

# Qualitätsmanagement im Übersetzungsprozess

## Übersetzung – einwandfrei und reibungslos

von Peter Oehmig

Alle Jahre wieder geistern falsche Übersetzungen und unsinnige Terminologien durch den Blätterwald. Zwar stammen diese zumeist aus maschinellen Übersetzungssystemen, dazu noch von Firmen, die am anderen Ende der Welt sitzen. Aber auch viele deutsche Unternehmen können die Qualität ihrer Übersetzungen noch verbessern. Und dieses Mehr an Qualität würde kaum Mehrkosten verursachen.

Nach der tekom-Studie „Stand und Perspektiven der Technischen Kommunikation“ gab die deutsche Wirtschaft in der Vergangenheit rund drei Milliarden Euro pro Jahr für Dienstleistungen aus, die mit Technischer Dokumentation zu tun haben. Ein Drittel davon, und damit der größte Posten, wurde in die Übersetzung investiert.

Ein Qualitätsmanagement von Übersetzungen hat daher nicht nur das Ziel, für korrekte Übersetzungsergebnisse zu sorgen. Es muss ebenfalls dazu führen, dass ein Unternehmen seine Mittel an der richtigen Stelle ausgibt.

Mitglieder der tekom haben sich vor einigen Jahren zusammengefunden und die Arbeitsgruppe „Qualitätsmanagement in der Übersetzung“ gegründet, analog der AG Textqualität, die wir im letzten Heft vorgestellt haben. Und auch diese Arbeitsgruppe entwickelte einen Kriterienkatalog, der seinen Anwendern einen effizienteren Umgang mit Übersetzungen und deren Kontrolle ermöglichen soll.

### Was zeichnet die Qualität einer Übersetzung aus?

Die Arbeitsgruppe „Qualitätsmanagement in der Übersetzung“, kurz „AG Übersetzung“, geht allerdings von anderen Voraussetzungen aus als die AG Textqualität: Der zu übersetzende Text wurde bereits geschrieben. Das heißt, es existiert eine Basis, an der sich die Qualitätsbewertung orientieren muss.

Eine Übersetzung besitzt eine hohe Qualität, wenn folgende Kriterien erfüllt sind:

- Der Inhalt des Ausgangstextes ist vollständig und korrekt in die Zielsprache übertragen worden.
- Die Übersetzung ist verständlich, frei von Rechtschreib- und Grammatikfehlern, eindeutig formuliert und terminologisch richtig und konsistent.
- Der Inhalt ist an die sprachlichen, kulturellen und gesetzlichen Gegebenheiten angepasst, das heißt lokalisiert. Der Anwender bemerkt beim Studium der Anleitung nicht, dass er einen übersetzten Text liest.
- Die Konsistenz mit früheren oder parallelen Übersetzungsprojekten ist gegeben.
- Die Lieferung der Übersetzung erfolgte termingerecht.
- Das Layout des übersetzten Textes erfüllt die Anforderungen, die auch beim Ausgangstext zu erfüllen waren: genügend Platz im Layout und in Bildschirmmasken, Zeichensätze sind richtig codiert, Formatierungen bleiben erhalten.

Hier deuten sich schon einige Punkte an, die über den reinen Vergleich von Ausgangs- und Zieltext hinausgehen. Der Übersetzer kann eine in sprachlicher Hinsicht perfekte Übersetzung liefern, die aber vielleicht trotzdem noch viel Nacharbeit erfordert. Zum Beispiel weil er nicht wusste, dass er bestimmte Steuerzeichen oder Formatierungen nicht überschreiben darf. Zudem ist der Übersetzer nur für das verantwortlich, was als seine Aufgabe vereinbart wurde. Wenn die Layoutkontrolle nicht dazu gehörte, darf ihm ein entsprechender Mangel nicht angekreidet werden.

### **Warum Qualitätsmanagement?**

Bei der ersten Sitzung der AG Übersetzung stand die Qualitätsprüfung zunächst im Mittelpunkt. Sehr bald stellte sich heraus, dass allein die Prüfung einer Übersetzung die Qualität noch nicht verbessert. Oft sorgen Mängel für Ärger bei Auftraggeber und Übersetzer, gegenseitige Schuldzuweisungen oder ein Abbruch der Geschäftsbeziehungen sind die Folge.

Auch wenn die gelieferte Übersetzung alle Anforderungen einwandfrei erfüllt, ist deren gute Qualität vielleicht nur ein Zufallsprodukt. Deshalb wurde der Prozess „Übersetzen“ genauer betrachtet.

