibt unklar. Deshalb ist auch folgende Überlegung relevant: Im Laufe der Masterarbeit wurde die Wichtigkeit einer Integration des Projektmanagements in das Curriculum der Translationsstudiengänge deutlich. Da Übersetzungsbüros einen möglichen Arbeitgeber darstellen, sind die theoretischen Grundlagen des Projektmanagements unabdinglich für translatorische Studiengänge. Von den sechs Projektmanagerinnen gab nur eine an nicht Translationswissenschaft studiert zu haben, sondern aus einer völlig anderen Branche zu kommen. Inwiefern ein spezifisches Studium für die Ausübung des translatorischen Projektmanagements essentiell ist, lässt sich in dieser Arbeit nicht beantworten. Durch die Interviewstudie wurde allerdings klar, dass das translatorische Fachwissen in diesem Bereich enorm wichtig ist. Eine Hypothese ist, dass Lehrveranstaltungen zum Thema Projektmanagement sicherlich nicht so umfangreich sind, dass sie alle Auftragsarten abdecken und den Studierenden konkret vermitteln, welche Schritte gegangen werden müssen. Die Frage, ob hier wirklich noch ein Bedarf an einer umfangreicheren Ausbildung besteht, kann auch eine Grundlage für weitere Forschungsarbeiten sein.

Die Studie dieser Masterarbeit zeigt die Aussagen von insgesamt sechs Projektmanagerinnen. Diese Anzahl ist relativ gering, aber dennoch repräsentativ. Trotzdem könnte eine noch größer angelegte Studie weitere Tendenzen und Ergebnisse zutage bringen und neue Innovationen und Forschungsfragen generieren.

9. Literaturverzeichnis

Bea, Franz & Scheurer, Steffen & Hesselmann, Sabine (²2011) *Projektmanagement* (Unternehmensführung). Stuttgart: UTB GmbH.

BDÜ (2018) „Medieninformation“
http://bdue.de/fileadmin/files/PDF/Presseinformationen/Pressemappen/BDUe_Hintergrundinformationen.pdf (30.06.2018).

Brence, Doris (2007) Ausbildungs- und Anforderungsprofil der translatorischen Berufspraxis – eine empirische Studie. *Lebende Sprachen* 2009 (Band 52, Heft 2), 50-64.

Dunne Elena (2011) Integrating Project Management into Translation Curricula. In Peter Schmitt & Susann Herold & Anette Weilandt (Hg.) *Translationsforschung* (Leipziger Studien zur angewandten Linguistik und Translatologie, Band 1) Frankfurt am Main: Peter Lang GmbH, 183-195.

Dunne, Elena & Dunne, Keiran (2011) *Translation and Localization Project Management: The Art of the Possible*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.

Franceschini, Fiorenzo & Galetto, Maurizio & Mastrogiacomo, Luca (2016) ISO 9001 certification and failure risk: any relationship? *Total Quality Management & Business Excellence* 2017, 1-15.

Kaiser-Cooke, Michèle (²2007) *Wissenschaft, Translation, Kommunikation*. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG.

Kuckartz, Udo (³2014) *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung*. Weinheim: Beltz Juventa.

Heintel, Peter & Krainz, Ewald (⁶2015) *Projektmanagement: Hierarchiekriese*,

Systemabwehr, Komplexitätsbewältigung. Wiesbaden: Gabler Verlag.

Holz-Mänttari, Justa (1984) *Translatorisches Handeln: Theorie und Methode*. Helsinki: Suomalainen Tiedeakatemia.

Holz-Mänttari, Justa (1996) Evolutionäre Translationstheorie. In Rupert Riedl & Manuela Delpos (Hg.) *Die evolutionäre Erkenntnistheorie im Spiegel der Wissenschaften* (1996), 306-333.

Kade, Otto (1968) *Zufall und Gesetzmäßigkeit in der Übersetzung*. Leipzig: Verlag Enzyklopädie.

Kalina, Sylvia (2005) Quality Assurance for Interpreting Processes, *Meta* (Band 50, Heft 2), 768-784.

Kraus, Georg & Westermann, Reinhold (⁵2014) *Projektmanagement mit System: Organisation, Methoden, Steuerung*. Wiesbaden: Gabler Verlag.

Massion, Francois (2005) *Translation Memory Systeme im Vergleich*. Reutlingen: Verlags GmbH doculine.

Meuser, Michael & Nagel, Ulrike (2010) ExpertInneninterview: zur Rekonstruktion spezialisierten Sonderwissens. In Ruth Becker & Beate Kortendiek (Hg.) *Handbuch Frauen- und Geschlechterforschung: Theorie, Methoden, Empirie* 2010. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 376-380.

Meyer, Helga & Reher, Heinz-Josef (2016) *Projektmanagement. Von der Definition über die Projektplanung zum erfolgreichen Abschluss*. Wiesbaden: Springer Gabler.

Misoch, Sabina (2015) *Qualitative Interviews*. Berlin: De Gruyter Oldenbourg.

Moisl, Angela (2002) Softwarelokalisierung. Als Translation-Lead um Qualität bemüht. In Ingrid Kurz (Hg.) *Berufsbilder für Übersetzer und Dolmetscher: Perspektiven nach dem Studium*. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG.

Möller, Thor & Dörrenberg, Florian (2010) *Projektmanagement*. Berlin: Oldenbourg Wissenschaftsverlag.

ÖNORM D 1202 (2002) *Dienstleistungen – Übersetzen und Dolmetschen – Dolmetschleistungen*. Wien: Österreichisches Normungsinstitut.

ÖNORM EN ISO 17100 (2015) *Übersetzungsdienstleistungen – Anforderungen an Übersetzungsdienstleistungen*. Wien: Austrian Standards plus GmbH.

Ottmann, Angelika (2004) *Translation-Memory-Systeme. Nutzen, Risiken, erfolgreiche Anwendung*. Schenkenzell: GFT Verlag.

Patzak, Gerold & Rattay, Günter (³1998) *Projekt Management. Leitfaden zum Management von Projekten, Projektportfolios und projektorientierten Unternehmen*. Wien: Linde.

Reiß, Katharina & Vermeer, Hans J. (²1991) *Grundlegung einer allgemeinen Translationstheorie*. Tübingen: Max Niemeyer Verlag.

Risku, Hanna (2004) *Translationsmanagement. Interkulturelle Fachkommunikation im Informationszeitalter*. Tübingen: Gunter Narr Verlag.

Rütten, Anja (2007) *Informations- und Wissensmanagement im Konferenzdolmetschen*. Frankfurt am Main: Peter Lang GmbH.

Samuelsson-Brown, Geoffrey (2006) *Managing Translation Services* (Topics in Translation Band 32). Clevedon: Multilingual Matters.

Schelle, Heinz (⁷2014) *Projekte zum Erfolg führen. Projektmanagement systematisch und kompakt*. München: Beck-Verlag.

Stähle, Jürgen (2009) *Vom Übersetzen zum Simultandolmetschen. Handwerk und Kunst des zweitältesten Gewerbes der Welt*. Stuttgart: Franz Steiner Verlag.

Uhlig-Schoenian, Jürgen & Gessler, Michael (2012) *Projektmanagement macht Schule*. Nürnberg: GPM Deutsche Gesellschaft für Projektmanagement.

UNIVERSITAS Austria (2017) „Honorarspiegel Übersetzen.“
http://www.universitas.org/uploads/media/Honorarspiegel_2017neu.pdf (23.06.2018).

UNIVERSITAS Austria (2016) „Honorarspiegel Dolmetschen.“
http://www.universitas.org/uploads/media/Honorarspiegel_Dolmetschen_02_17.pdf
(23.06.2018).

Wastian, Monika & Schneider, Michael (²2012) Projektverläufe: Herausforderungen und Ansatzpunkte für die Prozessgestaltung. In Monika Wastian & Braumandl Isabell & Lutz von Rosenstiel (Hg.) *Angewandte Psychologie für das Projektmanagement* 2012. Heidelberg: Springer Medizin Verlag, 22-39.

Wegge, Jürgen & Schmidt, Klaus-Helmut (²2012) Der Projektleiter als Führungskraft. In Monika Wastian & Isabell Braumandl & Lutz von Rosenstiel (Hg.) *Angewandte Psychologie für das Projektmanagement* 2012. Heidelberg: Springer Medizin Verlag, 208-223.

Willer, Florian (2006) *Übersetzen und Globalisierung. Globalisierung und ihre Auswirkungen auf die Übersetzungs- und Lokalisierungsindustrie (Diplomarbeit)*. Berlin: Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e.V.

Winter, Miriam (2011) Expertise im Dolmetschen. In Dörte Andres & Martina Behr (Hg.) *Interpres Mundi – Deuter der Welt* 2011. München: Meidenbauer, 203-226.

10. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Das magische Dreieck im Projektmanagement (Möller & Dörrenberg 2010:22).	6
Abbildung 2: Phasen des Projektmanagements nach Uhlig-Schoenian & Gessler (2012)	8
Abbildung 3: Die drei Kernkompetenzen eines prototypischen Sprachendienstleisters (Dunne & Dunne 2011:5).	15
Abbildung 4: Stellenausschreibung aller fest angestellten Absolventinnen des ITAT (Brence 2007:50).	21
Abbildung 5: Elemente des Translationsprozesses (Samuelsson-Brown 2006:21)	24
Abbildung 6: Elemente des Translationsprozesses bei der Abwicklung von Dolmetschaufträgen in Anlehnung an Samuelsson-Brown (2006).	26
Abbildung 7: Gemeinsamkeiten in der Auftragsabwicklung	65
Abbildung 8: Unterschiede in der Auftragsabwicklung	66

11. Anhang

Im Anhang sind die anonymisierten und bearbeiteten Transkriptionen der durchgeführten Interviews zu finden, sowie das Abstract auf deutscher und englischer Sprache.

11.1 Interview 1

A: Danke, dass du dich bereit erklärt hast am Interview teilzunehmen. Bevor wir in die Thematik einsteigen, wollte ich wissen, wie lange du schon in dem Beruf tätig bist. Wie lange arbeitest du als Projektmanagerin?

5

I1: Ich arbeite seit fast drei Jahren in einem Übersetzungsbüro als Projektmanagerin. Am Anfang war ich Teilzeit angestellt und nach sieben Monaten wurde ich Vollzeit angestellt.

A: Wie bist du zu dem Beruf gekommen? Hast du dich einfach beworben?

10

I1: Ja, das war eigentlich ein Zufall. Wir hatten die Vorlesung ‚Rechtsterminologie‘ an der Uni und im Rahmen der Lehrveranstaltung sind wir zum Gericht gegangen und haben eine Verhandlung angeschaut. Dort gab es eine ungarische Dolmetscherin und ich bin nach der Verhandlung zu ihr gegangen und sie ein bisschen über die Dolmetschtätigkeit gefragt. Dann haben wir uns zwei Stunden lang unterhalten. Sie ist eigentlich die Schwester meines Chefs und ich habe damals einen Praktikumsplatz gesucht und sie hat gemeint, dass ihr Bruder ein Büro hat und er gerade Praktikantinnen sucht. Dann hat sie sofort ihren Bruder angerufen und am nächsten Tag bin ich schon zum Interview gegangen. Eigentlich war ich in den ersten zwei Monaten als Praktikantin dort und dann wurde ich übernommen.

20

A: [...] Mit welchen anderen Auftragsarten hattest du schon zu tun? Gab es schon andere Aufträge, die du abgewickelt hast, z. B. Transkriptionen oder Synchronisationen?

25

I1: Nein, eigentlich nicht. Nur in Übungen an der Uni, aber nicht im beruflichen Bereich. Nichts im Projektmanagement.

A: Meine erste Frage ist: Ihr bekommt mehrmals am Tag Übersetzungsaufträge. Was ist dann der erste Schritt, den du machst, wenn du eine Anfrage erhältst?

30

I1: Die Projekte sind bei uns zwischen den Projektmanagerinnen aufgeteilt. Alle sind für andere Sprachen zuständig. Wir besprechen immer, wer sich um die Anfrage kümmert. Dann machen wir einen Kostenvoranschlag mit Liefertermin. Wir überprüfen zuerst die Dokumente. Wir müssen dann schauen, wie lange wir für die Übersetzung brauchen und dann machen wir einen Kostenvoranschlag und zwar immer schriftlich.

35

A: Eine Frage wäre noch: Woher kommen die Aufträge? Sind das eher Privatkunden oder Firmenkunden?

40

I1: Eigentlich mehr als die Hälfte der Aufträge kommen von Übersetzungsbüros. Wir machen hauptsächlich beglaubigte Übersetzungen und deshalb wenden sich viele Büros an uns. Es gibt viele Privatkunden, die Urkunden benötigen und sie kommen entweder persönlich vorbei oder schicken uns erst eine E-Mail. Dann kommen sie später mit dem Originaldokument vorbei. Firmenaufträge haben wir eher weniger.

A: Unterscheidet sich dein Vorgehen als Projektmanagerin, wenn du z. B. Angebote von Firmenkunden beantworten musst, also wenn du eine Anfrage von einem Firmenkunden hast? Unterscheidet sich dein Vorgehen in irgendeiner Weise?

I1: Die Art, wie ich schreibe, ist eher offiziell. Denn der Kontakt mit den anderen Projektmanagerinnen ist bereits vorhanden und sehr freundlich. Bei Firmenkunden verlangen wir auch einen Kostenvorschuss. Z. B., die neuen Kunden müssen vorausbezahlen, also es wird sofort eine Rechnung gestellt. Mindestens 50 % des Auftrags muss im Voraus bezahlt werden. Und der Preis ist auch ein bisschen anders.

A: Sobald der Kunde dir zugesagt hat, was ist dann der nächste Schritt, den du machst?

I1: Bei neuen Kunden stellen wir die Rechnung und wir warten bis die Rechnung bezahlt ist. Bei alten Kunden bestätigen wir den Auftrag schriftlich und dann fangen wir mit der Übersetzung an. Wir entscheiden uns, welche Übersetzerin die Übersetzung macht.

A: Also werden alle Übersetzungen bei euch im Büro direkt angefertigt. Auch von euch als Projektmanagerinnen? Oder auch extern?

I1: Extern auch. Viele Projektmanagerinnen machen auch Übersetzungen und die längeren Dokumente bekommen unsere externen Übersetzerinnen. Dann wird alles von unserem Chef lektoriert. Er ist Gerichtsdolmetscher, also er übernimmt die Haftung und beglaubigt alle Übersetzungen nach seinem Lektorat.

A: Eine weitere Frage ist: Wie kommuniziert ihr hauptsächlich mit den anderen Übersetzungsbüros und Übersetzern oder auch mit den Kunden? Gibt es da bestimmte Medien, die bevorzugt verwendet werden?

I1: Hauptsächlich per E-Mail und manchmal werden wir angerufen. Aber hauptsächlich möchten wir alles schriftlich festhalten.

A: Und gibt es auch Privatkunden, die direkt zu euch kommen?

I1: Ja, genau. Die personenbezogenen Daten werden dann aufgezeichnet. Name, Adresse, usw. und die Kunden erteilen den Auftrag mündlich.

A: Wenn du die Übersetzungsaufträge nach außerhalb verlegst, was ist dir dabei wichtig? Nach welchen Kriterien suchst du dir die Übersetzer aus?

5 I1: Wir haben einen Pool von Übersetzerinnen, die wir schon ausprobiert haben und mit denen wir sehr zufrieden sind. Die Wahl hängt davon ab, was für ein Fachgebiet der Text und welches Fachgebiet der Übersetzer hat. Wir teilen das dann so auf. Wir bevorzugen ein paar Übersetzerinnen besonders. Abhängig davon, wie viel Arbeit wir haben, vergeben wir also die Aufträge.

10

A: Und ihr bevorzugt sie, weil sie z. B. zuverlässig sind?

15 I1: Ja, die Qualität ist sehr wichtig. Diejenigen, die die Fachsprache kennen, werden natürlich bevorzugt. Natürlich müssen sie in die Muttersprache übersetzen. Die Übersetzungen werden von Muttersprachlern gemacht und die Berufserfahrung und die pünktliche Lieferung sind sehr wichtig.

A: Wickelst du bei Übersetzungen hauptsächlich Urkundenübersetzungen ab, beglaubigte Übersetzungen oder auch andere Texte?

20

I1: Ich persönlich?

A: Ja. Oder generell im Büro?

25 I1: Wir machen eigentlich alles. Verträge, Beschlüsse vom Gericht, sehr viele Urkunden und manchmal auch technische Dokumentation. Also alles was man in Österreich bei Behörden einreichen soll und was beglaubigt sein muss. Es sind nicht immer nur Urkunden, sondern oft Fachtexte. In Richtung Medizin auch, z. B. Befunde und ärztliche Gutachten gibt es auch ziemlich viele.

