



Übersetzungsmanagement

Die Arbeit der Projektkoordinatoren und Projektmanager in der Übersetzungsbranche

Anu Viljanmaa (anu.viljanmaa@uta.fi)

WISSTRANS 13

16.4.2013 Ionische Universität, Kerkyra



Inhalt

- Übersetzungsbranche und Übersetzungsagenturen
- (Fach-)Übersetzungen, Skopos und Qualität
- Projektmanagement, Übersetzungsprozess (im weiten Sinne) und das Arbeitsbild des Projektkoordinators



Übersetzungsbranche und Übersetzungsagenturen

- Übersetzungsbranche (trotz Finanzkrise) ein wachsender Industriezweig
- Europäische Kommission (2009): geschätzter Wert der Sprachindustrie im EU-Raum
2008 → 8,4 Mrd. Euro (Ü&D: 5,7 Mrd)
2015 → 16,5 Mrd. Euro
(*The size of the language industry in the EU*, erhältlich unter: http://ec.europa.eu/languages/news/pdf/language-industry-study_en.pdf)



Zukunft der Branche (EU Kom 2009)

Besonderes:

- Grüner Zweig lockt Intressenten ausserhalb des Sektors (Investoren)
- Immer grössere Konzerne dominieren den Markt
- Preisdumping ein Problem (Marktzugang leicht)
- Finanzkrise
- Verbesserung der Lage:
Bewusstsein über die Arbeit des Übersetzers und somit auch Wertschätzung stärken? Wie?

Übersetzungsagenturen

- Übersetzungsagenturen sind nicht gleich Übersetzungsagenturen
- Unterschiedliche Hintergründe, Firmenphilosophien, Mitarbeiter
→ unterschiedliche Prozesse

(Fach-)Übersetzungen, Skopos & Qualität

- Übersetzungsagenturen: fachspezifische & allgemeine Übersetzungen
- Fachübersetzungen (Stolze 2009: *Fachübersetzen – ein Lehrbuch für Theorie und Praxis*): z.B. Gebrauchstexte, Arztberichte, Patentschriften, *Bedienungsanleitungen*

Die sog. *EU-Maschinenrichtlinie 2006/42/EG*:

Betriebsanleitungen von Maschinen müssen immer in der Sprache des Aufstellungslandes abgefasst sein.

Geltungsbereich der Richtlinie: EWR, Schweiz, Türkei

Erhältlich unter: [http://eur-](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:157:0024:0086:de:PDF)

[lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:157:0024:0086:de:PDF](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:157:0024:0086:de:PDF)



(Fach-)Übersetzungen, Skopos & Qualität

- Skopos (Vermeer) dieser Übersetzungen:
Text für den Rezipienten/Empfänger
brauchbar/geeignet
- ABER zu beachten: Rezipient vs. Empfänger vs.
Kunde/Auftraggeber
→ oft unterschiedliche Personen/Parteien

FRAGE:

- Wer bewertet in der Praxis die Qualität?
- Der Rezipient? Der Empfänger? Der Kunde?



(Fach-)Übersetzungen, Skopos & Qualität

- In erster Linie wird in der Praxis die Qualität vom
Kunden/Auftraggeber bewertet (Ausnahmen)
- an zweiter Stelle folgt der Empfänger/Rezipient
- Problem: Empfänger-/Rezipienten-Feedback
geht verloren, kommt nicht an



(Fach-)Übersetzungen, Skopos & Qualität

- Worauf basiert die Bewertung des Kunden/Auftraggebers?
- Tatsache: Kundenerwartungen unterschiedlich wenn es darum geht, was eine gute Übersetzung ist:
 - gut = kurze Lieferzeit/möglichst wenig Zeichen (SW-Lokalisierungen)/der erhoffte Stil erreicht/dem Style Guide des Kunden entsprechend etc.
- Havumetsä (2012): Übersetzung aus Kundensicht *dann gut, wenn sie den Erwartungen des Kunden entspricht*