Neben dem Übersetzen gehören Lokalisierung, Terminologiearbeit, Datenexport und Datenimport sowie die satztechnische Aufbereitung des Textes zum Übersetzungsprozess. Dieser Prozess gliedert sich in drei Phasen:

- Arbeitsvorbereitung
- Übersetzung im Sinne der Übertragung von der Ausgangssprache in die Zielsprache mit der Nachbereitung/Prüfung der zielsprachlichen Information
- Qualitätssicherungsmaßnahmen

Sowohl die Qualität des Ausgangstextes als auch jede Phase des Übersetzungsprozesses wirkt sich auf die Qualität des Endproduktes aus. Jede Phase ist fehleranfällig. Je mehr in den einzelnen Phasen auf Qualität geachtet wird, desto besser wird das Endprodukt.

Das Qualitätsmanagement umfasst neben der Qualitätsprüfung auch die Arbeitsvorbereitung mit qualitativen Zielvorgaben und die Projektnachbetrachtung, in der nach Optimierungspotenzialen im Übersetzungsprozess gesucht wird.

Qualitätsmanagement ist eine Aufgabe, die Auftraggeber und Übersetzer partnerschaftlich lösen sollten. Diese Partnerschaft spiegelte auch die Zusammensetzung der AG wider: Technische Redakteure, freiberufliche Übersetzer, Dolmetscher und Inhaber von Übersetzungsagenturen saßen an einem Tisch.

### **Aufbau eines Kriterienkatalogs**

Zunächst stellte jedes AG-Mitglied seine eigenen Vorstellungen eines guten Qualitätsmanagements zusammen und brachte sie in die Diskussion ein. Daraus entstanden zwei Abendvorträge für die Regionalgruppe, in denen die gesammelten Ideen präsentiert und zur Diskussion gestellt wurden. Anschließend wurde nach bereits vorhandenen Qualitätsmetriken und Prozessbeschreibungen gesucht und verschiedene Mitglieder der Regionalgruppen wurden nach dem Qualitätsmanagement in ihrem Unternehmen befragt. Innerhalb von drei Jahren entstand so der Kriterienkatalog in seiner jetzigen Form.

Der Katalog hat – ebenso wie bei der AG Textqualität – vier Gliederungsebenen: Kategorie, Unterkategorie, Kriterium und Orientierungsfrage. Kategorie und Unterkategorie dienen zur Bestimmung, Gewichtung und Abgrenzung des zu prüfenden Bereichs. Die Kriterien sind als offene Fragen formuliert. Hier muss sich der Prüfer entscheiden, wie er einen Aspekt bewertet. Die Orientierungsfragen sind als geschlossene Fragen formuliert, die er mit Ja oder Nein beantworten muss.

Die drei Kategorien des Kriterienkatalogs lauten

- Arbeitsvorbereitung,
- Durchführung der Übersetzung,
- Qualitätssicherungsmaßnahmen.

### **Arbeitsvorbereitung**

Ist tatsächlich der Übersetzer dafür verantwortlich, wenn eine Übersetzung nicht brauchbar ist? Die Antwort aus der Praxis lautet schlicht „nein“. Eine gute Übersetzung zu produzieren ist nicht ausschließlich Sache des Übersetzers. Das heißt aber nicht, dass er von seiner Verantwortung entbunden wird. Die richtige Arbeitsvorbereitung, zu der auch die Auswahl des passenden Übersetzers gehört, ist Grundlage für ein zufriedenstellendes Übersetzungsergebnis. Nach EN 15038 liegt die Verantwortung für die Arbeitsvorbereitung beim Übersetzungsdienstleister [1].

Der Kriterienkatalog für die Arbeitsvorbereitung hilft Ihnen, an alles Wesentliche zu denken. Die Arbeitsvorbereitung klappt außerdem am besten, wenn Autor und Übersetzer partnerschaftlich zusammenarbeiten und ihr jeweiliges Fachwissen einbringen. Der Umfang der Kategorie „Arbeitsvorbereitung“ ist groß. Lassen Sie sich nicht davon abschrecken, denn Sie benötigen für Ihre speziellen Anforderungen wahrscheinlich nur Teilbereiche davon. Folgende Unterkategorien sind enthalten:

- Auswahl des Übersetzers
- Inhalt des Auftrags
- Lokalisierung
- Terminologische und sprachliche Spezifikationen
- Weitere Arbeitsmittel für den Übersetzer

### **Durchführung der Übersetzung**

Der Kriterienkatalog zur Durchführung der Übersetzung ist relativ kurz, genügt aber in der Praxis. Wenn die Arbeitsvorbereitung gut ist, die vertraglichen Vereinbarungen zwischen Auftraggeber und Übersetzer eindeutig sind und die Terminplanung realistische Vorgaben macht, sollte die Erstellung der eigentlichen Übersetzung ohne Probleme ablaufen.