30

A: Wie beeinflusst die Art des Textes die Auftragsabwicklung? Du hast gesagt, dass es z. B. Urkunden oder Befunde gibt. Wie beeinflusst die Art des Textes dein Vorgehen?

35 I1: Z. B. Beispiel die Urkunden werden nicht konvertiert und formatiert und mit CAT-Tools gemacht, aber längere Dokumente wie Verträge oder Gutachten werden normalerweise zuerst in Word-Format umgewandelt und bearbeitet. Sie werden dann mit Trados übersetzt. Aber Urkunden nicht. Das ist der größte Unterschied.

40 **A: Wenn ihr Texte bekommt, müsst ihr wahrscheinlich eine Analyse machen. Wird diese Analyse mit Trados gemacht?**

I1: Ja, aber nicht immer. Z. B. viele Kunden wissen überhaupt nicht, dass es ein Programm gibt für solche Sachen, also sie verlangen auch keine Analyse. Einige Übersetzungsbüros schon, vor allem wenn wir viele Dokumente haben. Dann wird eine Analyse gemacht und bei Wiederholungen gibt es natürlich auch einen Preisnachlass.
5 Aber es kommt bei uns eigentlich selten vor.

A: Ihr arbeitet mit Translation Memory System. Wird mit den Übersetzerinnen, die extern sind, ein Glossar gepflegt, wenn es sich um einen Kunden handelt, der immer wieder beauftragt?

10 I1: Zu uns kommen Kunden selten zurück, weil beglaubigte Übersetzungen braucht man nicht so oft. Also es kommt wirklich nicht oft vor, dass wir für den gleichen Kunden übersetzen, deshalb ist die Terminologie immer anders und die Texte sind auch immer unterschiedlich. Viele externe Übersetzerinnen arbeiten entweder mit Trados, MemoQ
15 oder Word Fast Pro und wir bekommen dann die TMs oder wenn wir viele ähnliche Dokumente haben, dann schicken wir auch ein TM zu. Aber hauptsächlich pflegen wir die TMs. Also wir bekommen Übersetzungen und die TMs von der Übersetzerin und dann wird alles in Trados aligniert.

20 **A: Wie stellst du als Projektmanagerin sicher, dass die Texte, die du an den Kunden lieferst einwandfrei ist?**

I1: Die Übersetzungen werden immer lektoriert und Korrektur gelesen. Es findet immer erst ein Lektorat statt. Der Ausgangstext wird mit dem Zieltext verglichen. Es wird
25 überprüft, ob die Übersetzung vollständig und richtig ist, auch terminologisch wird es überprüft und dann machen wir noch ein Korrekturlesen vom Zieltext und schauen, ob sprachlich alles passt. So wird die Qualität immer sichergestellt.

30 **A: Wie gehst du als Projektmanagerin damit um, wenn du z. B. den AT siehst und merkst, dass dieser Rechtschreibfehler enthält oder schlecht geschrieben ist. Was machst du dann?**

I1: Wir sagen dem Kunden immer Bescheid, dass es Probleme gibt und dann entscheidet sich der Kunde selber, ob es ihm passt oder ob er eine ausgebesserte Version zuschickt.
35 Wenn sprachlich oder inhaltlich etwas nicht stimmt, dann sagen wir das nach der Fertigstellung der Übersetzung und fragen, ob wir eine Anmerkung hinzufügen sollen, oder was sich der Kunde hier wünscht.

40 **A: Das ist jetzt die letzte Frage zum Übersetzern: In den meisten Büros kommt es vor, dass man mal eine Beschwerde erhält. Wie geht man mit Beschwerden um?**

I1: Ich glaube am wichtigsten ist es, dass wir das Problem schnell analysieren und überprüfen. Wenn der Kunde recht hat, dann muss der Fehler natürlich sofort ausgebessert werden und wir machen das natürlich kostenlos. Wir bessern den Fehler aus und liefern die Übersetzung nochmal. Man entschuldigt sich natürlich höflich und professionell. Aber manchmal sind diese Anmerkungen nicht berechtigt und dann erklären wir höflich, warum wir die Terminologie gewählt haben und warum wir das und das gemacht haben. Meistens versteht das der Kunde dann. Aber am wichtigsten ist es immer, dass man schnell reagiert und höflich bleibt.

10 **A: Dann kommen wir zu den Dolmetschaufträgen. Gibt es da einen Unterschied in dem ersten Schritt, den du machst, nachdem du eine Anfrage erhältst? Machst du das Gleiche wie beim Übersetzen, dass du einen Kostenvoranschlag machst?**

15 I1: Meistens mache ich nie sofort einen Kostenvoranschlag. Denn meistens fehlen viele Daten bei den Dolmetschanfragen. Oft wissen wir überhaupt nicht, ob für die Veranstaltung eine oder mehrere Dolmetscherinnen benötigt werden. Ob simultan, konsekutiv oder mit Flüsterkoffer gedolmetscht wird. Also zuerst stellen wir viele Fragen. Und wenn wir schon ungefähr wissen, worum es geht, dann geben wir einen Kostenvoranschlag.

20 **A: Bei Dolmetschaufträgen gibt es auch eher Privatkunden oder Firmenkunden oder kommen die Aufträge auch eher von Übersetzungsbüros?**

25 I1: Privatkunden fast nie, nur Firmenkunden und Übersetzungsbüros manchmal, aber das ist eher selten. Dann wird der Preis am Ende zu hoch, wenn zwei Übersetzungsbüros involviert sind. Also meistens Firmenkunden.

30 **A: Wie sieht es aus, wenn du einen Kostenvoranschlag für einen Dolmetschauftrag machst? Gibt es da bestimmte Richtlinien, an die du dich halten musst, also dass du einen bestimmten Preis berechnen musst?**

35 I1: Wir haben eine Preisliste, die wir berücksichtigen. Der Preis kann manchmal unterschiedlich sein, aber hauptsächlich haben wir einen fixen Preis. Mir fällt es gerade ein, dass wegen Dolmetschaufträge doch Privatkunden zu uns kommen, weil es viele Eheschließungen gibt. Z. B. für Eheschließungen und Aufgebote haben wir einen fixen Preis und der Chef als Gerichtsdolmetscher geht dann persönlich hin. Beim Notar haben wir auch einen fixen Preis, da werden meistens Verträge abgeschlossen zwischen zwei Firmen, dort muss auch der Chef immer persönlich hingehen. Sonst bekommen wir Anfragen für Veranstaltungen und dort organisieren wir dann öfters externe Dolmetscherinnen und dort ist der Preis immer unterschiedlich. Das hängt auch davon ab, welche Sprache benötigt wird, wie viele Stunden die Veranstaltung dauert, ob wir

bereits in unserem Pool einen Dolmetscher haben oder ob wir den organisieren müssen und seinen Preis noch nicht kennen. Also hier spielen viele Faktoren eine Rolle.

5 **A: Wie findest du als Projektmanagerin geeignete Dolmetscher für einen Auftrag? Sind diese auch in dem Pool eures Büros zu finden?**

10 I1: Manche sind schon vorhanden und manchmal werden sie von anderen Kollegen empfohlen. Aber wir sind eigentlich nur für vier Sprachen da. Somit ist es nicht so schwer sich auszukennen, wer welche Aufträge gerne annimmt und wer in welchem Bereich tätig ist. Also die Dolmetscherinnen werden immer von anderen Kolleginnen empfohlen. Ich habe noch vergessen zu erwähnen, dass es auch viele Dolmetschanfragen vom Gericht und der Polizei kommen. Das ist ein spezielles Gebiet und dort können wir den Preis natürlich nicht bestimmen, dort ist alles vorgeschrieben. Die Termine bestimmen wir auch nicht. Zu uns kommt eine Dolmetschbestellung und dann überprüfen wir, ob der
15 Chef Zeit hat oder nicht. Wir akzeptieren den Auftrag oder legen ihn ab.

A: Die Anfragen kommen direkt von den Behörden?

20 I1: Ja genau, normalerweise rufen sie vorher an. Aber es kommt schon oft vor, dass wir per E-Mail oder per EMS eine Dolmetschladung bekommen und der Gerichtsdolmetscher wird zu Gericht bestellt.

25 **A: Ist die Kommunikation mit den Dolmetschern, die du engagierst auch hauptsächlich per E-Mail?**

I1: Die Kommunikation läuft zuerst immer per E-Mail. Aber wenn die Anfrage dringend ist und ich nicht innerhalb von einer Stunde eine Antwort habe, dann rufe ich sowohl bei den Übersetzerinnen als auch bei den Dolmetscherinnen an.

30 **A: Was ist dir wichtig bei der Vergabe von Dolmetschaufträgen? Wahrscheinlich ist es ähnlich wie bei den Übersetzungsaufträgen, oder?**

35 I1: Ja, am wichtigsten sind die Zuverlässigkeit und der Preis. Wenn jemand empfohlen wird, dann hoffen wir, dass es klappen wird. Aber wir haben private Anfragen für Konferenzen eher selten.

40 **A: Es gibt ja auch verschiedene Auftragsarten beim Dolmetschen, wie z. B. beim Standesamt oder bei einer Konferenz. Wie beeinflusst die Art der Dolmetschung die Auftragsabwicklung?**

I1: Meinst du ob z. B. simultan und konsekutiv?

A: Ja, z. B..

5 I1: Eigentlich kaum, denn es gibt immer Unterlagen zur Vorbereitung und das verlangen wir immer. Beim Notar bekommen wir die Unterlagen nur ein paar Tage im Voraus, bei Konferenzen viel früher. Wir haben Kontakt mit der zuständigen Person immer per E-Mail. Bei Eheschließungen verlangen wir keine Unterlagen, aber sonst gibt es keinen Unterschied und wir organisieren nicht selbst die Kabinen oder den Flüsterkoffer. Der Kunde muss diese zur Verfügung stellen.

10 **A: Gibt es eine Möglichkeit für dich als Projektmanagerin sicherzustellen, dass die Dolmetschung an dem Tag dann gut verläuft? Kannst du da den Dolmetscher unterstützen oder ihm Material geben?**

15 I1: Eigentlich machen wir das nicht. Ehrlich gesagt haben wir wenige Konferenzen. Bei anderen Dolmetschungen bereiten wir immer alles für den Chef vor und dann sagt er Bescheid, wie sie war. Aber nach 40 Jahren im Beruf regt man sich nicht mehr so oft auf.

A: Bei Dolmetschtaufträgen können ja auch Beschwerden kommen. Wie gehst du da mit Beschwerden um?

20 I1: Wir haben noch nie eine Beschwerde bekommen. Ehrlich gesagt weiß ich nicht, wie ich damit umgehen würde. Wahrscheinlich würde ich es dem Chef sagen und dann mit dem Auftraggeber besprechen und klären, wo das Problem war und warum es schiefgelaufen ist.

25 **A: Das war es auch schon fast. Was mich interessieren würde: Gäbe es für dich als Projektmanagerin Tools oder Softwares, die dir helfen könnten deine Arbeit zu optimieren? Gibt es etwas, das du dir wünschen würdest?**

30 I1: Ich wünsche mir schon lange eine Projektmanagement-Software. Ich würde gerne mit so einer Software arbeiten und wir haben intern auch schon besprochen, dass wir uns überlegen, welche Möglichkeiten es gibt und was diese Softwares können und machen und ob wir so etwas tatsächlich benötigen. Wir arbeiten immer nur mit Excel-Tabellen und die Rechnungen und Bestellungen werden immer nur mit Microsoft Word
35 ausgestellt. Es wäre gut, ein Programm zu haben, das alles macht. Dann würde alles automatisierter und schneller passieren.

A: Gibt es sonst noch irgendetwas was du hinzufügen möchtest?

40 I1: Unser Büro ist kein gewöhnliches Büro, weil wir uns wirklich nur auf beglaubigte Übersetzungen und Gerichtsaufträge konzentrieren, deshalb sind die Abläufe ziemlich anders. Das ist unser Fokus. Wir gestalten alles ziemlich frei im Projektmanagement und

wir dürfen selbst nicht nur übersetzen, sondern auch dolmetschen, wenn es keinen Gerichtsdolmetscher gebraucht wird und der Auftrag für unsere Sprachkombination geeignet ist.

5 **A: Hast du das auch schon gemacht?**

I1: Ja, ich gehe immer sehr gerne dolmetschen, wenn ein geeigneter Auftrag kommt.

A: Dann eher simultan oder konsekutiv?

10

I1: Ich habe schon beides gemacht.

A: Also wird man auch als Übersetzer und Dolmetscher eingesetzt?

15 I1: Ja, der Chef freut sich auch immer sehr. Er ist auch Rechtsanwalt und hat sehr viel zu tun und er freut sich, dass wir bereit sind. Wir dolmetschen auch oft für unsere eigenen Kunden und Mandanten in der Kanzlei, weil mehrere Rechtsanwälte neben uns im Büro sitzen.

20 **A: Dann sind wir schon am Ende. Danke nochmal, dass du dich bereit erklärt hast bei dem Interview mitzumachen.**

I1: Bitte, gerne.

11.2 Interview 2

A: [...] Bevor wir uns mit den Übersetzungs- und Dolmetschaufträgen beschäftigen, wollte ich fragen, mit welchen anderen Auftragsformaten du schon in Kontakt gekommen bist in deiner Arbeit als Projektmanagerin. Gibt es noch andere Arten, wie z. B. Transkriptionen mit denen du schon zu tun hattest?

I2: Wir hatten schon Aufträge, die Transkription und Untertitelung enthalten haben. Das war ein größeres Projekt für einen Dokumentarfilm. Es gab dort einige Schwierigkeiten. Als Projektmanager musste ich das dann lösen, damit der Kunde dann trotzdem seine Transkriptionen und Untertitelung erhält. Da war auch noch abzuklären, in welchem Format er das braucht und wie das weiterverarbeitet wird. Ansonsten gab es noch einen Auftrag mit Sprechern auch für Dokumentationen und da haben wir auch mit einer Agentur noch zusammengearbeitet. Da wurden mehrere Sprecher vorgestellt und da wurden die Audio-Dateien hinzugefügt, damit der Kunde entscheidet welchen Stil er haben möchte.

A: War das eine Synchronisation?

I2: Ja genau, das gehört auch dazu.

A: Fangen wir gleich an mit dem Themengebiet Übersetzungsauftrag. Meine erste Frage ist: Wenn du als Projektmanagerin einen Auftrag bekommst, bzw. eine Anfrage von einem Kunden, was ist dann der erste Schritt, den du machst? Was machst du mit dieser Anfrage als Erstes?

I2: Ich schaue, ob der Kunde bei uns schon angelegt ist, meistens weiß ich es schon, ob der Kunde schon bei uns ist. Wenn er schon bei uns ist, dann schaue ich mir in der Datenbank an, welche Einträge da sind und wie spezifisch etwas bei den Kunden sein könnte und wenn er ein neuer Kunde ist, dann lege ich ihn an und wenn es noch Fragen gibt, dann schreibe ich eine E-Mail. Wenn es komplexer ist, dann rufe ich den Kunden an und kläre das. Vor allem bei Dolmetscheinsätzen, bei Übersetzungen kommt es nicht so häufig vor, dass man anruft. Dann wird alles per E-Mail geklärt mit dem Kunden und dann bekommt er das Angebot von uns.

A: Die zweite Frage ist: Woher kommen die Aufträge, mit denen du zu tun hattest? Sind das eher private Kunden oder eher Firmenkunden?

I2: Es sind meistens Geschäftskunden und die Firma selber möchte größtenteils Geschäftskunden haben. Das Ziel sind Geschäftskunden, aber Privatkunden werden auch betreut, damit wir ein komplettes Leistungsspektrum haben. Aber das Hauptaugenmerk liegt auf den Geschäftskunden. Das ist eigentlich auch unsere Aufgabe als

Projektmanager, dass wir auch Geschäftskunden akquirieren und ausführlich beraten usw.

5 **A: Wenn es um Privatkunden oder Firmenkunden geht, gibt es irgendwelche Unterschiede in deinem Vorgehen wenn du diesen Auftrag abwickelst? Handelst du in irgendeiner Weise anders, wenn du mit Privatkunden zu tun hast?**

10 I1: Ja, bei Privatkunden wickele ich das formloser ab und mit weniger Schritten. Und nicht so ausführlich, aber meistens sind das sowieso beglaubigte Übersetzungen und dann gibt es nicht so viel, was man machen muss. Bei Geschäftskunden benötigt man vielleicht noch eine Glossarliste oder ältere Übersetzungen usw. und bei Privatkunden kann man schlecht Zusatzdienste anbieten, das ist selten. Bei Geschäftskunden machen wir auch Zusatzdienst z. B. DTP, Broschüren oder Korrekturlesen und das ist dann ein längerer Prozess und dann müssen wir das mit dem Kunden besprechen, also Beratung ist bei 15 Geschäftskunden viel wichtiger. Bei Privatkunden gibt es auch Beratung, aber es ist nicht so komplex. Das wird in weniger Schritten bearbeitet.