(Fach-)Übersetzungen, Skopos & Qualität

Übersetzungen als *Dienstleistung* (Doktorarbeit Havumetsä 2012, Uni Helsinki):

- Qualität kann dadurch gemessen werden, wie gut die Erfahrung des Kunden seinen Erwartungen entspricht
 - technische Ausfertigung der Übersetzung nur ein Teil des qualitativen Gesamtbildes
 - manchmal hat Kunde auch keinen wirklichen Zugang zur Übersetzung (Bewertung unmöglich)
→ andere Teile werden in d. Bewertung stärker betont



(Fach-)Übersetzungen, Skopos & Qualität

- Wäre dies ein Grund für den soweit überraschend gut gelungenen Vormarsch von grossen, übernationalen Übersetzungskonzernen, dessen Handlungsweisen die Branche aus translatorischer Sicht selten fördern?

Havumetsä (2012): *The Client Factor: A Study of Clients' Expectations Concerning Non-literary Translators and the Quality of Non-literary Translations*. Phd thesis, University of Helsinki. Erhältlich unter:

https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/37395/havumetsa_dissertation.pdf?sequence=1



(Fach-)Übersetzungen, Skopos & Qualität

Bestehende Qualitätsstandards für
Übersetzungsdienstleistungen:

- Europäische Übersetzungsnorm EN 15038
 - kurze Zusammenfassung über den Inhalt dieser Norm z.B. bei <http://www.uebersetzen.at/EN15038.htm> (deutsch)
 - <http://www.translationdirectory.com/article472.htm> (auf Englisch)
- ISO 9001:2008, ISO-Norm für Qualitätsmanagementsysteme (nicht nur für ÜB.dienstleistungen)



Projektmanagement und das Arbeitsbild des Projektkoordinators

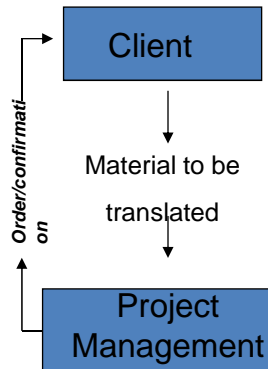
- Das Arbeitsbild:
Projektmanagement von Übersetzungsprojekten
- Projektmanagementphasen allgemein
- Typisch für die PMs in der Üb.branche:
Mehrere Projekte in verschiedenen Phasen
gleichzeitig koordinieren



BEISPIEL VON EINEM ÜBERSETZUNGSPROZESS AUS KOORDINATORENSICHT



Stage 1: Calculating the extent of the translation project



Client sends material to be translated and possible reference material to PM for a quote or for direct translation.

In the project management department (PMD) files are analysed against TM

- TM always separate for each language-pair and client
- If needed file is converted first so that can be analysed
- On hand of the analysis, the extent of the translation job is calculated, and time needed for translation, proofreading and possibly layout/DTP estimated.

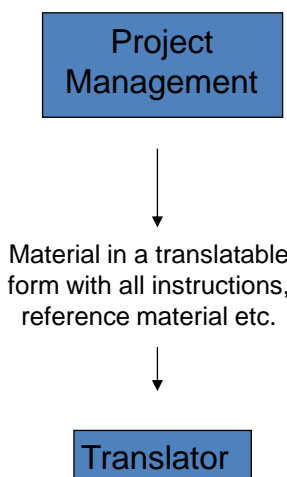
-PM calculates cost on basis of analysis.

-Checks time schedule and current/coming work amount of suitable translators, proofreaders and possibly layout professionals

-Sends client quote with best possible delivery date



Stage 2: Sending edited files to translator



The material to be translated is converted/edited into a translatable format (PM or subcontractor).

PM collects all client- and/or work-specific instructions, reference materials, TM to be used, and sends all to the chosen translator (email, FTP).