Eines ist aber ganz wichtig: Der Übersetzer benötigt einen direkten Draht zum Autor. Nur so ist sichergestellt, dass der vom Autor beabsichtigte Bedeutungsumfang tatsächlich in die Zielsprache übertragen wird. Aus folgenden Unterkategorien besteht die Kategorie „Durchführung der Übersetzung“:

- Unterstützung während der Arbeit, das heißt Bereitstellen von Referenzmaterialien wie Translation Memorys, Terminologiedatenbanken, Redaktionsleitfaden und Style Guides sowie Benennen eines Ansprechpartners für inhaltliche Fragen.

- Nachbereitung des Übersetzungsauftrags, zum Beispiel technische und planerische Organisation für die Einarbeitung der Übersetzung in ein Redaktionssystem, Layout-Erstellung und Tests bei Neukompilierung von Software.

### **Qualitätssicherungsmaßnahmen**

Qualitätssicherung ist mehr als Qualitätsprüfung. Deshalb ist diese Kategorie in zwei Unterkategorien aufgeteilt:

- Qualitätsprüfung und -kontrolle
- Ursachenanalyse bei Fehlern, Unstimmigkeiten

In manchen Fällen findet die Qualitätsprüfung erst beim Anwender statt. Die Übersetzung wird einfach so eingearbeitet, wie sie vom Übersetzer kommt und ohne weitere Prüfung publiziert. Die Wirtschaftlichkeit ist aber schnell dahin, wenn es zu Schadensfällen und Produktrückrufen kommt, ausgelöst durch mangelhafte Instruktion. Auch wenn „nur“ das Markenimage darunter leidet, handelt es sich um Langzeitschäden.

### **Welche Qualitätsprüfung ist angemessen?**

Ideal wäre die 100-Prozent-Kontrolle: Sie lassen die Übersetzung von einem zweiten Übersetzer wieder zurück in die Ausgangssprache übersetzen. Vergleichen Sie dann den ursprünglichen Text mit der Rückübersetzung. Wenn die Texte inhaltlich gleich sind – nicht im Wortlaut gleich –, können Sie sich gratulieren. Sie haben zwei Übersetzer, die ihr Handwerk verstehen, der Ausgangstext war gut übersetzbar und Ihre Übersetzungsprozesse sind prinzipiell in Ordnung.

Dieses Verfahren hat aber gravierende Nachteile: Kosten und Zeit verdoppeln sich in etwa. Außerdem benötigen Sie zwei gut funktionierende Übersetzungsstrecken. Die Alternative: Mit einer Teilmenge des Textes, zwei bis drei Seiten genügen, führen Sie diese Qualitätsprüfung durch. Dabei können Sie nicht nur Mängel aufdecken. Sie bemerken nebenbei auch noch, welche Schwierigkeiten auftauchen, wenn eine Übersetzung mittels „Relaisprache“ erfolgt. Zum Beispiel wenn der deutsche Ausgangstext ins Englische übersetzt wird und dieser englische Text als Ausgangsbasis für die Übersetzung in andere Sprachen dient.

Negatives Gegenbeispiel ist die „Vogel-Strauß-Methode“: Der Technische Redakteur arbeitet die Übersetzung ein und lässt das so entstandene Informationsprodukt auf den Anwender los. Manchem Redakteur bleibt leider nur dieser Weg, da ihm weder ausreichend Zeit noch Ressourcen für eine Qualitätsprüfung zur Verfügung stehen.

### **Bestehendes nutzen**

Die AG-Mitglieder recherchierten nach bereits vorhandenen Qualitätsprüfverfahren, die zwischen den Extremen der „100-Prozent-Prüfung“ und der „0-Prozent-Prüfung“ liegen. EN 15038 verpflichtet den Übersetzungsdienstleister zum 4-Augen-Prinzip beim Korrekturlesen und zu einem dokumentierten Qualitätsmanagementsystem. Mehr zur Qualitätsprüfung bietet SAE J2450 [2], sogar eine Qualitätsmetrik, in der die Fehler nach Fehlerklassen unterteilt werden. Außerdem ist darin die Möglichkeit vorgesehen, die Fehler variabel zu gewichten. Das Unterkriterium „Qualitätsprüfung“ ist im Kriterienkatalog gegenüber der SAE J2450 erweitert. Die Qualitätsprüfung des Textes allein reicht in manchen Fällen nicht aus. Beispielsweise muss eine Software unter Umständen erst neu kompiliert und dann auf einwandfreie Funktion geprüft werden.