20 **A: Die nächste Frage ist, über welche Medien kommunizierst du mit den Kunden? Hauptsächlich E-Mail oder Telefon?**

I2: Das ist hauptsächlich E-Mail. Aber es bleibt dem Projektmanager auch überlassen. Wenn er sehr gerne telefoniert, dann kann er auf jeden Fall telefonisch Dinge klären, z. B. wenn man den Kunden berät, kann man das telefonisch machen. Das ist individuell. Aber in meinem Fall benutze ich immer E-Mail. Damit die Informationen auch bleiben, 25 dann hat man das schwarz auf weiß. Wenn man mal fehlt, dann kann man das nachvollziehen. Das wäre meine Begründung warum ich das bevorzuge. Das ist von Projektmanager zu Projektmanager unterschiedlich.

30 **A: Wenn du ein Angebot erstellt, gibt es dann firmeninterne Richtlinien, an die du dich halten musst?**

I2: Es gibt Unternehmensrichtlinien und die müssen wir bei jedem Angebot beachten. Das ist die Basis und kleine Feinheiten, die können wir selber dann bestimmen.

35 **A: Sobald du einen fixen Auftrag hast, also nachdem ein Kunde das Angebot angenommen hat, wie gehst du dann weiter vor? Gibt es irgendwelche Kriterien, die deine Vorgehensweise beeinflussen, z. B. wie dringend der Auftrag ist, die Deadline?**

40 I2: Also ich schaue dann schnell noch, ob irgendwelche Sachen noch ungeklärt geblieben sind. Manchmal schreibt man dem Kunden noch Fragen und der Kunde antwortet dann nicht bei der Auftragserteilung und beantwortet nicht die Fragen. Dann muss man manchmal schauen, ob noch irgendwas offen ist, bzw. wenn etwas nachher auffällt, dann

klärt man das mit dem Kunden. In dem Fall mache ich das per Telefon, damit man den Kunden schnell erreicht und dann schickt man die Auftragsbestätigung.

A: Wie findest du geeignete Übersetzer für deine Aufträge?

5

I2: Ich beziehe mich sehr stark auf die Datenbank, diese wird vom Lieferantenmanagement, dem Einkauf gepflegt und diese wählen die Übersetzer aus und führen auch Tests durch usw. und ich schaue mir die Informationen an und ich kann auch nach Fachgebieten sortieren, das ist auch sehr sinnvoll. Eigentlich das Wichtigste. Und die Sprachkombination. Und auf jeden Fall auch der Preis, damit man schaut ob das in die Marge passt und inwieweit man mit dem Übersetzer verhandeln kann und das steht manchmal dann auch in den Kommentaren ob er sehr flexibel ist, da kann man manche Sachen nachschauen. Das hängt davon ab, ob der Auftrag dringend ist oder nicht, dann kann man das auch berücksichtigen bei der Übersetzersuche.

15

A: Eine kleine Frage: Gibt es auch firmeninterne Übersetzer?

I2: Ja, die gibt es. Aber nicht so viele. Nur wenige und nur für die Hauptsprachen Englisch, Deutsch etc.

20

A: Also es wird eher extern vergeben?

I2: Ja genau. Bei kleinen Aufträgen, kann man das intern klären.

A: Und kommunizierst du mit den Übersetzerinnen auch hauptsächlich über E-Mail?

25

I2: Ja hauptsächlich über E-Mail und wenn irgendetwas sehr dringend ist, dann rufe ich an. Dann rufen die Übersetzer manchmal selber an und zeigen Initiative, um Fragen zu klären.

30

A: Was ist dir wichtig bei der Vergabe von den Übersetzungsaufträgen? Worauf achtest du besonders?

I2: Ich achte darauf, dass der Übersetzer die Lieferzeit einhalten kann und dass er nicht zu viele Reklamationen schon hinter sich hat. Das wären auch Verspätungen oder spezielle Sachen oder es gibt Übersetzer, die ihre Preise öfters ändern. Also während der Auftragsvergabe steht auch drin, wenn die das dann gerne machen oder nach Zieltext im Nachhinein abrechnen und wenn man das nicht weißt, ist es dann nicht lustig. Dann nehme ich eher solche, die nicht nach Zieltext abrechnen, damit man schon die Preise hat. Dann kann man das ausrechnen und die Marge ist auch sehr wichtig, damit auch für die Agentur, also für das Übersetzungsbüro, etwas bleibt. Und auch dass man auch sehr genau

40

rechnet, ist einer der wichtigsten Bestandteile des Jobs als Projektmanager, dass man das Budget im Auge hat. Man muss da sehr darauf achten und natürlich auch auf die Qualität. Am besten nachdem die Übersetzung da ist, selber das Überfliegen und nachher zum Korrekturlesen geben, dann fällt es einem gleich schon auf, ob etwas nicht stimmt mit der Datei oder ob die falsche Datei geschickt wurde. Kann leicht passieren, wenn der Übersetzer auf die Schnelle geschickt hat.

A: Wenn es um Übersetzungen geht. Welche Auftragsarten fallen dir spontan ein? Also z. B. beglaubigt?

I2: Beglaubigte Übersetzungen oder Übersetzungen für Pressemitteilungen oder Firmenbuchauszüge, Befunde, Marketing, Werbetexte usw. das ist spezieller als andere, weil das an die Öffentlichkeit geht, z. B. Auch Websites da muss immer zusätzlich Korrektur gelesen werden, weil es eine größere Zielgruppe ist. Da muss man auch öfter beraten oder auch Terminologiemanagement.

A: Wie beeinflusst die Art des Textes, sagen wir eine Urkunde, deine Auftragsabwicklung?

I2: Insoweit, dass ich eine begrenzte Anzahl an Übersetzern zur Verfügung habe, da kann ich auch weniger verhandeln mit den Übersetzern und es wird auch für die Marge ein bisschen schwierig und allgemein bin ich nicht so unabhängig. Das schränkt ein bisschen ein.

A: Wie handhabst du die Analyse von zu übersetzenden Texten? Gibt es da Maßnahmen die du immer verwendest zur Analyse von Texten? Z. B. zum Zählen von Wörtern?

I2: Wenn das PDF-Dateien sind, werden sie konvertiert und aussortiert. Wenn das spezielle Formate wie Indesign sind, dann leiten wir das an die Kollegen intern weiter zur Analyse. Wenn der Kunde ein spezielles Format haben will, dann wird das noch geklärt. Grundsätzlich können wir alle Formate bearbeiten in Absprache mit dieser Abteilung kann man gut zusammenarbeiten und dem Kunden ein Angebot machen, das nimmt dann mehr Zeit in Anspruch, aber dafür können wir dem Kunden eine Antwort geben, auch wenn er spezielle Wünsche hat.

A: Gibt es bei der Analyse von Texten Probleme, wenn es z. B. eine andere Schriftart gibt, z. B. keine lateinische Schrift?

I2: Es wird genauso ausgezählt. Bei asiatischen Sprachen halten wir Rücksprache mit den Übersetzern oder den Kollegen, die das dann regelmäßig machen und dafür zuständig sind. Wir haben auch eine Filiale, die im asiatischen Raum ist und die können uns dann

Tipps geben und dann kann man das genauer klären. Für DTP können wir auch oft Übersetzer aus den Sprachen, die DTP machen, kontaktieren, dann kann man ein Angebot machen.

5 **A: Verwendest du auch Translation Memory Systeme?**

I2: Ja, das kommt nicht so oft vor, dass wir das benötigen, wenn man kein TM benötigt und es dafür keine Anfrage gibt. Aber für Stammkunden die größer sind, brauchen wir TMs.

10

A: Wie stellst du sicher, dass die fertige Übersetzung einwandfrei ist? Wie kannst du feststellen, ob die Übersetzung so passt, dass du sie liefern kannst?

I2: Nachdem ich die Übersetzung erhalte, überfliege ich das selber erstmal, nachher gebe ich das dem Korrekturleser. Dieser prüft das. Wenn es Anmerkungen gibt, schickt er die Dateien zurück und ich leite das an den Übersetzer weiter und bitte ihn, dass er die endgültige Fassung schickt und entweder nimmt er diese an oder lehnt sie ab. Und wenn es nochmal zurückkommt, schaue ich ob das wirklich geändert wurde. Manchmal passiert es, dass noch Kommentare vorhanden sind, die eigentlich nicht für den Kunden sind. Das ist vom Korrekturleser für den Übersetzer und sie wurden nicht gelöscht und das sieht dann unprofessionell aus, wenn man das dem Kunden liefert. Deshalb schaue ich, dass das rausgenommen wurde. Bzw. wenn ich merke, dass das nicht berücksichtigt wurde, der Kommentar, dann schreibe ich dem Übersetzer wie es aussieht und ob er dort etwas gemacht hat. Das ist auch vorgekommen. Vor zwei Wochen hatten wir den Fall, dass die Übersetzerin einfach nicht wusste wie man die Kommentare sieht. Das kann mal passieren bei professionellen Übersetzern. Aber man weiß nie, wo die Schwachstelle ist, z. B. bei Excel, wenn man nicht weiß, was ein Tab ist. Manche Übersetzer arbeiten selten mit Excel und dann musste ich dem Übersetzer erklären was ein Tab ist. Das gehört manchmal dazu. Das prüfe ich dann auch natürlich bei Excel Dateien, wenn es vom Übersetzer kommt, dass wirklich alle Tabs übersetzt werden, sonst gibt es Schwierigkeiten. Das wird leicht übersehen.

A: Dann kommen wir zur letzten Frage aus dem Übersetzungsbereich. Wenn es Beschwerden gibt an einer Übersetzung vom Kunden, wie gehst du dann damit um? Wie handelst du dann?

I2: Erstmal bestätige ich dem Kunden, dass wir die Reklamation erhalten haben und dass wir uns umgehend darum kümmern und das prüfen und dass wir auch Rücksprache halten mit dem Übersetzer und dem Qualitätsmanagement. Und nachher schaue ich mir selber an, was da vermerkt wurde. Wenn ich Zeit habe, prüfe ich das gleich in der Datei. Wenn mir etwas auffällt, schaue ich ob da wirklich nur Subjektives ist oder wirklich Fehler. Wenn der Kunde nur sagt, die Übersetzung ist schlecht, dann versuche ich so viel wie

möglich herauszufinden, was genau schlecht ist. Ob es die Sprache ist oder Grammatikfehler oder konkret auf welcher Seite, welches Wort Probleme bereitet. Und das kläre ich dann mit dem Übersetzer und dann muss ich mit dem Qualitätsmanagement sprechen wegen Rabatt usw.

5

A: Kommen wir jetzt zum Dolmetsch-Teil. Meine Frage ist: Wenn du einen Dolmetschauftrag erhältst, bzw. eine Anfrage. Was ist hier der erste Schritt?

10 I2: Ich prüfe zuerst, ob ich alle Informationen habe. Wir brauchen die genauen Informationen, wann das stattfinden soll und wo, wie viele Teilnehmer, welches Thema, soll es ein beeidigter Übersetzer sein? In den meisten Fällen wissen wir selber dann, ob das ein beeidigter sein muss. Ob simultan- oder konsekutiv? Da wird dann geklärt, ob schon Technik vorhanden ist, manchmal findet das im Hotel statt und dann brauchen sie die Technik, das wird dann auch geklärt und bei ganz großen Kunden schicken wir auch
15 die Techniker hin, damit er den Raum sieht, dann kann er schauen was da an Technik zu gebrauchen ist. Auf jeden Fall muss geklärt werden was benötigt wird und wann. Und Referenzmaterial ist wichtig, wenn das bestätigt wird. Dann brauchen wir das Referenzmaterial für die Dolmetscher und dann wird das mit den Überstunden geklärt, Spesen, Übernachtungskosten, wenn wir keinen Dolmetscher aus der Nähe haben, wenn
20 der Einsatz abgelegen liegt. Dann ist das nur mit Auto erreichbar und das wird dann auch im Angebot erscheinen, weil es wirklich auch nicht anders möglich ist. Wenn das nicht zentral ist oder in einer bestimmten Stadt. Das muss auch geklärt werden.

25 **A: Und beim Dolmetschen: Woher kommen da die Aufträge? Eher Privatkunden oder Firmenkunden?**

I2: Meistens sind es Privatkunden, aber wir haben zwischendurch größere Dolmetscheinsätze für eine Konferenz. Eher Konferenzen.

30 **A: Wenn du z. B. einen Privatkundenauftrag hast fürs Dolmetschen, dann benötigst du wahrscheinlich auch häufig vereidigte Dolmetscher?**

I2: Ja genau.

35 **A: Für Firmen sind es eher Konferenzdolmetscher?**

I2: Nein, das ist halbe-halbe.

40 **A: Wie ist es bei Dolmetschaufträgen mit der Angebotsstellung? Unterscheidet sich das von den Übersetzungsangeboten in deinem Vorgehen?**

I2: Ja, es unterscheidet sich, weil wir da genau klären müssen welche Dolmetscher verfügbar sind und das geht dann nicht so schnell. Da muss man in die Datenbank schauen. Da müssen wir zuerst mit den Dolmetschern sprechen und schauen, ob die an dem Tag verfügbar sind.

5

A: Und gibt es bei den Dolmetschtaufträgen firmeninternen Richtlinien, an die du dich halten musst?

10 I2: Ja, aber es sind nicht so viele wie beim Übersetzen. Es ist weniger woran man sich halten muss.

A: Sobald der Dolmetschuftrag dann erteilt wurde, was sind dann deine nächsten Schritte, die du machst?

15 I2: Ich bestätige den Dolmetscher und schreibe dem Kunden wegen Referenzmaterial, weil das meistens noch nicht vorhanden ist. Da muss man nochmal nachhaken. Dass das sehr wichtig ist für die Dolmetscher. Das muss man dem Kunden bewusst machen. Sie wissen es manchmal nicht, weil sie noch nie mit Dolmetschern zusammengearbeitet haben. Dann können sie nicht nachvollziehen warum wir das brauchen und warum sie
20 etwas für uns machen müssen, weil wir ja eigentlich für sie was machen. Das muss man dann klären, das ist für sie ja auch ein Grund, dass der Dolmetscher gut vorbereitet ist und nicht versucht zu improvisieren. Und dass er das durchblättert, weil man dann Hallgeräusche hören kann. Das ist dann schwierig

25 **A: Und gibt es auch firmeninterne Dolmetscher?**

I2: Nein, das haben wir nicht. Nur Übersetzer.

A: Wie kommunizierst du mit den Dolmetschern? Auch per E-Mail, oder?

30

I2: Meistens per E-Mail, weil ich den genauen Ort schreibe, wo das stattfindet und dann haben sie die komplette Information und dann kann man auch telefonieren, wenn es sein muss, aber ansonsten steht in der E-Mail das Wichtigste. Datum, Uhrzeit, das ist sehr wichtig. Wenn es sehr dringend ist, z. B. ein Privatkunde braucht für das Standesamt am
35 nächsten Tag jemanden, dann muss ich den anrufen.

A: Und wie findest du passende Dolmetscher?

40 I2: Wir haben die Datenbank und für die Dolmetscher benutze ich eher Excel-Listen wo wir nach Sprachkombination suchen, nach denen wir die Dolmetscher sortiert haben und wo sie eingesetzt wurden und ob er eine Pauschale hat, dann kann man sich danach richten. Aber wenn er vor ein oder zwei Jahren angelegt wurde, dann kann der Preis

anders sein. Aber es wird wahrscheinlich nicht so einen großen Unterschied geben. Aber ansonsten arbeiten wir mit der offiziellen Liste der ÖVGD.

A: Was ist dir wichtig bei der Vergabe von Dolmetschaufträgen?

5

I2: Dass die Dolmetscher verfügbar sind. Und auch bereit sind sich mit dem Thema zu befassen. Dass sie genug Referenzmaterial haben, ob alles mit dem Kunden geklärt ist. Damit man nachher keine Überraschungen hat. Dass etwas wo anders stattfindet oder früher anfängt.

10

A: Welche Dolmetscharten beim Dolmetschen fallen dir spontan ein?

15

I2: Simultan, konsekutiv, manchmal reicht es mit Flüsterkoffer. Wir hatten auch einen Auftrag mit einer Firma in einem Museum, da waren Dolmetscher dabei. Auch mit Flüsterkoffer.

A: Und wie beeinflusst das dann dein Vorgehen? Z. B. bei diesem Museumsbesuch? Hat das dein Vorgehen beeinflusst?