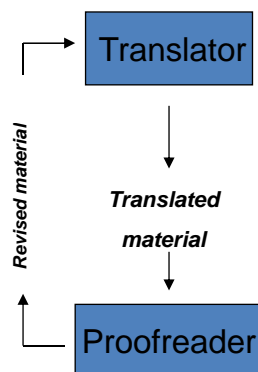
PM books proofreader and possibly also the DTP specialist.

PM completes order details and information into the PM system.

Translator acknowledges receipt of files and job, that they have understood the instructions, asks for clarifications if needed and confirms the schedule from their part.



Stage 3: Translation and proofreading



Translator translates text using instructions, reference material and TM as help.

Possible queries concerning terminology or concerning source material content, style etc. are clarified with the client via the PM.

Once translation is ready, translator sends it in due time to the proofreader either by themselves, or then via the PM, possibly alongside with some comments to the proofreader.

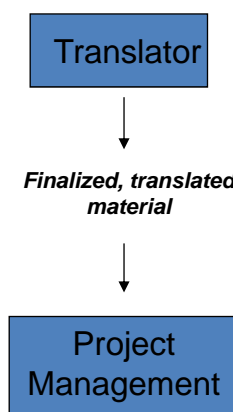
Proofreader acknowledges receipt of translation to be proofed.

Attn! Proofreader needs to receive all the instructions and the same reference material that the translator has.

Proofreader checks the translation and suggests some corrections, alternatives or small modifications to it. He sends the proofed translation back to the translator (possibly via the PM) within the time frame set in advance.



Stage 4: Translator delivers translation



Translator finalizes their translation on the basis of the comments and suggestions received from the proofreader. By this time also all possible term-related questions to the client should have been answered by the client.

Translator checks one last time that everything has been translated, and once done so, returns the translated files in the agreed format before latest at the time specified in advance to the PM

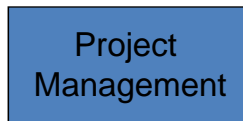
PMD receives final translation from translator and checks, that everything is ok (all files have been translated completely, the instructions have been followed etc).

PMD converts the material back to original format or some other format agreed on together with the client, and also updates the client- and language-specific TM.

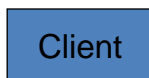
PM send files for DTP, if client has ordered DTP as well. After DTP PM checks files again.



Stage 5: Delivering the translation to the client



Finalized translation in the agreed format



PM checks the final translated material that has been converted into the final delivery form one final time, before delivering the files to the client.

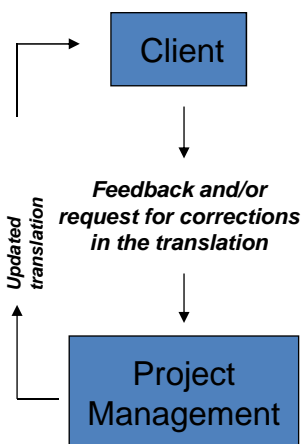
The translation is delivered before deadline in the agreed form and via the agreed channel (FTP, email, paper, others).

Possible comments by the translator or DTP specialist are sent to the client as well for information.

Client receives translation by deadline in the specified format, and if everything goes well, even acknowledges receipt of files.