Sie können im Kriterienkatalog die Prüfpunkte auswählen, die für Sie wichtig sind, und diese entsprechend gewichten. So finden Sie schnell die Balance zwischen dem, was Ihre Ressourcen und Zeitvorgaben erlauben, und dem, was unbedingt geprüft werden muss, um das Risiko von Fehlern zu minimieren.

### **Ursachenanalyse bei Fehlern und Unstimmigkeiten**

Zum Qualitätsmanagement gehört es, aus Fehlern zu lernen. Wenn das Resultat der Qualitätsprüfung mangelhaft ist, sollten Sie gemeinsam mit dem Übersetzer die Mängel im partnerschaftlichen Dialog besprechen und abstellen. Mut zur offenen Aussprache und auch (Selbst-)Kritik wird durch bessere Qualität beim nächsten Übersetzungsauftrag belohnt.

Nehmen Sie sich nach dem Abschluss größerer Projekte Zeit für einen Rückblick: Was lief gut, was ist zu verbessern? Halten Sie die Ergebnisse dieses Rückblicks und die getroffenen Maßnahmen schriftlich fest und machen Sie diese Projektdokumentation allen am Übersetzungsprozess beteiligten Personen zugänglich. Dadurch bringen Sie einen Prozess der kontinuierlichen Verbesserung in Gang, von dem Ihr Unternehmen zukünftig profitiert.

### **Haben wir unser Ziel erreicht?**

Ziel der AG Übersetzungsqualität war die Erstellung eines Kriterienkatalogs, der praktikabel einsetzbar sein soll und möglichst alle Aspekte der Übersetzung von Technischer Dokumentation berücksichtigt. Der Kriterienkatalog ist daher recht umfangreich. Zur Einarbeitung ist ein gewisser Zeitaufwand notwendig.

Sie benötigen keine Kenntnisse der Zielsprache. Diese Kenntnisse besitzt der Übersetzer, mit dem Sie wahrscheinlich intensiver kommunizieren müssen, als Sie es bisher gewohnt waren. Wir haben unser Ziel erreicht, wenn Sie die folgenden Ziele erreichen:

- Vermeidung von Missverständnissen durch ausführlichere Arbeitsvorbereitung und Vertragsgestaltung.
- Effektive Zusammenarbeit zwischen allen am Übersetzungsprozess Beteiligten.
- Bessere Qualität der Übersetzung bei Einhaltung der wirtschaftlichen und zeitlichen Rahmenbedingungen.

### **Hilfsmittel und weiterführende Materialien**

Der fertige Kriterienkatalog steht in Kürze mit der neuen tekomp-Anwendung „Quali-Assistent“ zur Verfügung. Zusätzliche Hilfestellung geben Ihnen die Materialien aus unserer Literaturliste. Wir haben einige Normen [1] [2], Publikationen und Links zu den Bereichen Arbeitsvorbereitung [3], Vertragsgestaltung [4], Translation-Memory-Systeme [5] [6] und Terminologie [7] aufgeführt.

### **Links und Literatur**

[1] DIN EN 15038 (2006): Übersetzungs-Dienstleistungen – Dienstleistungsanforderungen.

[2] SAE J2450 (2005): Translation Quality Metric. Society of Automotive Engineers (SAE).

[3] Folien der RG-Veranstaltungen:

[www.tekom.de/webforum/organisations/tekomp/uploads/uploaded\\_file2.zip](http://www.tekom.de/webforum/organisations/tekomp/uploads/uploaded_file2.zip)

[www.tekom.de/webforum/organisations/tekomp/uploads/uploaded\\_file64.pdf](http://www.tekom.de/webforum/organisations/tekomp/uploads/uploaded_file64.pdf)

[4] Muegge, U. (2005): Translation Contract – A Standards-Based Model Solution.

AuthorHouse.

[5] Massion, F. (2005): Translation Memory Systeme im Vergleich. doculine Verlags GmbH.

[6] Ottmann, A. (2004): Translation-Memory-Systeme – Nutzen, Risiken, erfolgreiche

Anwendung. GFT Verlag.

[7] Arntz, Reiner; Picht, H.; Mayer, F. (2004): Einführung in die Terminologearbeit. Olms.

**Autorenanschrift**

Peter Oehmig

[peter.oehmig@t-online.de](mailto:peter.oehmig@t-online.de)

Peter Oehmig ist Technischer Redakteur im Maschinenbau. Seit 15 Jahren erstellt er Betriebsanleitungen für Druckmaschinen und Druckereisoftware. Seit zehn Jahren ist er in der Regionalgruppenleitung der RG Baden aktiv.