20

I2: Ja, denn das war für eine soziale Einrichtung. Da musste auch der Preis stimmen, da musste mehr abgeklärt werden. Das war ein längeres Projekt, aber das wurde nach ein bis zwei Wochen abgerechnet, wir mussten uns an bestimmte Vorgaben halten, weil das gefördert wurde und da mussten bestimmte Richtlinien eingehalten werden. Und da war die Schwierigkeit, dass die Zielgruppe für die gedolmetscht wurde, aus unterschiedlichen Regionen kamen, und das war dann ein bisschen komplex. Auch dem Kunden zu erklären, dass der Dolmetscher schon eigentlich die Sprache spricht, aber er kann nicht auf jeden Einzelnen eingehen. Die allgemeine Hochsprache wird verwendet und das entscheidet dann der Dolmetscher, weil er öfters in seinem Sprachraum tätig ist. Er weiß selber, dass es dort unterschiedliche Dialekte gibt. Da kann er dann schauen.

30

A: Die nächste Frage hast du schon teilweise beantwortet. Ich stelle sie dir nochmal, vielleicht fällt dir noch was ein. Wie stellst du sicher, dass die Dolmetscher genug Material haben um sich auf die Dolmetschung vorzubereiten?

35

I2: Ich erkläre dem Kunden, dass sie das unbedingt benötigen und mehr kann ich leider da nicht machen. Wenn der Kunde wirklich gar kein Material hat, oder sehr wenig, dann kann ich ihn nur darauf hinweisen, dass die Dolmetscher ihr Bestes geben. Manchmal gibt es auch die Möglichkeit für ein Briefing. Das kann man mit dem Kunden besprechen. Vielleicht fünf Minuten vorher. Manchmal schlagen die das auch vor, das ist natürlich einfach für sie. Ein paar Minuten das zu erklären, als Unterlagen zu schicken, ist einfach. Dann muss der Dolmetscher natürlich früher da sein, aber wenigstens hat er ein Briefing.

40

Das ist besser als nichts. Das kann man als Alternative verwenden, wenn es gar keine Alternative gibt etwas vom Kunden zu bekommen.

5 **A: Wie stellst du sicher, dass die Dolmetschung am Auftragstag optimal abläuft? Du hast ja nicht so den Einfluss, wie aufs Übersetzen? Kannst du da irgendwas tun um sicherzustellen, dass alles so gut wie möglich abläuft?**

10 I2: Wenn das mehrere Tage geht, dann frage ich am Ende des ersten Tages oder zur Hälfte, vielleicht haben die eine Mittagspause. Dann rufe ich den Dolmetscher an und schaue dann, ob da alles in Ordnung ist oder ob es irgendwelche Probleme gibt. Das Schlimmste ist natürlich, wenn der Kunde selber anruft und sagt, dass etwas schiefgelaufen ist oder der Dolmetscher nicht da ist. Oder es ist plötzlich ein anderer Dolmetscher da. Dann hat der Dolmetscher einen anderen organisiert. Und wenn er uns nicht Bescheid gibt, wird das unangenehm.

15 **A: Wie gehst du dann mit diesen Beschwerden um beim Dolmetschen? Wenn der Kunde anruft und sagt, der Dolmetscher hat das nicht gut gemacht oder nicht erschienen ist. Wie handelst du dann?**

20 I2: Ich versuche das mit dem Dolmetscher zu klären, was da passiert ist und dann in den meisten Fällen wird ein Rabatt gegeben für den Kunden. Weil da nicht viel zu machen ist. Bzw. wird geklärt, wenn es falsch ist, dann lag es vielleicht daran, dass keine Unterlagen da sind, oder ein anderes Thema ist drangekommen. Da wird dann nachgefragt.

25 **A: Wir sind auch schon am fast am Ende angelangt. Ich habe noch eine Frage, die mich interessiert, und zwar: Gäbe es für dich als Projektmanagerin Tools, die du dir wünschen würdest, damit sich deine Arbeit erleichtern würde? Fällt dir irgendwas ein? Irgendeine Software?**

30 I2: Die Datenbank mit Trados verbinden. Damit sich das gleich anlegen lässt. Das ist immer von der Firma abhängig. Wenn es eine größere Firma ist, dann kann man dann eigentlich auch machen. Dann kann man schneller arbeiten.

11.3 Interview 3

A: [...] Bevor wir damit anfangen, wollte ich fragen, ob dir noch andere Auftragsarten einfallen, mit denen du als Projektmanagerin zu tun hattest.

5 I3: Also du meinst abgesehen von Dolmetsch- und Übersetzungsaufträgen?

A: Ja, genau.

10 I3: Transkriptionsaufträge, Untertitelung, Voice-Over also Nachvertonung von Filmen, Korrekturlesen sehr häufig. Das fällt mir spontan ein.

A: Fangen wir mit den Übersetzungen an. Wenn du eine Übersetzungsanfrage bekommst von einem Kunden, was ist dann der allererste Schritt den du machst?

15 I3: Wir speichern das Dokument ab unter den Anfragen. Wir schauen das Dokument an, um zu beurteilen welche Art von Dokument das ist. Ist es eine Broschüre oder eine Gebrauchsanweisung, an welche Zielgruppe soll sich das richten, ist es eine bearbeitbare Datei, damit können wir dann einfacher arbeiten. Wie viel ist es? Sind es tausend Seiten, oder drei Seiten? Welche Sprache natürlich ganz zuerst. Welche Ausgangssprache und in
20 welche Zielsprache es übersetzt werden soll.

A: Kommen diese Anfragen, mit denen du zu tun hast, eher von Privat- oder von Firmenkunden?

25 I3: Von Firmenkunden hauptsächlich. Wir betreuen beide, aber den Großteil machen Firmenkunden aus.

A: Unterscheidet sich hier dein Vorgehen, wenn du einen Firmenkunden hast? Ist das anders als bei Privatkunden?

30 I3: Gute Frage. Eigentlich nicht. Wir behandeln die Dokumente gleich. Es gibt natürlich Unterschiede in den Zahlungsmodalitäten bei den Privat- und Firmenkunden. Es werden dieselben Schritte gegangen, dieselben Übersetzer eingesetzt.

35 **A: Über welche Medien kommunizierst du mit den Kunden?**

I3: E-Mail und Telefon.

40 **A: Und gibt es auch Kunden, die in das Übersetzungsbüro, in dem du arbeitest, kommen? Mit denen du face to face kommunizierst?**

I3: Ja, aber das sind eher die Privatkunden und das ist eher die Ausnahme.

A: Wenn du einen Kostenvoranschlag machst oder ein Angebot, gibt es da Richtlinien, an die du dich halten musst?

5

I3: Ja, es gibt bestimmte Preise, die mit den Kunden vorher verhandelt wurden. Es gibt bestimmte Preise für die jeweiligen Sprachen und die Preise richten sich auch nach der Fachlichkeit des Textes. Es gibt bestimmte Preise für das Korrekturlesen, ob das pro Stunde oder pro Wort abgerechnet wird. [...] Es sollte das bestmögliche Angebot an den Kunden gestellt werden. Die Texte sollten so ausgezählt werden, dass der Kunde quasi nicht sinnlos draufzahlt.

10

A: Sobald du vom Kunden ein Okay bekommen hast. Wie gehst du dann weiter vor?

15

I3: Wir stellen die Auftragsbestätigung aus. Die sollte uns der Kunde bestätigen. Sobald die dann bestätigt haben, kann ich anfangen die Dienstleister zu beauftragen bzw. zu suchen. Es gibt dann noch Unterschiede, ob der Kunde einen fixen Liefertermin braucht oder ob er sagt wir sollen es innerhalb der nächsten 14 Tage schicken. Das macht auch den großen Unterschied aus bei der Beauftragung.

20

A: Und gibt es da irgendwelche Kriterien, die deine Vorgehensweise beeinflussen? Z. B. Deadline usw.?

25

I3: Also bei der Beauftragung der Übersetzer?

A: Ja.

30

I3: Wir haben eine Datenbank mit unseren Fachübersetzern und die können wir filtern, wir suchen also zuerst nach der Sprache. Da müssen wir darauf achten, dass das Muttersprachler übersetzen. Das Fachgebiet ist entscheidend. Es ist entscheidend, hat der Übersetzer für den Kunden bereits übersetzt. Das ist dann am geeignetsten, wenn ich den wieder beauftragen kann. Kann ich mit dem Übersetzer einen guten Preis aushandeln, damit ich wirtschaftlich für die Firma arbeite? Und dann kommt es darauf an... Die zweite Komponente ist die Zeit. Also ob der Übersetzer in der von mir gewünschten Zeit liefern kann.

35

A: Wie findest du geeignete Übersetzerinnen und Übersetzer für deine Aufträge?

40

I3: Über die Datenbank wie gesagt. Erfahrungswerte spielen eine große Rolle. Mit welchen Übersetzern konnten wir schon gut zusammenarbeiten? Es gibt z. B. Beispiel Übersetzer, die arbeiten eigentlich immer für dieselben Filialen. Mit denen man dann eigentlich schon eingespielt ist. Es gibt dann ein System, wo man in unserer Datenbank

Vermerke eintragen kann, von anderen Projektmanagern, die ihre Erfahrungswerte weitergeben und dort kann ich dann sehen, ob der für mich geeignet ist. Wenn da viele Einträge sind, positive Einträge: er liefert schnell, zuverlässig und pünktlich. Das ist eigentlich das Wichtigste, dass er zuverlässig ist, dass er den für mich geeigneten Preis akzeptiert. Referenzen... Wenn diese in der Datenbank eingetragen sind.

A: Und gibt es auch firmeninterne Übersetzer?

I3: Ja, die sind fest angestellt.

A: Und werden die häufig konsultiert? Oder hauptsächlich extern?

I3: Es wird hauptsächlich extern vergeben. Wir können das nutzen, aber die sind sehr ausgelastet.

A: Und also du hast ja gesagt, dass du mit den Kunden hauptsächlich über E-Mail und Telefon telefonierst. Ist das bei den Übersetzern auch der Fall?

I3: Ja, hauptsächlich. Und dadurch, dass das Geschäft ja auch global stattfindet, geht das auch gar nicht anders. Wir arbeiten in verschiedenen Ländern, verschiedenen Zeitzonen und in anderen Sprachen, nicht immer Deutsch, mit der Ausnahme, dass wenn es um beglaubigte Übersetzungen in Wien geht, dann kommen manchmal die Übersetzer vorbei und bringen die Übersetzungen und dann lernt man sich mal kennen, aber ansonsten nicht.

A: Was ist dir als Projektmanagerin wichtig, wenn du die Aufträge vergibst?

I3: Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit und der Preis. Das magische Dreieck des Projektmanagements.

A: Welche Auftragsarten fallen dir ein, wenn es um Übersetzungen geht?

I3: Unzählige. Die Hauptgruppen: technische Übersetzungen wie Gebrauchsanweisungen, Datenblätter, Broschüren, wo z. B. auch das Layout erledigt wird. Webseiten, das haben wir ziemlich viel, beglaubigte Übersetzungen, Urkunden, Zeugnisse, usw.

A: Und wenn du z. B. eine Urkundenübersetzung abwickeln musst, handelst du dann anders oder ist deine Vorgehensweise anders als z. B. bei einer Gebrauchsanweisung?

I3: Ja, dort gibt es auch einen bestimmten Zeilenpreis, den wir einhalten und generell schränkt sich die Auswahl der Übersetzer ein, da nicht alle Übersetzer vereidigt sind.

A: Wie handhabst du die Analyse von Texten, die übersetzt werden müssen?

5

I3: Wir versuchen möglichst zu analysieren mit Hilfsmitteln wie Trados bei großen Textmengen. Oder wir berechnen den Preis aufgrund des Ausgangstextes und rechnen Wiederholungen mit ein. Das wird dann für den Kunden wiederum günstiger. Ich prüfe, ob es im Text Grafiken gibt, die übersetzt werden müssen. Da kommt dann ein Arbeitsschritt dazu, nämlich die Bearbeitung der Grafik, die Konvertierung. Bei Urkunden, ob noch eine dritte Sprache mit dabei ist. Das kann dann nicht derselbe Übersetzer übernehmen.

A: Und kann es dabei zu Problemen kommen, z. B. wenn der Text nicht in lateinischer Schrift ist? Ist das dann schwieriger zu analysieren?

15

I3: Wenn Schriftarten sind, die im Programm nicht hinterlegt sind, ja dann kann es zu Problemen kommen. Aber bei den meisten ist das nicht der Fall. Auch nach Zeile ausgezählt, nach Wort, auch wenn man das nicht so gut trennen kann. Wenn es sich um ein Format handelt, das wir nicht verarbeiten können schicken wir das an das Translation-Engineering und die analysieren das. Ich hatte den Fall, wenn der Text gemischt ist, z. B. in Gebrauchsanweisungen, wenn öfters Eigennamen verwendet werden. Konkretes Beispiel: Koreanisch gemischt mit Englisch im Ausgangstext, das ist ein bisschen speziell.

25

A: Du hast ja bereits gesagt, dass du mit Trados arbeitest. Gibt es noch irgendwelche anderen Translation Memory Systeme, mit denen du in Kontakt kommst?

I3: Wir haben auch Across, Workbench, obwohl das eher veraltet ist. Das sind die Systeme, die wir in der Firma haben. Wenn es jetzt mit anderen Formaten geschickt wird, kann man sich über ein Austauschformat sowieso dann verständigen. Oder wenn es eine Server-Lösung ist, dann auch.

30

A: Wie stellst du sicher, dass die fertige Übersetzung einwandfrei ist und du sie liefern kannst?

35

I3: Wir haben eine interne Korrekturschleife. Wir schauen im Idealfall, wenn es die Zeit erlaubt, schauen wir als Projektmanager jedes Mal drüber, ob uns alles richtig erscheint. Wir können überprüfen. Sachen wie Nummerierung, Bildunterschriften, Seitenzahlen, Namen, Zahlen und Daten. Also wir stellen sicher, dass die Übersetzung immer durch mehrere Hände geht.

40

A: Und wenn dir dabei Fehler auffallen, was machst du dann?

5 I3: Dann geht das zurück an den Übersetzer, damit er die Korrektur beurteilt und entweder ausbessert oder argumentiert, warum er das so übersetzt hat. Weil das auch eine Frage der Haftung ist.

A: Und wenn du vom Kunden eine Beschwerde erhältst? Wie wird dann vorgegangen?

10 I3: Da gibt es einen Workflow. Wir bedanken uns bei dem Kunden für die aufmerksame Beurteilung der Übersetzung. Wir machen ihm bewusst, dass wir uns darum kümmern und das Problem wahrgenommen wird. Wir holen ein Statement ein vom Übersetzer nach dem wir vom Kunden konkrete Anhaltspunkte eingeholt haben. Es ist immer ein Problem, wenn der Kunde sagt: ‚Die Übersetzung war nicht gut.‘ Damit können wir immer nicht
15 so viel anfangen. Wir haben auch die Möglichkeit unsere internen Übersetzer und Korrekturleser zu befragen und von denen ein Statement einzuholen und dann bieten wir an, dass wir nach den Wünschen des Kunden die Übersetzung korrigieren. Wenn das alles nichts bringt und die Fehler gravierend sind, dann müssen wir die Rechnung des Übersetzers kürzen und der Kunde bekommt eine reduzierte Rechnung. Das sollte aber
20 wirklich nur die Ausnahme sein.

A: Dann kommen wir noch kurz zu den Dolmetsch-Aufträgen: Wenn du eine Anfrage für eine Dolmetschung erhältst, was ist dann dein erster Schritt?

25 I3: Wichtig bei Dolmetschaufträgen sind meiner Meinung nach die ganzen Parameter. Wo findet der Auftrag statt. Wie lange? Wie viele Personen sind anwesend? Welche Sprachen natürlich, das sagt der Kunde meist selbst. Welches Fachgebiet? Welcher Dolmetschmodus, konsekutiv, simultan, Flüsterdolmetschen usw.

30 **A: Kommen die Aufträge eher von Privat- oder Firmenkunden?**

I3: Auch mehr von Firmenkunden.

35 **A: Unterscheidet sich hier dein Vorgehen, wenn es um Privat- oder Firmenaufträge geht? Oder wird das gleich behandelt?**

I3: Ich würde sagen die Preise sind fixer als bei einer Übersetzung. Also wenn man jetzt sagt in einem Text sind sehr viele Zahlen, also die werden nicht berechnet. Der Text hat 100 Seiten, aber es sind sehr viele Zahlen und deswegen wird der Preis nicht so hoch. Bei
40 Dolmetschern arbeiten wir mit Tagessätzen, Halbtagesätzen, Stundensätzen. Das ist der größte Unterschied. Die sind immer gleich. Überstunden müssen veranschlagt werden im Falle, dass sie anfallen, aber das kommt immer darauf an wie vorhersehbar der Auftrag

ist. Dolmetscheinsätze sind räumlich begrenzter. Einem Übersetzer kann ich den Text nach Frankreich, Spanien usw. schicken, aber wenn der Dolmetscheinsatz in Wien stattfindet, sollte der Dolmetscher auch in Wien stationiert sein. Sonst fallen Fahrtkosten an. Aber aus Spanien sollte man niemanden einfliegen müssen.

