

Stille Post und Schwarzer Peter

**Risiken übersetzter Dokumentation und
wie man sie minimiert**



**tekomp-Jahrestagung 2015
Angelika Ottmann & Carmen Canfora**

Perspektive des Übersetzers

- Referenzmaterial aus der „n“ten Hand
- Fragen stellen über mehrere Ecken
- Stille Post
- Fremdes Translation Memory
- Schlechter Ausgangstext
- Niedriges Honorar
- Knapper Liefertermin
- Probleme: Wer hat den Schwarzen Peter?

Perspektive des Technischen Redakteurs

- Unbekannte Sprachen
- Einsatz bestimmter Übersetzer
- Genehmigung zusätzlicher Prozessschritte
- Zu kleines Budget
- Knapper Liefertermin

EN 15038 / ISO 17100

- Ein Standardprozess mit 2 optionalen Schritten
- Keine Entscheidungskriterien für Auftraggeber, Technischen Redakteur und Übersetzer

Lösung:

→ Risikobasierter Ansatz mit ISO 31000



Was hat Übersetzen mit Risiko zu tun?

- Aus Problemen können Risiken entstehen
- Konsequenzen sind unterschiedlich, d.h. Dokumente haben unterschiedliche Risiken
 - Dokumente mit niedrigem Risiko
 - Keine gravierenden Auswirkungen
 - Dokumente mit hohem Risiko
 - Gefahr gravierender Auswirkungen