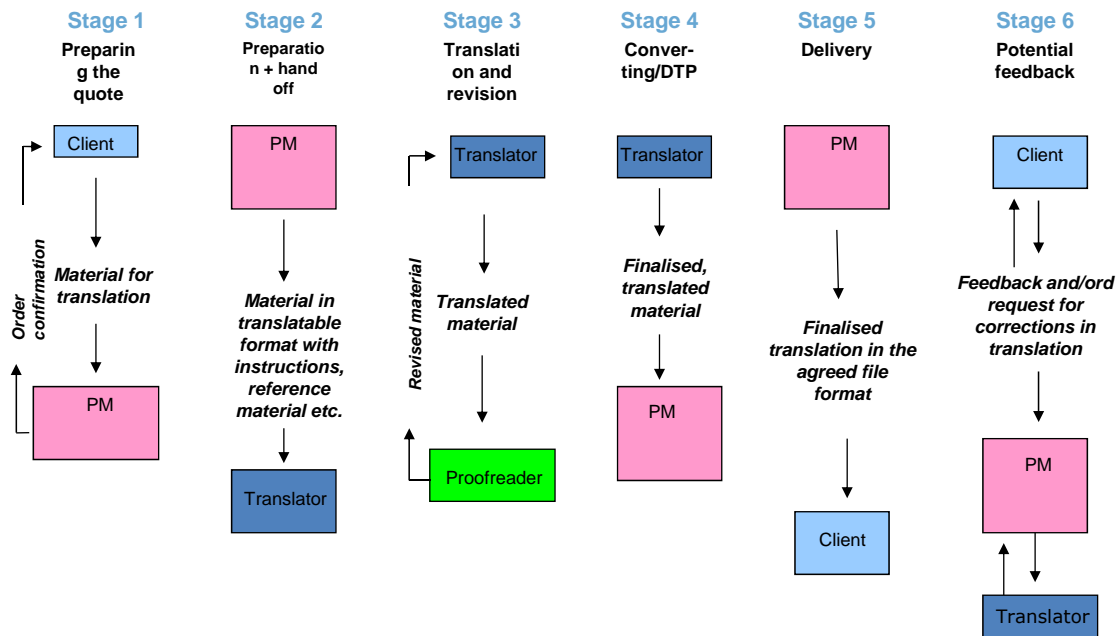
Stage 6: Potential client feedback



Possible feedback, demands for correction or some questions concerning the translation is sent by the client to the PM as soon as possible after original delivery, hopefully including some concrete examples.

PM checks and clarifies feedback and if there is need for corrections. Feedback will be provided further to the translator and proofreader with a possible request for correction.

The translation is updated to match the client's requests and will be redelivered to the client. The TM will be updated as well to include the corrections and modifications requested by the client.



WAS BEDEUTET DIES FÜR DAS ARBEITSBILD DES PROJEKTKOORDINATOREN?

Man sollte ALLES im Griff haben...



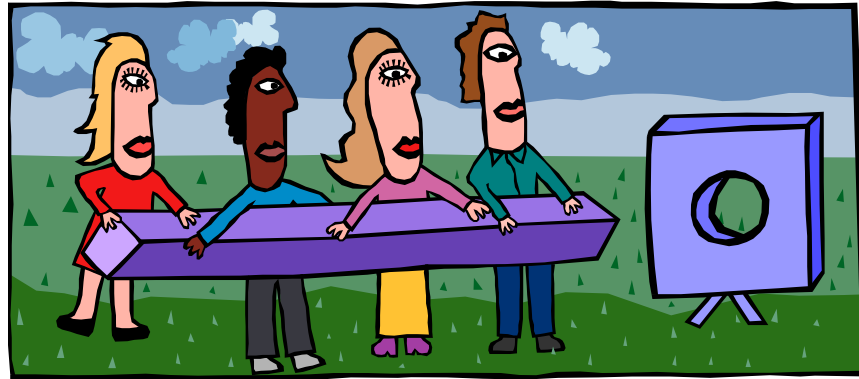
**Meist hagelt es Emails...
Und manchmal brennt es sogar!**