5

A: Die Frage hast du mehr oder weniger schon beantwortet, aber beim Dolmetschen, gibt es auch firmeninterne Richtlinien, wie z. B. fixe Tagessätze?

10 I3: Ja genau, Tagessätze, Halbtagesätze, Überstunden, Fahrtkosten werden pro Kilometer abgerechnet, da gibt es einen Satz. Überstunden je begonnene Stunde, zumal der Dolmetscher sagen kann die zehn Minuten berechne ich nicht. Und dann gibt es noch in der Translation-Policy, in der Leute z. B. zwei Wochen vorher wechselt, dann fallen Kosten an, das ist bei Übersetzungen nicht der Fall.

15 **A: Sobald du dann den Auftrag erteilt bekommen hast vom Kunden, was ist dann dein nächster Schritt, den du machst?**

20 I3: Dann suche ich genauso die Dolmetscher, mit denen muss ich dann absprechen den Termin, die Anfahrt, den Preis. Die Dolmetscher haben oft auch fixe Sätze. Viele sind da flexibel. Aber es geht weniger darum, dass man sich um den einzelnen Euro streitet. Die Dolmetschung muss ich auch nach dem Fachgebiet aussuchen. Da bin ich mir nicht sicher Simultan-Konsekutiv. Ich glaube das decken alle ab.

25 **A: Wie findest du geeignete Dolmetscher für den Auftrag?**

I3: Wir haben die Datenbank. Wenn die an ihre Grenzen stößt, haben wir noch eine Liste, die wir selber angelegt haben. Das bezieht sich jetzt auf Wien. Oder gängige Internetportale, wie z. B. die Universitas-Datenbank.

30 **A: Mit den Dolmetschern kommunizierst du auch hauptsächlich über Telefon und Internet?**

35 I3: Ja, dort mehr über Telefon, weil oft viele Details zu klären sind. Oder die Dolmetscher oft auch gerade unterwegs sind und keine lange E-Mails schreiben wollen.

A: Was ist dir wichtig, wenn du einen Dolmetschauftrag vergibst? Du hast schon das Dreieck genannt. Gilt das genauso fürs Dolmetschen?

40 I3: Ja, ich glaube beim Dolmetschen ist auch die Flexibilität wichtiger. Wenn der Auftrag länger geht, oder weiter weg ist oder mit Zug oder Auto anreisen muss, oder sich der Ort oder Termin ändert, da muss man ein bisschen strapazierfähiger sein.

A: Mit welchen Dolmetscharten hattest du schon zu tun?

I3: Simultan-, Konsekutiv-, Flüsterdolmetschen, Video- und Telefondolmetschen. Aber das haben wir eher selten.

5

A: Wie stellst du sicher, dass der Dolmetscher genug Zeit und Material hat um sich auf den Auftrag vorzubereiten? Kannst du irgendwas tun?

I3: Wir bitten den Kunden in der Auftragsbestätigung darum uns entsprechende Materialien zukommen zu lassen und die versuchen wir dann so schnell wie möglich weiterzuleiten. Das kommt dabei immer auf den Auftrag an. Wie viel es dazu gibt. Das hängt vom Kunden ab. Wir versuchen beim Kunden das Bewusstsein zu schaffen, dass das für die gute Erledigung des Auftrages wichtig ist, dass der Dolmetscher sich vorbereitet.

15

A: Wie stellst du sicher, dass am Tag der Dolmetschung alles so gut wie möglich abläuft?

I3: Der Dolmetscher bekommt von uns ja auch ein Dokument, mit dem er sich einverstanden erklären muss. Eine Auftragsbestätigung, wo bestimmte Konditionen festgelegt sind, dass er zu dem Termin dort erscheinen soll. Wir sind telefonisch, per E-Mail erreichbar während des Auftrags, außer es findet außerhalb der Bürozeiten statt. Ich führe immer Gespräche mit den Kunden danach, um auszuwerten, ob alle zufrieden waren. Ich leite alle Informationen, die ich über den Auftrag habe weiter damit er einfach seine Ansprechperson, Termin, Ort, hat.

25

A: Und wie ist es hier mit Beschwerden? Wenn du am nächsten Tag eine Beschwerde bekommst? Wie gehst du dann vor?

I3: Ich höre mir beide Seiten an und der Unterschied zur Übersetzung ist, man kann nicht nachbessern. Was passiert ist, ist passiert. Der Kunde kommuniziert vor Ort mit den Dolmetschern. Wenn was nicht passt, kann man sich auch miteinander auseinandersetzen. Aber diese Unmittelbarkeit ist natürlich gegeben. Ehrlich gesagt hatten wir noch nicht so viele Dolmetschreklamationen, aber dort geht das dann auch wenn der Kunde darauf besteht über die Reduktion der Rechnung.

35

A: Wir sind jetzt schon fast am Ende angelangt. Gibt es im Projektmanagement irgendwelche Tools, die du dir wünschen würdest, um deine Arbeit zu erleichtern?

I3: Ja, und zwar eine Art System, das es mir schneller erleichtert Übersetzer nach Verfügbarkeit zu suchen. Das ich montags reinschaue und sehe diese Übersetzer sind

40

ausgelastet und diese nicht. Weil dann muss ich nicht zehn Übersetzer anfragen, sondern fünf die in Frage kommen. Das wäre cool. Das wäre es eigentlich!

5 **A: Danke, dass du dir Zeit genommen hast. Wir sind jetzt am Ende angelangt. Das Interview ist damit beendet.**

11.4 Interview 4

A: [...] Wie lange bist du schon im Projektmanagement tätig?

10 I4: Ich kann es ganz genau sagen. Mit Anfang September bin ich eingestiegen. Letztes Jahr.

A: Gibt es außer dem Dolmetschen und Übersetzen noch andere Auftragsarten, die du schon im Projektmanagement abgewickelt hast?

15 I4: Wir machen auch Terminologearbeit, allerdings bei uns schaut das so aus, dass wir Terminologearbeit vor allem für Stammkunden zusätzlich anbieten. Also es ist normalerweise mit einem Übersetzungsauftrag. Sonst machen wir nicht wirklich was anderes. Übersetzen und Dolmetschen.

20 **A: Dann beginnen wir jetzt mit dem Übersetzungsteil. Wenn du eine Anfrage im Übersetzungsbüro bekommst für eine Übersetzung, was ist dann der erste Schritt, den du machst?**

25 I4: Zuallererst bei uns kommen diese Anfragen normalerweise per Mail. Das ist sehr angenehm, weil man hat Zeit zum Überlegen. Die Kunden, mit denen wir zusammenarbeiten, sind zumeist Stammkunden und sie wissen auch, was wir für Informationen brauchen, um den Auftrag abzuwickeln. Sie schicken uns normalerweise ein Mail mit dem Dokument zum Übersetzen und welche Sprachen sie benötigen und oft
30 schreiben sie sogar dazu welche Dienstleistung sie von uns brauchen. Wir haben ja mehrere Produkte. Zuallererst das Wichtigste ist innerhalb von zehn Minuten dem Kunden eine Antwort zu geben. Wir kümmern uns darum. Wir tun das. Es ist unsere höchste Priorität dieser Auftrag. Aber bevor ich dieses Mail abschicke, schaue ich mir an, ob es überhaupt realistisch ist. Ich muss mir natürlich die Datei ansehen und ablegen. Und
35 danach sende ich es weg und alles andere, die Aufbereitung, das kommt erst nachdem das abgesendet wurde.

A: Kommen die Aufträge, mit denen du zu tun hast, meistens von Privatkunden oder Firmenkunden?

40

I4: Firmenkunden. Also was zum Geschäftsmodell kann ich sagen dieses Unternehmen, gehört in dem ich arbeite, dass wir bis zu 40 Große Firmenkunden haben und von denen von allen Abteilungen kommen dann sehr viele Übersetzungsaufträge.

5 **A: Aber habt ihr auch Privatkunden oder nur Firmenkunden?**

I4: Ja, doch. Dadurch, dass wir auch im beglaubigten Bereich Aufträge abwickeln, kommen auch private Anfragen vor allem für beglaubigte Übersetzungen von Privaten. Und vereinzelt kommen auch Anfragen auch für Fachübersetzungen, aber das ist eher die
10 Ausnahme.

15 **A: Unterscheidet sich deine Vorgehensweise bei der Auftragsabwicklung, wenn du einen Firmenkunden hast von der Vorgehensweise, wenn du einen privaten Kunden hast?**

I4: Es hängt davon ab. Ja, ich würde schon sagen. Mit den Firmenkunden haben wir ja Servicelevelagreements und natürlich biete ich dort auch vielleicht firmenspezifische Preise an, bzw. firmenspezifisch wird ausgehandelt was sie für Dienstleistungen benötigen und das wird in einem Rahmenvertrag festgehalten und das biete ich an. Bei
20 einem Privatkunden biete ich das Standardprodukt an.

A: Über welche Medien kommunizierst du mit dem Kunden?

I4: Vor allem per Mail. Es rufen vor allem Privatkunden auch gerne an. Das sind
25 eben Leute, die noch Auskunft benötigen, wie ein Übersetzungsauftrag überhaupt funktioniert. Aber hauptsächlich per Mail.

A: Aber auch per Telefon manchmal?

I4: Ja, vor allem wenn etwas abgeklärt werden muss. Wenn es nicht eindeutig ist, was zu
30 tun ist.

35 **A: Wenn du ein Angebot erstellst für den Kunden, [...]. [...] gibt es Richtlinien an die du dich halten musst oder bist du relativ frei?**

I4: Es gibt Richtlinien. Wir haben eine Angebotsvorlage und das ist kundenspezifisch. Es gibt Kunden, die etwas ganz Bestimmtes haben wollen für bestimmte Zwecke, damit sie das an die Einkaufsabteilung in einer bestimmten Form weitergeben können. Es gibt Kunden, denen es ziemlich egal ist. Bei denen verwenden wir die Standardvorlage. Aber
40 es gibt immer eine Vorlage. Also ich schreibe nicht einfach ein Mail und nenne dann einen Preis. Das machen auch manche. Und das ist dann eigentlich schon ein verbindliches Angebot. Aber bei uns hat das eine gewisse Form. Als PDF.

A: Sobald du dann einen fixen Auftrag hast beim Kunden und der Kunde sagt ‚Okay‘, was ist dann der nächste Schritt, den du gehst?

- 5 I4: Viele Kunden, da wir Servicelevelagreements haben, kommen direkt mit einem Auftrag zu uns. Die brauchen gar kein Angebot. Aber wenn ich jetzt annehme, der Kunde möchte ein Angebot, dann erstelle ich ein Angebot, es wird angenommen. Dann will er das gleiche wie quasi beim Eingang der Anfrage. Ich bestätige, wir kümmern uns gerne darum. Dann mache ich aus dem Angebotsorder am Computer einen Auftragsordner und
10 normalerweise habe ich bis zu diesem Zeitpunkt mit Übersetzern in Verbindung gesetzt, weil, wenn ich etwas anbiete, dann muss ich wissen, ob der Übersetzer verfügbar ist. Ich schreibe dem Übersetzer dann: ‚Passt in Ordnung‘ und schreibe dem Übersetzer eine Auftragsbestätigung, eine Purchase Order. Die Lieferfrist mit diesem Preis und vom Kunden bestätigt. Wir haben auch eine Auftragsliste, wo das alles eingetragen wird,
15 damit alle in der Firma den Überblick haben.

A: Und wickelt ihr [...] Projekte auch hauptsächlich alleine ab oder auch manchmal zusammen?

- 20 I4: Hauptsächlich alleine. Aber ich hab jetzt keine Kunden in dem Sinne, dass ich eine Anfrage von einem Kunden immer persönlich verarbeite. Es gibt ja Firmen, die sagen: ‚gut, dieser Projektmanager kümmert sich standardmäßig um diese zehn Kunden.‘ Das ist bei uns nicht so. Aber wenn ein Auftrag zugeteilt ist, dann bleibt der Auftrag bei dieser Person und natürlich Teamwork ist gefragt, wenn irgendwelche Fragen oder Probleme
25 auftreten, dann machen wir das eh gemeinsam. Aber grundsätzlich ist eine Person zuständig.

A: Wie findest du geeignete Übersetzer für deine Aufträge?

- 30 I4: Das ist sicher auch in jedem Übersetzungsunternehmen unterschiedlich. Wir haben eine Datenbank, die sehr gut gepflegt wird. Vor allem von der Geschäftsführung. Unsere Aufgabe ist es nicht, Übersetzer zu rekrutieren als Projektmanager. Darum kümmert sich die obere Ebene und wir suchen einfach in dieser Liste den geeigneten Übersetzer. Natürlich haben wir auch persönliche Einschätzungen von diesen Übersetzern. Wir haben
35 insgesamt ungefähr 150 auf der Liste. Also nicht so ein großer Pool, aber alles abgedeckt. Und wenn ich für einen Auftrag mal keinen geeigneten Übersetzer finde für eine gewisse Sprachkombi, dann gehe ich zu meiner Vorgesetzten und sage: ‚Schau ich habe keinen Übersetzer‘, und dann kümmert sie sich darum.

- 40 **A: Gibt es bei euch auch firmeninterne Translatoren?**

I4: Wir sind eine kleine Firma. Man kann mich z. B. auch eine firmeninterne Translatorin nennen. Also meine Sprachen sind Ungarisch, Französisch, Deutsch und Englisch und ich übersetze viel in meine Muttersprache, ins Ungarische, wenn es sich zeitlich ausgeht. Genauso meine Kollegen, die auch ihre Sprachen beherrschen und wir machen auch viel Korrektur. Aber wir haben keinen Vertrag als Übersetzer abgeschlossen.

A: Also ihr macht das zusätzlich noch zur Projektmanagement-Tätigkeit?

I4: Ja, genau.

A: Und kommunizierst du mit den Übersetzern auch per E-Mail, wie mit den Kunden?

I4: Ja, genau. Wenn sie nicht reagieren, dann rufe ich an, bzw. dann schreibe ich noch ein Mail. Dann schreibe ich noch ein Mail. Dann schicke ich irgendwas Süßes, einen Hasen mit ‚bitte antworten, es ist dringend‘, dann rufe ich an. Aber der Hase funktioniert.

A: Was ist dir wichtig bei der Vergabe von Übersetzungsaufträgen?

I4: Wichtig ist mir das, was dem Kunden wichtig ist im Prinzip. Also meistens braucht es der Kunde bis gestern. Ich schaue dann, dass ich die schnellste Lösung finde, aber auch die Lösung, die qualitativ hochwertig ist. Und wenn es bis gestern sein soll, sage ich dem Kunden: ‚Es tut mir leid, es ist unrealistisch.‘ Mir ist es wichtig, dass der Kunde weiß, womit er zu rechnen hat, weil sonst würde er dann wahrscheinlich mit Reklamationen kommen im Nachhinein. Es ist mir wichtig, dass die Übersetzer auch ihrem Fachbereich entsprechen. [...] wir haben das auch in unserer Liste vermerkt, wer auf welchen Bereich spezialisiert ist. Und einen medizinischen Text werde ich nicht unserem politischen Übersetzer geben. Aber wir haben Übersetzer, die auf leichtere lockere Sprache spezialisiert sind und die Fachübersetzer.

A: Gibt es manchmal die Situation, dass du dir denkst: ‚Der wäre jetzt passend für den Auftrag?‘

I4: Ja, definitiv. Dadurch dass wir eben nicht so viele in der Liste haben und dadurch dass natürlich bestimmte Sprachen öfters vorkommen als andere Sprachen, gerade Englisch. Die englischen Übersetzer kenne ich wirklich sehr, sehr gut. Und wenn ich einen Auftrag sehe, kann ich oft schon sagen: ‚Der macht das!‘ Und dann haben wir ein paar Ersatzübersetzer quasi immer für den gleichen Bereich und das reicht normalerweise aus.

A: Wie beeinflusst die Art des Übersetzungsauftrages dein Vorgehen?

I4: Also, mir ist noch etwas eingefallen: Wir bieten ja Sprachkurse auch an. Ich weiß nicht, ob das irgendwie auch zum Thema passt. Das machen wir auch noch, um auf das zurück zu kommen, sogar gar nicht so wenig. Dafür bin ich auch zuständig.

5 **A: Du bist zuständig als Sprachlehrerin oder, dass du das managst?**

I4: Also das benötigt auch Projektmanagement und wir sind gerade in dem Bereich dabei unsere Abläufe zu vereinheitlichen. Es ist schwieriger für Sprachkurse würde ich sagen, weil es halt doch über einen längeren Zeitraum hinweg läuft und auch da haben wir einen
10 Pool an Sprachlehrern. Ich selber mache keinen Unterricht.

A: Das sind alles externe Sprachlehrer?

15 I4: Ja, genau.

A: Wie beeinflusst die Art des Übersetzungsauftrages dein Vorgehen z. B., wenn du eine Urkundenübersetzung hast? Ist dein Vorgehen dann anders, wie z. B. bei einer Übersetzung für eine Gebrauchsanweisung?

20 I4: Wenn es eine Fachübersetzung ist, wenn beide eine Fachübersetzung sind, dann nein. Dann gehe ich ziemlich ähnlich vor. Was meine Vorgehensweise beeinflusst ist: ist es eine beglaubigte Übersetzung oder eine Fachübersetzung? Weil da bestehen natürlich enorme Unterschiede und das Format. Weil vor allem, was ich eben nicht in unserem Übersetzungsprogramm einlesen kann, muss ich komplett anders abwickeln.

25 **A: Wie handhabst du die Analyse von den Texten, die du zugeschickt bekommst?**

I4: Das macht unser Übersetzungsprogramm für uns. Wenn es einlesbar ist. Es kommt natürlich oft vor, dass es entweder schlecht einlesbar ist, weil es ein PDF ist und es kommt
30 vor, dass es ein Scan ist, was oft gar nicht einlesbar ist. Also in den Fällen wo das unser Übersetzungsprogramm kann, macht es das Übersetzungsprogramm. Sonst sage ich oft der Übersetzerin: „Schau das ist der Text, bitte nenne einen Pauschalpreis.“ Und in Kenntnis dieses Pauschalpreises bestimmte ich dann den Preis für den Kunden. Also die Texte analysieren wir nicht. Oder wenn ich sehe, z. B. bei dem halbwegs einlesbaren
35 PDF, wenn ich sehe es kommt ungefähr hin, dann schlage ich für den Übersetzer und die Preisberechnung 100 oder 200 Wörter drauf, damit es sicher im Rahmen ist und gebe dann anhand dessen einen Preis an.

40 **A: Kann das schwierig werden, wenn eine nicht-lateinische Schrift verwendet wird?**

I4: Ja, das kann schwierig werden und da haben wir normalerweise unsere Übersetzer, die den Preis bestimmen. In den Fällen, wenn ich so darüber nachdenke. Wir haben sehr

selten solche Fälle, aber es kommt vor. Und wenn es große Projekte sind, dann legen wir für dieses Projekt einen Wortpreis fest oder der Übersetzer sagt: ‚Hier ist mein Vorschlag.‘

5 **A: Du hast mit Translation Memory System zu tun in der Arbeit?**

I4: Ja, genau. Viel. Auch die Pflege von diesen ist sehr wichtig, wobei möchte man immer mehr Zeit aufwenden, als wir wirklich dazu kommen, aber für jeden Kunden, der einlesbare Formate sendet, haben wir ein Translation Memory.

10

A: Wenn dann die Übersetzung fertig ist, wie kannst du sicherstellen, dass der Text einwandfrei ist, wenn du an den Kunden lieferst?

15 I4: Wir haben mehrere Quality Management Programme. Es gibt sowohl in Trados, diese Q&A Checker. Von dem halte ich nicht so viel, weil hier sehr oft missführende Fehler aufpoppen und man kann sich dann nicht mehr auf das Wichtige konzentrieren und es werden irgendwelche Text oder Interpunktionssachen identifiziert bei dem Check, aber dafür wichtige übersehen. Wir haben darüber hinaus xBench. Das ist ziemlich gut. Das lasse ich immer drüber laufen, in jedem Fall. Und sonst haben wir natürlich beim
20 Angebot schon unterschiedliche Dienstleistungen, die wir anbieten. Wenn der Kunde jetzt eine einfache Übersetzung nimmt, wo jetzt nicht noch andere Übersetzer zweimal drüber schauen und dadurch die Qualität gesteigert wird, sondern ein einfacher Check gemacht wird, dann weiß er auch, was er zu erwarten hat. Es gibt da Produkte, wo mehrere Augen noch als Check dazu kommen. So weiß ich, dass ein sehr gutes Produkt am Ende
25 herauskommt.

A: Wenn du beim Ausgangstext siehst, dass es da Probleme gibt, z. B. Rechtschreibfehler im Ausgangstext. Wie gehst du dann vor?

30 I4: Ich sage das in jedem Fall dem Kunden. Da wir eben sehr viel auf gute Kundenbeziehung bauen, weil wir eben so wenige Kunden haben, müssen wir das auch machen. Die erwarten das auch in gewisser Hinsicht von uns. Wir sind quasi noch eine Korrektoratsinstanz für die Ausgangssprache. Das fügen wir dann oft in der Ausgangsdatei als Kommentar ein und schicken das zurück.

35

A: Das ist jetzt die letzte Frage zum Übersetzen. Wie gehst du damit um, wenn eine Beschwerde kommt von einem Kunden?

40 I4: Damit habe ich sehr wenig zu tun. Auch das macht bei uns die Führungsebene. Aber natürlich, wenn ich für das Projekt zuständig war, muss ich eine Stellungnahme geben. Es hängt vom Schweregrad ab. Wenn es nur was Leichtes ist, wenn ich das schnell ändern kann ohne große Entscheidungen treffen zu müssen, dann rede ich mit den Kunden was

wir machen können. Wenn es eine ernstere Beschwerde ist, dann muss ich das mit der Geschäftsführung ausmachen. [...] es kommt sehr viel Feedback, viel Gutes und natürlich kommt es vor, dass der Kunde sich was anderes erwartet hat und ich finde das wichtig, auch um den Service optimieren zu können und ich bin ja nicht so, dass Fehler nicht passieren dürfen. Man lernt immer draus und oft sind es ja nicht objektive Fehler, sondern einfach ein Missverständnis zwischen Kunde und uns.

5
10 **A: Wenn z. B. der Übersetzer einen Fehler gemacht hat oder irgendwas falsch übersetzt hat, wird das dann wieder zurückgeschickt an den Übersetzer? Soll er das dann wieder ausbessern?**

15 I4: Ja, grundsätzlich schon. Weil der Übersetzer ist ja selber verantwortlich für seine Arbeit. Wenn aber z. B. die Zeit drängt und jemand von den Projektmanagern die Sprache gut beherrscht und wir das intern ausbessern können, dann machen wir das und besprechen es mit dem Übersetzer, ob da irgendwelche Abstriche gemacht werden und geben unbedingt Feedback.

20 **A: Dann kommen wir jetzt zu den Dolmetschaufträgen. Da ist meine erste Frage, ähnlich wie beim Übersetzen: Wenn du eine Dolmetschanfrage bekommst, was ist dann dein erster Schritt?**

25 I4: Genau das gleiche. Ich sehe mir an, ob das realistisch ist, worum sie uns bitten und dann schreibe ich sofort zurück: ‚Wir kümmern uns darum, wir halten Rücksprache mit den Übersetzern‘, und melde mich dann mit einem Angebot zurück.

A: Kommen bei den Dolmetschaufträgen die Aufträge eher von Privatkunden oder Firmenkunden?

30 I4: Es sind auch Firmenkunden. Für die Dolmetschaufträge gilt ungefähr das gleiche wie für Terminologieaufträge. Wir machen die für Stammkunden. Und andere Dolmetschaufträge haben wir nicht wirklich.

35 **A: Unterscheidet sich hier auch dein Vorgehen, bei den Dolmetschaufträgen wenn es sich um private und Firmenkunden handelt?**

I4: Ja, auch da gelten unsere Servicelevelagreements und auch da haben wir ein Standardprodukt für diejenigen, die wir noch nicht kennen bzw. die nicht oft zu uns kommen.

40 **A: Gibt es bei den Dolmetschaufträgen auch wieder Richtlinien, an die du dich halten musst, wenn du ein Angebot stellst?**

I4: Ja wir erstellen tatsächlich [...] ein Angebot aufgrund einer komplett anderen Angebotsvorlage. Die gibt es. Und die ist von Kunde zu Kunde unterschiedlich.

A: Sobald du dann den Dolmetschauftrag hast, was ist dann der nächste Schritt?

5

I4: Sobald der Kunde zugesagt hat, genau das Gleiche wie beim Übersetzen eigentlich. Ich kontaktiere nochmal den Dolmetscher, sage es ist bestätigt und schreibe der Auftragsabteilung, trage den Auftrag in die Liste ein. Und sage vielleicht noch den Kollegen: ‚Wir haben den Auftrag!‘

10

A: Und wie findest du geeignete Dolmetscher für den Auftrag?

I4: Auch da haben wir eine Liste.

15

A: Kommunizierst du mit den Dolmetschern auch über Mail hauptsächlich?

I4: Ja, wobei gerade bei Dolmetschaufträgen oft das Ganze ein bisschen komplexer ist und der Dolmetscher viele Rückfragen hat und dann werden wir oft angerufen. Aber grundsätzlich per Mail.

20

A: Was ist dir wichtig bei der Vergabe von Dolmetschaufträgen?

I4: Auch da kann ich nur sagen, ich halte mich an die Kundenwünsche und natürlich, dass wir schnell den Auftrag erteilen können oder schnell einen geeigneten Dolmetscher finden können. Weil unser Dolmetscherpool ist nicht so groß, wie unser Übersetzerpool und ich habe dann oft Angst, kann man so sagen, bei Dolmetschaufträgen, wenn wir da nicht schnell genug reagieren, jemand anderes beauftragt wird. Bei Übersetzungen weiß ich, dass wir schnell genug reagieren können und dass der Kunde sowieso zu uns kommt. Bei Dolmetschungen, dadurch dass das so selten ist, schaue ich, dass das alles schnell schnell, schnell geht und der Kunde beauftragt.

30

A: Mit welchen Dolmetscharten hattest du schon zu tun im Projektmanagement?

I4: Simultan, konsekutiv.

35

A: Auch schon mal Telefondolmetschen?

I4: Nein.

40

A: Also die zwei ‚Hauptarten‘?

I4: Ja, genau.

A: Wie stellst du sicher, dass die Dolmetscher genug Zeit haben und Material haben, um sich auf den Auftrag vorzubereiten. Kannst du das beeinflussen?

5 I4: Dadurch dass das Firmenkunden sind und sie wissen, dass sie uns früh genug Bescheid geben müssen, erfahre ich es meistens früh genug und wir haben in unserem Angebot auch eine Klausel in der drinnen steht: ‚So und so viel früher müssen uns Unterlagen zur Vorbereitung zur Verfügung gestellt werden.‘ Das steht im Angebot.

10 **A: Hast du eine Möglichkeit sicherzustellen, dass am Auftragstag, also am Tag der Dolmetschung, dass alles so gut wie möglich abläuft?**

I4: Das ist schwierig natürlich, weil man selber nicht vor Ort ist. Aber man ist natürlich telefonisch erreichbar und man versucht im Vorhinein alle Eventualitäten zu bedenken.

15 Wenn z. B. eine Reise, die der Dolmetscher auf sich nehmen muss, dann regeln wir die Modalitäten im Vorhinein, sodass nichts Unerwartetes passieren kann und trotzdem kann natürlich immer was passieren, aber dann sind wir halt einfach telefonisch erreichbar und abrufbar.

20 **A: Und kümmert ihr euch bei Dolmetschaufträgen auch um die Technik? [...]**

I4: Ja, wir haben auch einen fixen Partner, von dem wir das mieten können, aber Simultanaufträge sind gar nicht so häufig wie konsekutiv.

25 **A: Also eher konsekutiv?**

I4: Ja.

A: Wie ist es beim Dolmetschen mit Beschwerden? Wie gehst du damit um?

30

I4: Ich hatte noch gar keine. Dadurch, dass natürlich weniger Dolmetschaufträge kommen und dass wir weniger Dolmetscher haben, die sich über längere Zeit sehr gut bewährt haben, hatte ich in der Zeit, in der ich dort war, keine.

35 **A: Was würdest du machen, wenn ein Kunde sagt: ‚Die Dolmetschung war total schrecklich?‘**

I4: Wahrscheinlich würde ich sagen: ‚Ich werde Rücksprache halten, was wir machen können und wir werden herausfinden was schiefgelaufen ist.‘ Aber konkret würde das
40 die Geschäftsführerin entscheiden.

A: Das ist jetzt schon fast das Ende. Ich habe noch eine Frage, die mich interessiert und zwar: Gibt es für dich als Projektmanagerin irgendwelche Tools, die du dir wünschen würdest, die deine Arbeit erleichtern würden oder könnten?

5 I4: Es gibt sehr gute Clouds und Translation Project Management Systems, also CAT-Tools online, Mamsource, Workbee, XTRF, glaube ich auch. Diese Sachen sind super, weil man auf diesem Wege sehr vieles automatisieren kann. Das würde ich mir wünschen, dass wir mit sowas arbeiten, damit ich z. B. nicht Zeit verschwenden muss mit Angebotserstellung. Das wird dann automatisch generiert. Oder mit dem Aussuchen des
10 geeigneten Übersetzers. Diese Systeme können auch Projekte vergeben, wenn man das ordentlich einstellt. Das ist voll super. Und dieses System lässt es auch zu, dass mehrere Übersetzer an einem Projekt arbeiten. Das kann auch z. B. Trados mit dieser Cloudlösung. Das eine ist teurer, das andere günstiger und also auch bei der Rechnungsstellung erleichtern diese Onlinesysteme sehr vieles, wobei ich mit der
15 Rechnungsstellung nicht viel zu tun habe. Es werden dann Übersichten generiert von den Projekten und so kann man viel besser rechnen.

A: Gibt es sonst noch irgendwas, was du hinzufügen möchtest, was dir noch einfällt?

20 I4: Nein, ich glaube das war alles ziemlich gut abgedeckt.

A: Dann danke, dass du am Interview teilgenommen hast.

I4: Sehr gerne. Sehr, sehr gerne.
25

11.5 Interview 5

A: [...] Bevor wir mit den beiden Themen anfangen, habe ich noch eine Frage und zwar: Wie sind Sie zu dem Beruf der Projektmanagerin gekommen?

30 I5: Ich war damals auf Jobsuche und habe die Stelle gefunden. Es hat mich sehr, sehr interessiert. Und dann habe ich mich dafür beworben. Davor war ich in einem Callcenter. Die Aufgabengebiete waren für mich sehr interessant und es macht mir natürlich auch Spaß. Das waren die Beweggründe.

35 **A: Haben Sie auch irgendwas im Bereich Übersetzen und Dolmetschen gemacht?**

I5: Nein, nein. Ich war in komplett anderen Branchen tätig. Hab nichts Vergleichbares gemacht. Es waren wirklich auch verschiedene Stellen.
40

A: Und war es schwer sich in die Thematik hineinzuarbeiten? Wie das mit dem Dolmetschen und Übersetzen funktioniert?

5 I5: Anfangs ja. Jeder Anfang ist schwer. Das ist für mich schwieriger zu verstehen, warum ich das so berechne und wieso wird dies so durchgeführt. Was ist der Unterschied zwischen Revision und Korrekturlesen? Solche Dinge.

10 **A: Dann fangen wir jetzt mit den Übersetzungsaufträgen an. Sie bekommen wahrscheinlich mehrmals am Tag Anfragen für Übersetzungen? Was ist dann der allererste Schritt, den Sie machen, wenn sie so eine Anfrage bekommen?**

15 I5: Der allererste Schritt ist auf jeden Fall zu antworten. Der Kunde soll natürlich nicht glauben, wir haben ihn vergessen. Schnelligkeit ist bei uns sehr wichtig. Innerhalb von wenigen Minuten soll auf jeden Fall zurückgeschrieben werden. Das Angebot wird dann so rasch wie möglich erstellt, wenn der Kunde das fordert.

A: Und woher kommen die Aufträge, mit denen Sie zu tun haben? Von Firmen oder Privatkunden?

20 I5: Es ist eigentlich unterschiedlich. Ich bearbeite eigentlich größtenteils Firmenkunden, aber auch Privatkunden. Also ich teile mir das mit meinen Kollegen. Ich mache beide.

25 **A: Und unterscheidet sich ihr Vorgehen bei Privatkunden und Firmenkunden? Gibt es da irgendwelche Unterschiede, wenn Sie Aufträge abwickeln?**

I5: Nein, ist eigentlich alles gleich.

A: Über welche Medien kommunizieren Sie mit der Kundschaft?