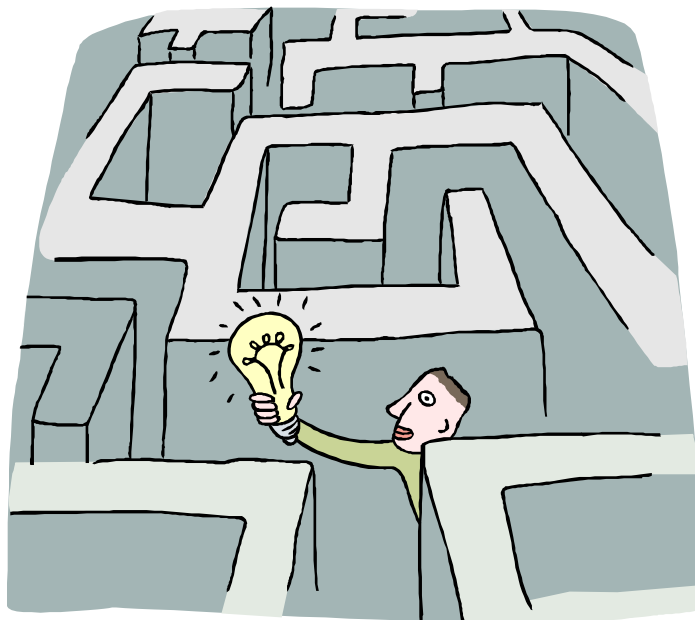
UNIVERSITY
OF TAMPERE

ES GEHT UM PROBLEMLÖSUNG, ENTWEDER ALLEINE ODER IM TEAM

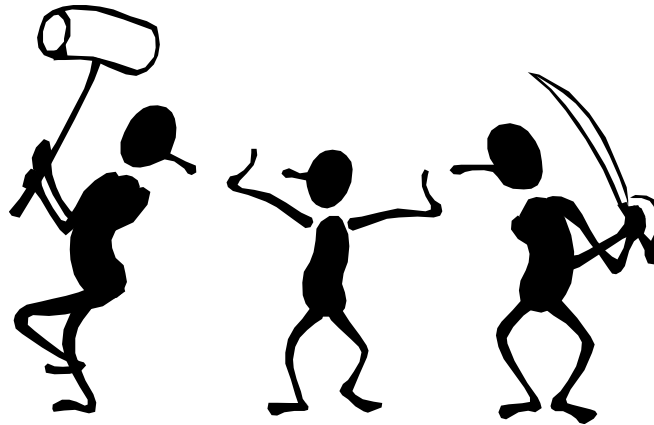


UNIVERSITY
OF TAMPERE

MANCHMAL KOMMT MAN SICH ETWAS VERLOREN VOR AUF DER SUCHE NACH EINER GEEIGNETEN LÖSUNG...



Als Filter fungieren – Konflikte verhindern (Kommunikation)



Zusammenfassung zum Arbeitsbild des Projektkoordinatoren

- Unterschiedlichste Arbeitstage
- An zentraler Stelle: Problemlösung
- Mehrere Projekte in unterschiedlichen Phasen gleichzeitig am Laufen
- Alles sollte auch nacheinander belegt werden können (jede Phase schriftlich belegen, gute Archivsysteme sind gefragt)
- Wichtig: Risikovorbeugung und -management



Kommunikation an zentraler Stelle

- Eine gelungene Kommunikation mit allen Beteiligten spielt eine zentrale Rolle in jeder Projektphase
- Das Schlüpfen in die Schuhe des anderen erleichtert das Finden der richtigen Worte:
 - Was und wie schreibe ich dem Übersetzer?
 - Wie dem Kunden?
 - Wie dem Kollegen?
- Bei Problemen und Fragen möglichst immer direkt eine Lösung oder Alternative vorschlagen
- Nicht vergessen: Emails können gefährlich sein (falsche Interpretationen, eiliges Verfassen)



Ziel des Projektkoordinatoren

- Zufriedener Kunde/Auftragsgeber (und Empfänger/Rezipient)
- Kasse stimmt (keine roten Zahlen wegen schlechter Planung)
- Weiterentwicklung der Branche und der Wertschätzung der Translationsindustrie durch ständiges Kundentraining (meist implizit, aber auch explizit) → erfordert Fingerspitzengefühl, Einfühlungsvermögen und Konsistenz