30 I5: [...] Die Kunden rufen alle erst bei mir an. Am Telefon ist es eben schwieriger einen Kostenvoranschlag zu erstellen. Ich sage ihnen dann immer, dass sie eine Mail schreiben sollen. Dann können wir uns das genauer anschauen. Sie haben dann einen Kostenvoranschlag. Prinzipiell sind wir auch auf Facebook vertreten. Der Kunde hat zwei Varianten. Entweder er schickt uns direkt eine Mail mit seinem Anliegen, oder es besteht
35 auch ein Kontaktformular, was die Kunden auch nutzen können.

A: Über Facebook bekommen Sie keine Anfragen, oder?

40 I5: Ich glaube nicht. Ich mache das in dem Fall nicht. Aber ich glaube eher nicht.

A: Und wenn Sie dann einen Kostenvoranschlag erstellen, [...] gibt es firmeninterne Richtlinien, die Sie beachten müssen?

I5: Welche z. B.?

A: Dass Sie einen bestimmten Preis verlangen dürfen.

5

I5: Prinzipiell, ja also wenn der Kunde uns eine Anfrage stellt, bieten wir dem Kunden immer eine Übersetzung und Revision an. Das ist unser Standard in dem Fall. Manchmal passiert es auch, dass der Kunde sehr mit einem Zwei-Augen-Prinzip arbeiten will. Das muss man dann berücksichtigen. Prinzipiell gibt es Mindestauftragswerte.

10

A: Sobald Sie dann den Auftrag fix haben, wie wird dann weiter vorgegangen?

I5: Der Kunde beauftragt uns [...]. Wir melden uns dann wieder beim Kunden. Wir schreiben zurück: ‚Wir bedanken uns für den Auftrag‘ [...]. Dann suchen wir in dem Fall die Übersetzer und beauftragen sie und sobald wir das Okay von den Übersetzern haben, schicken wir eine Auftragsbestätigung. Damit der Kunde weiß: ‚Ich erhalte die Übersetzung an dem und dem Datum, um so und so viel Uhr.‘ Nur damit der Kunde einen Richtwert hat.

15

20 **A: Wie finden Sie geeignete Übersetzer für die Aufträge?**

I5: Je nach Fachbereich. Wir haben das im System alles unterteilt. Wir haben das auch als Eigenschaften hinterlegt. Wir finden dann in dem Fall die geeigneten Übersetzer dafür raus.

25

A: Haben Sie firmeninterne Übersetzer auch? Oder werden die nach außerhalb ausgelagert?

I5: Ja, die werden demjenigen Übersetzer ausgelagert. Beziehungsweise haben wir, ich glaube, drei interne Übersetzer. Die führen auch Übersetzungen durch.

30

A: Und mit den externen Übersetzern, wie kommunizieren Sie da? Mit Mail oder Telefon?

I5: Eigentlich zu, ich sage mal, zu 99% per Mail. Wenn sie irgendwelche Rückfragen haben, dann ruft man an und das wars.

35

A: Was ist Ihnen persönlich wichtig als Projektmanagerin bei der Vergabe von Übersetzungsaufträgen?

40

I5: Das ist eben vor allem wichtig das Lieferdatum, wenn der Kunde sagt: ‚Ich brauche es bis morgen.‘, dann schaue ich, dass der Kunde das auch bis morgen bekommt.

Natürlich spielt da die Qualität der Übersetzung eine große Rolle. Für mich ist es wichtig, dass der Übersetzer das gewissenhaft durchführt und mir was Richtiges liefert und dass der Kunde dann damit zufrieden ist. Mit dem Arbeitsablauf und mit der Übersetzung.

5

A: Mit welchen Auftragsarten hatten Sie bisher zu tun? Z. B. Urkundenübersetzung?

10 I5: Verschiedenes. Ich habe viele beglaubigte Übersetzungen. Wirklich quer durch die Bank. Es gibt verschiedenste Arten. Z. B. Beispiel der Datenschutz oder Homepages. Also es ist wirklich verschieden. Man kann so nicht einmal sagen, aber ich mache hauptsächlich beglaubigte Übersetzungen.

15 **A: Gibt es irgendwelche Unterschiede in der Vorgehensweise, wenn Sie z. B. eine beglaubigte Übersetzung abwickeln müssen im Gegensatz, z. B., zu einer Bedienungsanleitung?**

20 I5: So gesehen eigentlich nicht. Nur muss ich mich darum kümmern. Manche Kunden wollen bei einer beglaubigten Übersetzung, dass die Übersetzung an das Original angeheftet wird, damit das dann auch richtig angeheftet wird. Der beglaubigte Übersetzer haftet ja mit seinem Eid. Ich als Projektmanager erleichtere es dem Übersetzer. Schau mir zuerst das Dokument an, weil sie schicken es meistens per Scan. Ich muss es trotzdem vergleichen. Weil ich kann nicht einfach irgendwas dem Übersetzer schicken und er schaut nicht und heftet es an und dann ist es nicht korrekt. Aber sonst gibt es keine
25 Unterschiede.

A: Wie handhaben Sie die Analyse von den Texten, die Sie von den Kunden zugeschickt bekommen? Z. B. Wörter auszählen usw.?

30 I5: Wir haben da ein eigenes Programm, das wir dann ins System einspielen. So erhalten wir die Analysen.

35 **A: Und kann es dabei auch Probleme geben bei der Auszählung von Wörtern, wenn es sich um eine nicht-lateinische Schrift handelt? Z. B. bei Kyrillisch ist es schwierig eine Analyse zu erstellen?**

I5: Wenn ich ehrlich bin, weiß ich das ehrlich gesagt nicht. Da bin ich jetzt überfragt. Ich habe meistens nur so Deutsche Ausgangstexte. Es ist immer... Ich kann es mir nicht vorstellen. Ich glaube nicht, dass es irgendwie zu Schwierigkeiten kommt.

40

A: Wenn die Übersetzung dann fertig ist, wie können Sie als Projektmanagerin dann sicherstellen, dass die Übersetzung so gut wie möglich gelungen ist? Können Sie da irgendwas tun?

5 I5: Ehrlich gesagt schwierig zu sagen. Ich rufe meistens die Kunden an und frage wie zufrieden sie mit der Übersetzung waren. Oder der Kunde schreibt uns gleich in der Mail: „Danke und bis zum nächsten Mal.“ Beim Kundenfeedback kann man das analysieren. Ich als Projektmanagerin schaue mir sowieso die Datei an. Wenn ich die Qualität nicht beurteilen kann, warte ich immer auf das Feedback des Kunden.

10

A: Und wenn Sie z. B. den Ausgangstext bekommen vom Kunden und sehen, dass dort schon Fehler drin sind, wie z. B. Rechtschreibfehler. Wie gehen Sie dann vor?

15 I5: Der Übersetzer teilt uns das sowieso immer mit. Die weisen uns darauf hin. Das wird dann mitgeteilt, bzw. wenn ich mich nicht täusche wird das eh in der Übersetzung dann vermerkt.

A: Das ist die letzte Frage zum Übersetzen: Wenn Sie einmal eine Beschwerde bekommen vom Kunden, wie gehen Sie dann damit um?

20

I5: Ich bleibe ruhig, schaue mir mal genau das Problem an. Hole mir dann ein Feedback vom Übersetzer, spreche das eventuell mit meiner Vorgesetzten ab. Dann wird entschieden, ob wirklich eine kulante Lösung notwendig ist oder ob es Präferenzen vom Kunden sind. Das ist unterschiedlich.

25

A: Dann kommen wir schon zu den Dolmetschaufträgen. Wie ist es, wenn Sie eine Anfrage für einen Dolmetschauftrag von einem Kunden bekommen, was ist dann der erste Schritt?

30 I5: Prinzipiell kommen sowieso alle... so viel Dolmetschaufträge habe ich jetzt nicht, aber wir machen das auf jeden Fall. Bei den Dolmetschern... Ich sage immer, es ist wichtig, dass der Kunde aufschreibt welches Datum, für wie viele Stunden, was genau er benötigt, also dass wir wissen welche Sprachen in dem Fall benötigt werden. Welcher Bereich ist das genau? Was ist das für eine Veranstaltung? Und dann erhält die zuständige Person
35 sowieso die Anfrage und schreibt den Dolmetschern in dem Fall eine Mail oder ruft an, und fragt eben nach den Kapazitäten. So wird das auf jeden Fall, so grob, wird das so durchgeführt.

**A: Wissen Sie woher die Aufträge kommen beim Dolmetschen? Auch eher von
40 Firmenkunden oder eher Privatkunden?**

I5: Das ist glaube ich verschieden. Manche brauchen es fürs Standesamt. Ich glaube aber eher, dass es mehr Firmenkunden betrifft.

5 **A: Wenn man dann einen Dolmetschauftrag bekommt, wie wird dann weiter vorgegangen? Sucht man dann auch extern nach Dolmetschern oder gibt es auch interne Dolmetscher, die in der Firma arbeiten?**

10 I5: Bei uns gibt es in dem Fall keine internen Dolmetscher. Ich glaube, dass extern jemand gesucht wird. Ich habe hier keine Erfahrungswerte.

A: Wahrscheinlich wird mit den Dolmetschern auch eher per E-Mail kommuniziert, oder?

15 I5: Ich glaube eher per Mail.

A: Was glauben Sie, was wichtig ist bei der Vergabe von Dolmetschaufträgen?

20 I5: Ja, auch so wie bei den Übersetzern. Der Fachbereich, wo jemand mehr Erfahrung hat. Auch wie bei den Übersetzern würde ich sagen und auch diese Dinge. Dass sie qualitativ passt. Dass die Leute sagen, ich habe alles verstanden, es wurde alles gut verstanden.

25 **A: Wissen Sie, ob den Dolmetschern vorher Material bereitgestellt wird oder gibt es da irgendwas, womit man sicherstellen kann, dass sie sich so gut wie möglich vorbereiten können?**

I5: Das weiß ich ehrlich gesagt nicht. Ich weiß es nicht genau.

30 **A: Kein Problem. Wickeln Sie im Übersetzungsbüro, auch wenn es einen Dolmetschauftrag gibt, auch die Technik ab? Gibt es da irgendwelche Möglichkeiten? Manche Übersetzungsbüros machen es, dass sie Kabinen organisieren oder Flüsterkoffer.**

35 I5: Ich glaube, dass wir das auch machen, ich bin mir nicht sicher. Ich bin mir da nicht ganz sicher.

40 **A: Eine abschließende Frage: Gäbe es irgendwelche Softwares oder Tools, die Sie als Projektmanagerin gerne hätten, um Ihre Arbeit zu optimieren? Gibt es irgendwas, was Ihre Arbeit erleichtern würde?**

I5: Ich glaube, dass ich eigentlich nichts... Das was wir momentan haben, glaube ich, ist vollkommen in Ordnung. Ich verliere nicht Zeit, es ist eh alles digital. Man kann alles

digital durchführen bzw. alles was wichtig ist abspeichern. Ich würde nichts ändern wollen.

5 **A: Danke, dass Sie sich Zeit genommen haben fürs Interview. Damit sind wir am Ende.**

11.6 Interview 6

10 **A: [...] Bevor wir aber damit anfangen, habe ich aber noch eine Frage: Und zwar wie bist du zu dem Beruf der Projektmanagerin gekommen?**

I6: Es war einfach so, dass ich nach dem Studium direkt einfach. Ich habe das Übersetzungsstudium gemacht und wollte dann in den Bereich hineinschnuppern und dann bin ich... Ich habe mir nicht konkret vorgestellt, dass ich jetzt unbedingt Projektmanagement machen muss. Ich wollte einfach einmal in die Branche
15 hineinschnuppern und habe die Stelle dann gefunden bei [...] und bin dann sozusagen hängengeblieben. Wenn du Details wissen möchtest oder irgendwie nachhaken möchtest, dann gerne.

20 **A: Mit welchen Arten von Aufträgen hattest du bisher schon zu tun? Also ein Beispiel wäre Untertitelung.**

I6: Also der Großteil sind natürlich wirklich Übersetzungsaufträge. Und zwar ist der Großteil technische Betriebsanleitungen, Marketingunterlagen, Verträge. Das sind die drei Hauptkategorien, die wir haben und in den Marketingunterlagen ist das Thema
25 Desktop-Publishing usw. ganz interessant. Bei den technischen Sachen da kommt man natürlich dann immer in Berührung mit dem Thema technische Redaktion. Was für beide Sachen wichtig und relevant ist, ist das Thema Translation Memory Systeme. Das ist klassisch aus dem Bereich Übersetzen. Dann Dolmetschen war auch in allen Größenordnungen was dabei von Konferenzen mit acht Tagen, wo man mehrere
30 Dolmetscher und das ganze Equipment gestellt hat, bis zu Privatkunden bei irgendwelchen Verhandlungsterminen. Da war auch das ganze Spektrum dabei. Dann gibt's eben, wie du sagst, immer wieder dann auch das Thema Untertitelung, Synchronisation usw. da muss ich jetzt ganz ehrlich gestehen, hatte ich bisher wenig zu tun. Ich hatte viel Transkriptionen. Da haben wir sehr viele Aufträge gemacht. Das war
35 ein bisschen der erste Schritt, dass wir zuerst einmal den Film transkribiert haben. Da haben wir vieles gemacht. Untertitelung wie gesagt vereinzelte Aufträge. Synchronisation habe ich noch gar keine gemacht.

40 **A: Eine weitere Frage ist: Du bist im Übersetzungsbüro und erhältst eine Anfrage von einem Kunden. Ist jetzt mal egal ob Privat oder Firmenkunde. Was ist dann der allererste Schritt, den du machst?**

I6: Der erste Schritt ist natürlich immer die Angebotserstellung. Das hängt dann auch immer davon ab, ob es mit dem Kunden eine Rahmenvereinbarung gibt, hängt davon ab wie aufwändig es ist und es hängt vom Projekt ab. Bei wirklich großen Aufträgen, bespricht man dann wirklich auch vorab wie man sich das Ganze vorstellt und dann, wenn man sich dann einig wird, geht's dann eben in die Übersetzung. Genauso der erste Schritt Angebot und Besprechung, Klärung von Details.

A: Hattest du bisher eher mit Aufträgen von Privatkunden oder Firmenkunden zu tun?

I6: Hauptsächlich Firmenkunden. Wir übersetzen auch für Privatkunden, wir machen das sozusagen mit, weil der Hintergrundgedanke ist natürlich, dass man über Privatkunden auch ganz interessante Kontakte und Empfehlungen bekommen kann, sodass man Geschäftskundenaufträge bekommt, aber leben tun wir natürlich von den Geschäftskunden. Die kommen regelmäßig. Der klassische Privatkunde hat ja nicht regelmäßig Übersetzungen, er braucht einmal eine Urkunde oder je nachdem was anfällt.

A: Unterscheidet sich deine Kommunikation mit den Privatkunden zur Kommunikation zu den Firmenkunden?

I6: Es ist halt meistens so, dass die Privatkunden, das noch nie gemacht haben, sich nicht genau auskennen, wie das läuft mit Beglaubigung. Die können das nicht so einschätzen, die muss man dann auch beraten, was sie brauchen usw. Bei den Geschäftskunden ist es meistens dann schon so, dass viele schon Erfahrung haben und ein bisschen mehr damit anfangen können, was ein TM ist z. B. Die können das oft ein bisschen besser beurteilen und entsprechend geht man an die ganze Sache heran.

A: Über welche Medien kommunizierst du hauptsächlich mit den Kunden?

I6: Ganz klassisch E-Mail und Telefon. Privatkunden kommen durchaus auch vorbei im Büro. Man hat natürlich auch immer wieder Kundentermine vor Ort. Das ist aber natürlich immer so. Das lohnt sich meistens, wenn halt wirklich Zusammenarbeit im größeren Stil ansteht, dass man mal zu den Geschäftskunden hinget und da Verträge aushandelt oder so. Das meiste läuft sicher dann auch mit den Geschäftskunden über Telefon und Mail.

A: Wenn du ein Angebot erstellt, gibt es dann irgendwelche Richtlinien von Seite der Firma, die du beachten musst? [...]

I6: Natürlich wir haben halt Preisvorgaben. Die sind natürlich entsprechend der Rahmen, in dem man sich bewegt. Wir haben natürlich auch formelle Vorgaben. Das heißt wir

haben eine bestimmte Zeit, in der wir reagieren sollen. Wir haben die Fragen, dass wir halt möglichst sofort dem Kunden bestätigen sollen, dass das angekommen ist. Möglichst gleich das klären, was es zu klären gibt, wir bearbeiten das möglichst rasch. Dann haben wir entsprechende Software mit der wir die Angebote erstellen. Da haben wir ein Handbuch wo das auch alles beschrieben ist, wie das zu handeln ist und so wird das gemacht. Dann natürlich wird gegebenenfalls nachgehakt, bevor das bestätigt wird, muss nochmal nachgehakt werden.

A: Wie findest du geeignete Übersetzer für deine Aufträge?

I6: Wir haben eine Datenbank, wo man eben auch nach Fachbereichen, nach entsprechenden Qualifikationen und Fachbereichen, die Übersetzer finden können. Das hilft natürlich enorm. Natürlich läuft da auch viel über Empfehlungen von den Kollegen. Gegebenenfalls, was wir auch schon festgestellt haben, ich persönlich auch, hat man natürlich Kollegen aus der Studienzeit, die als Freelancer unterwegs sind und auch mit der Firma zusammenarbeiten. Wir haben ein Lieferantenmanagement in der Zentrale, die einfach auch laufend neue Bewerber testen, wenn sie geeignet sind, aufnehmen und so sind wir im Austausch.

A: Wenn du einen Text zugeschickt bekommst, wie handhabst du die Auszählung der Wörter z. B. oder der Sätze?

I6: Wenn es ein bearbeitbarer Text ist, kann man eine Analyse mit einem Translation Memory System machen. Das mache ich klassischerweise. Ich arbeite z. B. mit Trados. Weil man dann halt auch entsprechend die ganzen Wiederholungen usw. berücksichtigen kann. Wir arbeiten hauptsächlich auf Wortpreisbasis. Wir rechnen dann schon immer wieder halt auch den Zeilenpreis gegen, aber grundsätzlich Wortpreisbasis und wir haben auch Software, falls man PDF hat z. B. Wir haben auch entsprechende Software, die das halt umwandeln kann, damit man die PDFs besser auszählen kann.

A: Gibt es auch firmeninterne Übersetzerinnen?

I6: Ja, haben wir. Wir haben in verschiedenen [...] Städten in den Filialen auch festangestellte Übersetzer. Wir arbeiten nicht nur mit Freelancern.

A: Dolmetscherinnen auch?

I6: Wir haben um ehrlich zu sein genau eine, soweit ich das mitbekommen haben, die Festangestellten sind in [...] in diesem Fall. Soweit ich das mitbekommen habe, kommt es vereinzelt vor, dass sie dann auch dolmetschen würden. Ich glaube nicht alle, es gibt welche, die auch Dolmetschen und da qualifiziert sind und das außerhalb auch machen.

A: Kommunizierst du mit den Übersetzern auch hauptsächlich über E-Mail und Telefon?

I6: Ja.

5

A: Ihr verwendet ja TMs. Würdest du sagen, es gibt viele Übersetzerinnen, die bei euch Freelancer sind, die auch damit arbeiten?

10 I6: Doch, natürlich der Großteil. Es gibt natürlich vereinzelt Übersetzer. Das sind dann meistens gerade die, die Gerichtsdolmetscher sind, die Urkundenübersetzer, da ist es nicht so erforderlich. Die haben natürlich auch ihre Vorlagen, aber sonst muss man sagen, ein Großteil natürlich und immer mehr. Ein modernes Arbeiten ist eigentlich ohne nicht mehr möglich.

15 **A: Wie kannst du sicherstellen, dass das Translat dann einwandfrei ist, sodass du es dem Kunden liefern kannst?**

20 I6: Wir machen immer eine Endkontrolle. Wir sind ISO zertifiziert, deshalb muss das immer erfolgen. Es kommt immer auf den Text drauf an. Wenn es mit einem TM bearbeitet wurde, macht man dann den Qualitätscheck. Sonst wird ganz klassisch von den Kolleginnen und Kollegen die Endkontrolle gemacht, der Text wird nochmal durchgelesen.

25 **A: Das ist die letzte Frage zum Übersetzen: Wie gehst du bei Beschwerden seitens der Kundschaft vor?**

30 I6: Es ist wichtig, dass man kommuniziert mit dem Kunden und dass man dann sich auch entsprechend den Input wirklich holt. Manchmal gibt es spezielle Begrifflichkeiten, spezielle Themen an denen es eben hakt. Das ist wichtig, dass man das herausfindet. Wichtig ist auch, dass man in den Dialog geht und nicht das als Katastrophe anzusehen, sondern zu schauen, wo es Klärungsbedarf gibt. Dann schauen sich immer der Übersetzer und noch ein Übersetzer für die Sprache an und dann wird mit unserem Qualitätsmanagement, da haben wir auch eine Abteilung, da wird das ganze weiterbearbeitet. Wir versuchen grundsätzlich natürlich, falls es der Bedarf ist, dem 35 Kunden die nachgebesserte Version zusenden und so lässt sich das dann klären. Wir haben wirklich auch Reklamationen erlebt, wo der Kunde vielleicht ein bisschen übervorsichtig war. Wo wir z. B. in manchen Sprachen wie Finnisch, da werden halt auch Namen entsprechend dann dekliniert und das wusste der Kunde nicht und hat z. B. geglaubt, wir haben die Namen falsch abgetippt und deshalb ist es wichtig, dass man das 40 klärt und dem Kunden dann auch erklärt, wenn es gegebenenfalls nicht gemacht wird.

A: Dann kommen wir jetzt zu den Dolmetschaufträgen. Ist der erste Schritt, wenn du eine Dolmetschanlage bekommst, auch der gleiche wie beim Übersetzen oder gibt es irgendwelche Unterschiede?

5 I6: In der Regel ist es etwas umfangreicher. Oft ist es auch so, dass Dolmetschanfragen [...] entweder sie kommen sehr kurzfristig oder lange im Vorhinein. Wo halt grundsätzlich z. B. für eine bevorstehende Konferenz das Datum auch noch nicht feststeht und man macht einen ungefähren Kostenvoranschlag. Dann muss man natürlich einfach ins Detail gehen, wenn jetzt wirklich wir auch das Equipment stellen sollen, müssen wir
10 das dolmetschen. Kann natürlich auch erforderlich sein, dass sich Techniker das vor Ort anschauen müssen, was vorhanden ist und was gebraucht wird. Wir haben auch Zelte vor dem Haus für die Dolmetscher aufgebaut, weil kein Platz war, deshalb muss man sich das vor Ort in so einem Fall gegebenenfalls auch anschauen. Das ist in der Regel halt wirklich auch wichtig. Was natürlich dann dazu kommt, je nachdem wo es ist, dass eine Anreise
15 erforderlich sein kann. Wenn natürlich die meisten Dolmetscher in den Städten angesiedelt sind, wenn eine Konferenz irgendwo, wo es entsprechend nicht ein Angebot vor Ort gibt, dann muss man das auch beachten.

**A: Ist es beim Dolmetschen auch so, dass es firmeninterne Richtlinien gibt, die du
20 beim Angebot beachten musst?**

I6: Genau, ja, da haben wir auch. Wir haben das Handbuch, was diese ganzen Themen angeht und da ist entsprechend auch dann eine Liste vorhanden, was eben abzufragen ist, was zu klären ist. Ein Thema was ich noch kurz erwähnen möchte, das kommt gerne auf
25 bei den Dolmetschangeboten: Bei kürzeren Einsätzen gibt es oft Diskussionen mit dem Kunden, wenn man halt ein Team von zwei Personen anbietet. Es ist beim Simultandolmetschen, dass alles was über eine halbe Stunde hinausgeht, schwierig wird. Je nachdem würde man halt sagen, das sind Themen die man einfach besprechen muss. Wenn man wirklich eine perfekte Vorbereitung hat, das muss man auch klären. Wie sieht
30 die Vorbereitung aus? Kann man die Präsentation vielleicht vorher bekommen oder nicht. Je nachdem kann dann vielleicht schon mal eine Stunde jemand alleine dolmetschen im Notfall, aber dann muss man halt auch immer mit dem Kunden entsprechend verhandeln und da ist natürlich auch unsere Vorgabe, natürlich geht es vor, dass das Team arbeiten kann, wie es üblich ist.

35

A: Wie findest du geeignete Dolmetscher für deinen Auftrag?

I6: Da haben wir auch eine Datenbank. Da sind die eingetragen und da gerade in Universitätsstädten ist es so, dass man mit ehemaligen Kolleginnen, Kollegen über
40 Bekanntschaften immer einiges ergibt.

A: Wenn du den Dolmetschtauftrag dann bekommen hast, was ist dann der nächste Schritt, den du machst?

I6: Also da ist auch immer, jetzt mal abgesehen davon, dass es schriftlich genau festgehalten werden muss, da muss man dann besonders genau sein. Wenn man sich beim Tag vertut oder bei der Uhrzeit um eine Stunde, dann wird es schwierig. Das muss alles wirklich, da gilt es das genau zu bestätigen. Was die Personen nicht wissen, das muss der Kunde wissen, das Einarbeitungsmaterial. Oft ist es so, dass es auf die letzte Sekunde fertig wird. Beim Übersetzen im Projektmanagement können wir eine Endkontrolle machen, aber beim Dolmetschen hat der Dolmetscher wirklich seine Chance und wir müssen schauen, dass wir ihn im Vorhinein gut unterstützen und ihm ein möglichst gutes Bild geben, möglichst was auf ihn zukommt, dass wir ihm möglichst genau einfach die Vorbereitung ermöglichen. Das ist so der Unterschied.

A: Was ist dir wichtig bei der Vergabe von Dolmetschtaufträgen?

I6: Grundsätzlich nochmal das Thema, mir persönlich ist es schon eher bewusst, dass man noch stärker wie beim Übersetzen, halt einfach eine Chance hat. Der ist da vor Ort und es muss funktionieren. Man kann da nicht, wie ggf. bei Übersetzungen, wenn man merkt, da ist irgendwas daneben gegangen, nochmal eine Überarbeitung machen und eingreifen. Sondern da muss man speziell schauen, dass die Leute für das Fachgebiet gut geeignet sind, dass die erfahren sind, dass sie gut ausgebildet sind. Grundsätzlich muss ich sagen, habe ich da bisher nur positive Erfahrungen gemacht, positives Feedback bekommen, weil da unser Lieferantenmanagement verstärkt darauf schaut, dass die hier besonders gut geprüft werden. Das ist auch unsere Visitenkarte, die gehen halt wirklich vor Ort zum Kunden hin. Das spiegelt halt dann schon unsere Firma wider. Da muss man wirklich darauf achten, dass es auch wirklich, was den Kundenschutz angeht, wirklich verlässliche Personen angeht. Wir haben natürlich Grundsatzvereinbarungen, Geheimhaltungsvereinbarungen, wenn die Veranstaltung gut läuft. Falls die Firma den Dolmetscher direkt beauftragen will und sie sagen: ‚Haben sie eine Visitenkarte?‘, [...] da muss man schauen, dass man verlässliche Personen hat, die sagen: ‚Gerne die Anfrage wieder über die Firma.‘ Wenn die Leute diese Antwort bekommen, dann funktioniert das auch. 100% kontrollieren können wir das nicht. Da ist es wichtig, dass man eine gute Vertrauensbasis hat.

A: Mit welchen Dolmetscharten hattest du schon zu tun bisher?

I6: Da war wirklich von Simultan-, bis Konsekutiv- bis Flüsterdolmetschen bis wirklich Gerichtsdolmetschen bei Verhandlungen, Community-Interpreting war auch dabei. Wirklich das ganze Spektrum.

A: Wie stellst du sicher, dass die Dolmetscherinnen oder der Dolmetscher genug Material hat, um sich darauf vorzubereiten auf den Auftrag?

5 I6: Da muss man einfach ein bisschen hartnäckig bleiben und den Leuten, da sind wir auch bei dem Thema, wirklich Kommunikation mit dem Kunden ist ganz wichtig. Die können es sich oft nicht vorstellen, was es bedeutet zu dolmetschen. Das ist wirklich halt Hochleistungssport. Da muss natürlich... Das ist auch in ihrem Interesse. Die Leute sind in dem Fachbereich gut, die haben Erfahrung, aber es ist doch dann [...] jedes Team sehr speziell. [...] Da kommt man dann meistens schon ran an die Leute. Es ist halt auch, wenn man bei dem Thema ist, immer gut, wenn man darauf hinweist: ‚Es wird gedolmetscht. Bitte auch die Geschwindigkeit anpassen.‘ Weil das hört man von den Dolmetschern als Rückmeldung, dass das dann untergeht. Denen ist nicht bewusst, da ist jemand der dolmetscht für mich. Da die Leute ein bisschen zu sensibilisieren, das ist ganz wichtig, dass man auch kommuniziert.

15

A: Wie ist es beim Dolmetschen mit Beschwerden? Du meinstest, dass bisher alles gut gelaufen ist. Hattest du schon einmal eine Beschwerde?

20 I6: Ja, es kam ab und zu Feedback, das gedämmt war. Das war jetzt nicht so ganz optimal. Wobei man sagen muss, wir haben halt oft Situationen die kurzfristig waren, wo die Umstände auch nicht ideal waren. Da ist es noch schwieriger zu reagieren, weil man nicht vor Ort war. Der Dolmetscher will sich dann verteidigen und seine Arbeit verteidigen. Bei den Fällen, die mir einfallen, war es dann auch echt so, dass der Kollege... Da hat man dann natürlich den Kollegen gefragt, der mit ihm gedolmetscht hat. Und wenn der sagt: ‚Es war in Ordnung‘, dann muss man meistens schauen, dass man einen kleinen Rabatt anbietet, weil es ist ja vorbei, nachbessern kann man es nicht. Aber ich muss sagen, gottseidank, grundsätzlich ist es ja auch so, er macht das jetzt in der Kabine, jeder Satz ist vielleicht nicht zu 100% perfekt. Irgendwann kommt man mal ins Stottern, oder verhaspelt sich. Das ist den meisten dann schon bewusst. Da habe ich bisher wenige Erfahrungen gemacht.

30

A: Das war es auch schon fast. Ich habe noch eine abschließende Frage und zwar: Gäbe es für dich als Projektmanagerin eine Software oder irgendeinen Tool, den du dir wünschen würdest, um deine Arbeit zu optimieren?

35

I6: Wir arbeiten da ständig daran. Wir sind am überlegen, ob wir das umstellen auf blueNET. Das ist vielleicht für dich auch ein gutes Stichwort. Bei Systemen überlegen wir immer, es wäre für unsere Firma, weil wir ja nicht klein sind, praktisch wenn wir Zeit sparen könnten in der Kommunikation mit den Übersetzern, wenn wir die Verfügbarkeit der Übersetzer in Real-Time nachschauen könnten. Dass wenn man einen Eilauftrag hat, Deutsch-Englisch, dass man sieht: ‚Ahja, jetzt verfügbar‘ und zwar wirklich ‚jetzt verfügbar‘ ist wirklich der, der, der, der. Da gibt es verschiedene Ansätze, das würde mir

40

das Leben noch erleichtern. Sonst denke ich, sind wir schon gut aufgestellt. Was die ganze administrative Sache angeht. Da haben wir ein recht schlankes Programm, aber das Beste ist, wo wir immer sagen, da könnten wir noch Zeit sparen und besser nutzen.

5 **A: Okay, interessant, das war es auch schon. Danke, dass du dir Zeit genommen hast.**

10

15

20

25

30

35

40

11.7 Abstracts

Im Laufe der Geschichte hat sich die Vorstellung vom Projektmanagement stark gewandelt. Historische Beispiele für frühes Projektmanagement sind der Bau einer Pyramide oder später die Organisation einer Friedenskonferenz. Im Laufe der Zeit bekam das Projektmanagement einen breiteren Anwendungsbereich und resultierte im strategischen Kontext der Unternehmensführung. Auch Übersetzungsbüros sind stark projektorientierte Unternehmen und wickeln dabei die verschiedensten Sprachdienstleistungen ab. Dabei liegt der Fokus der Projekte auf zwei Hauptkategorien. Diese sind Übersetzungs- und Dolmetschaufträge. In der Translationswissenschaft ist bekannt, dass die Modi Übersetzen und Dolmetschen sehr unterschiedlich in ihrem Ablauf sind und daher verschiedene Voraussetzungen verlangen. Dieser Unterschied soll auf die Auftragsabwicklung beider Modi umgelegt werden und mit den empirischen Ergebnissen verglichen werden, sodass ein klarer Kontrast der Organisationsformen zwischen den zwei Auftragsarten gezeichnet werden kann.

Throughout history, the idea of project management has changed tremendously. Historical examples of early project management include pyramid construction or later the organization of a peace conference. Over time, project management has become broader in scope and resulted in the strategic context of corporate governance. Translation agencies are strongly project-oriented companies and handle various language services. The focus is on two main categories, namely translation and interpretation orders. In translational science it is known that the modes of translating and interpreting are different and require pertinent conditions. This difference will be compared to the order processing of both modes as well as to the empirical results, so that a clear contrast of the two modes can be drawn.