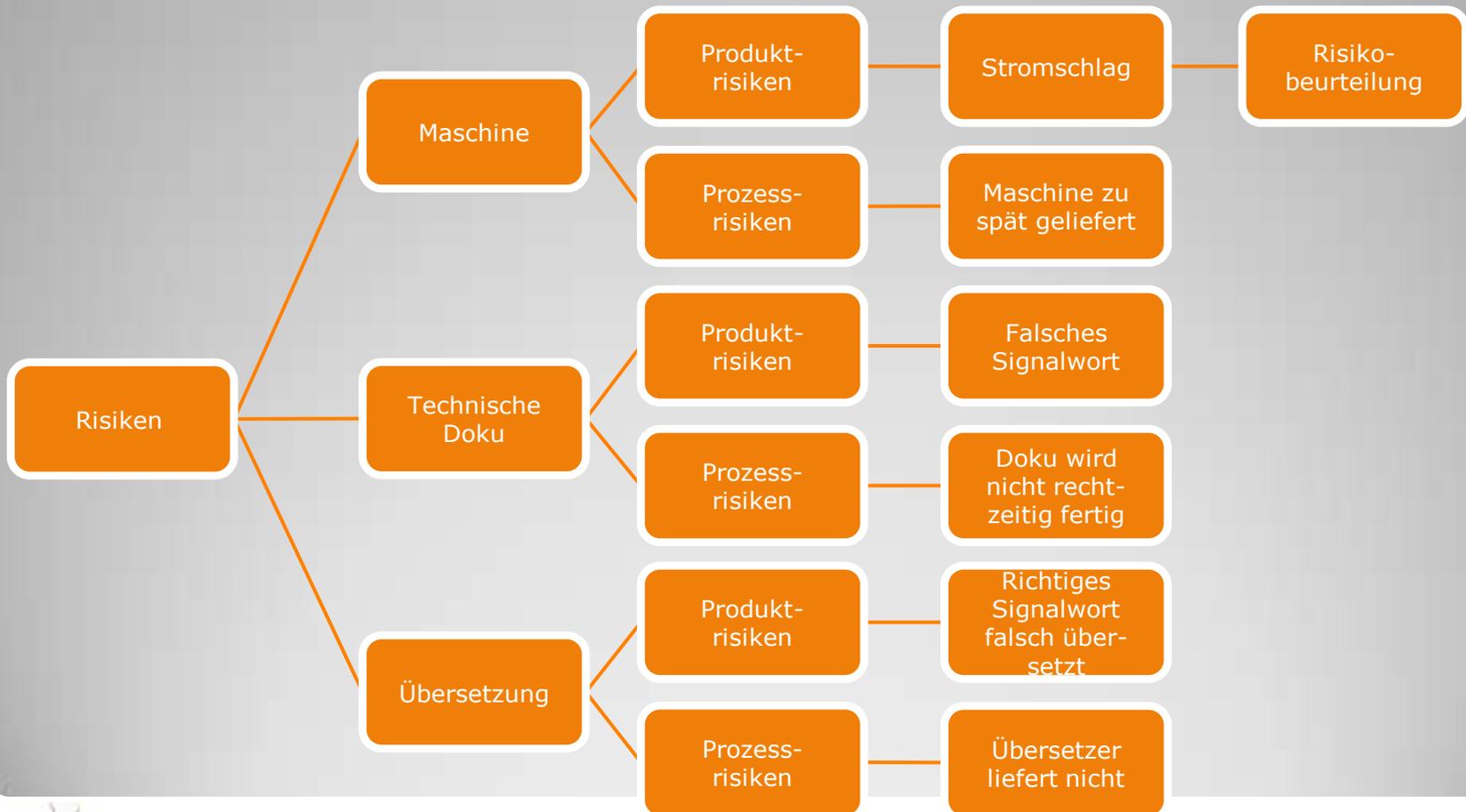
Produktisiko vs. Prozessrisiko

Definition: Risiko

- Kombination aus:
 - Schadensausmaß
 - Eintrittswahrscheinlichkeit (ISO 31000)
- Es bleibt immer ein Restrisiko



Produktisiko vs. Prozessrisiko



ISO 9001:2015

Qualitätsmanagement:

- Neu: Risikobasierter Ansatz
- Qualität muss Anforderungen entsprechen
- Prozesse müssen sich an Anforderungen orientieren
- Überprüfung der Wirksamkeit aller Prozesse (Regelkreis)

Risikomanagement für Übersetzungen

- Übersetzung generiert neue Risiken
- Risikobeurteilung erforderlich
- Identifikation und Bewertung der Risiken nur durch den Hersteller möglich



Beispiele für Risiken der Übersetzung

Interne Kommunikation erschwert:

„Büro-Schlumpf“

Wird unterschiedlich übersetzt mit:

Entwicklung: „Office Smurf“

Marketing: „Worky Smurf“

Produktion: „Computer Smurf“



Beispiele für Risiken der Übersetzung

- Imageschaden:

Bild:

„Schweizer Bratbutter“

„Beurre á rôtir suisses“

„Burro per arrostitire svizzeri“

Link zum Bild:

<http://www.nzz.ch/panorama/migros-haut-uns-in-die-pfanne-1.18399554>



Beispiele für Risiken der Übersetzung

- Bedienung erschwert oder unmöglich:

Bild:

Temperaturregler mit Tasten
„down“ und „up“

Übersetzung im TM:
„zurück“ und „weiter“

Link zum Bild:

<http://www.sueddeutsche.de/digital/kuriose-bedienungsanleitungen-teutonische-gemueticlichkeit-fuersheim-1.11310-7>



Beispiele für Risiken der Übersetzung

- Vermögensschaden:

Bild:
eCl@ss

Link zum Bild:

http://winfwiki.wi-fom.de/index.php/Internationale_Produktklassifikationssysteme_im_%C3%9Cberblick#Klassifikationssysteme



Beispiele für Risiken der Übersetzung

- Verletzungsgefahr:

CAUTION!
falsch übersetzt mit
ACHTUNG!

Risikomanagement für Übersetzungen

Unterschiedliche Risiken

- unterschiedliche Auswirkungen
- unterschiedlicher Stellenwert

Deshalb:

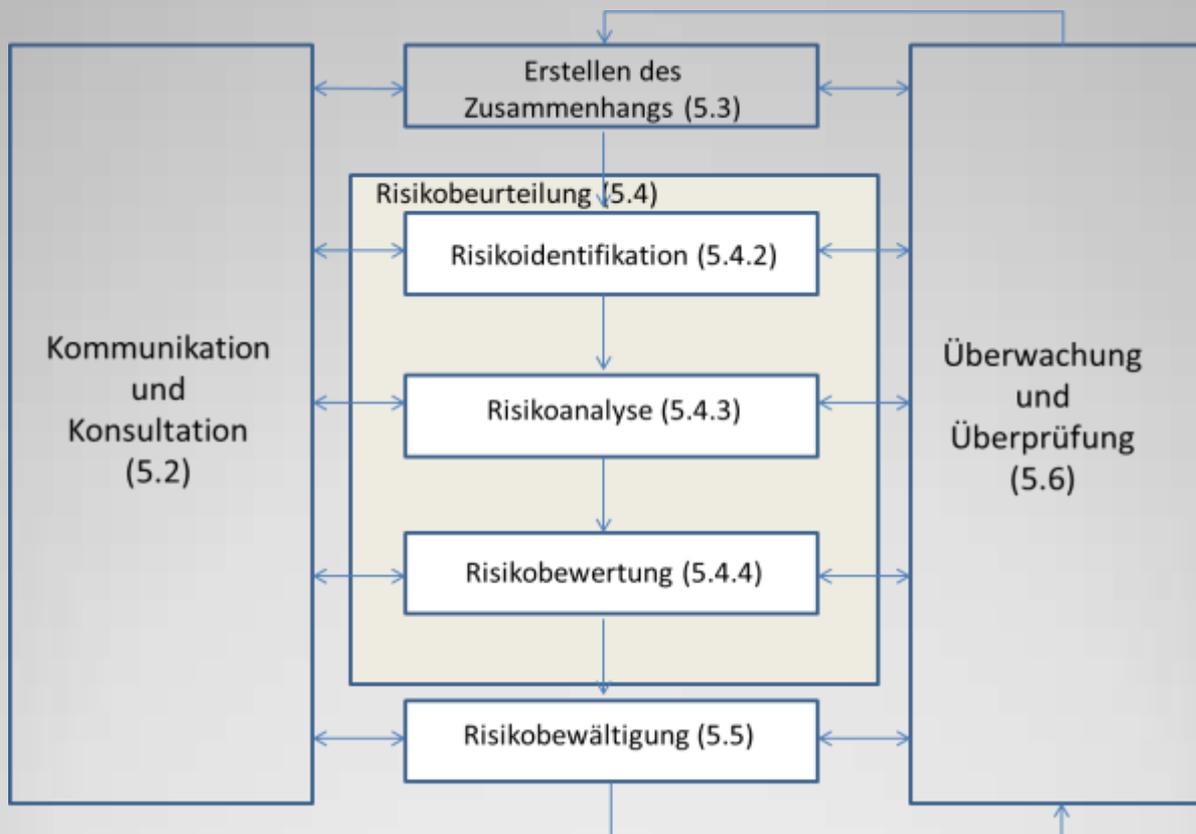
- unterschiedliche Prozesse

Eine Möglichkeit:

- Risikomanagement nach ISO 31000



Risikomanagement nach ISO 31000



(Quelle: ISO 31000:2011-1, Abschnitt 5.1)

Risikomanagement für Übersetzungen

1. Schritt: Risikoidentifikation

- Textsorten im Unternehmen
- Mögliche Gefahren
- Risikokategorien



Risikomanagement für Übersetzungen

2. Schritt: Risikoanalyse

- Schadensausmaß
 - Eintrittswahrscheinlichkeit
- und
- Stellenwert des Einzelrisikos

Methode:

→ z.B. Risikomatrix



Risikomatrix

Eintrittswahrscheinlichkeit

wahrscheinlich						
möglich						
entfernt vorstellbar						
unwahrscheinlich						
unmöglich						
	Interne Kommunikation erschwert oder unmöglich	Imageschaden	Bedienung erschwert oder unmöglich	Gefahr von Sachschäden/ Vermögensschäden	Gefahr für Leib und Leben	Schadensausmaß

© Ottmann & Canfora 2013

Risikomanagement für Übersetzungen

3. Schritt: Risikobewertung

- Quantifizierung des **Gesamtrisikos**
- Risikokategorien (z.B. niedrig, mittel, hoch)

Methode:

→ z.B. Scoring



Risikomanagement für Übersetzungen

4. Schritt: Risikobewältigung

- Maßnahmen zur Risikominimierung
- Integration mit QM-System
 - Einführung eines „risikobasierten Ansatzes“
 - Ausrichtung von QM-Maßnahmen nach Risikokategorien



Risikobewältigung

Risikominimierung durch Prozessgestaltung:

- Risikobasierte Prozesse
- Prozessgestaltung nach Risikokategorien



Prozesse

Kommunikationswege

Definition des Auftrags

Master-memory

Rückverfolgbarkeit der Zwischenergebnisse

Voraussetzungen

Inhaltlich konkreter AT + Konsistenz

Terminologie festgelegt und definiert

Ansprechpartner für Übersetzer

Absprache Parameter Zielgruppe

kompatible Dateitypen

Kontext

Style Guide

Deadline

Qualifizierter Übersetzer

Tools

Übersetzungsgerechter Ausgangstext

Risiko niedrig

Anfrage stellen

Planung

Übersetzung

Rückfrageprozess

Korrekturlesen durch Übersetzer selbst (zweisprachig)

Risiko hoch

Korrekturlesen durch zweiten Übersetzer (zweisprachig)

Korrekturlesen durch ausländische Niederlassung (einsprachig)

Kontrolle des Auftraggebers

Risiko sehr hoch

Ausgangstext noch einmal prüfen

fachliche Überprüfung

Juristische Überprüfung

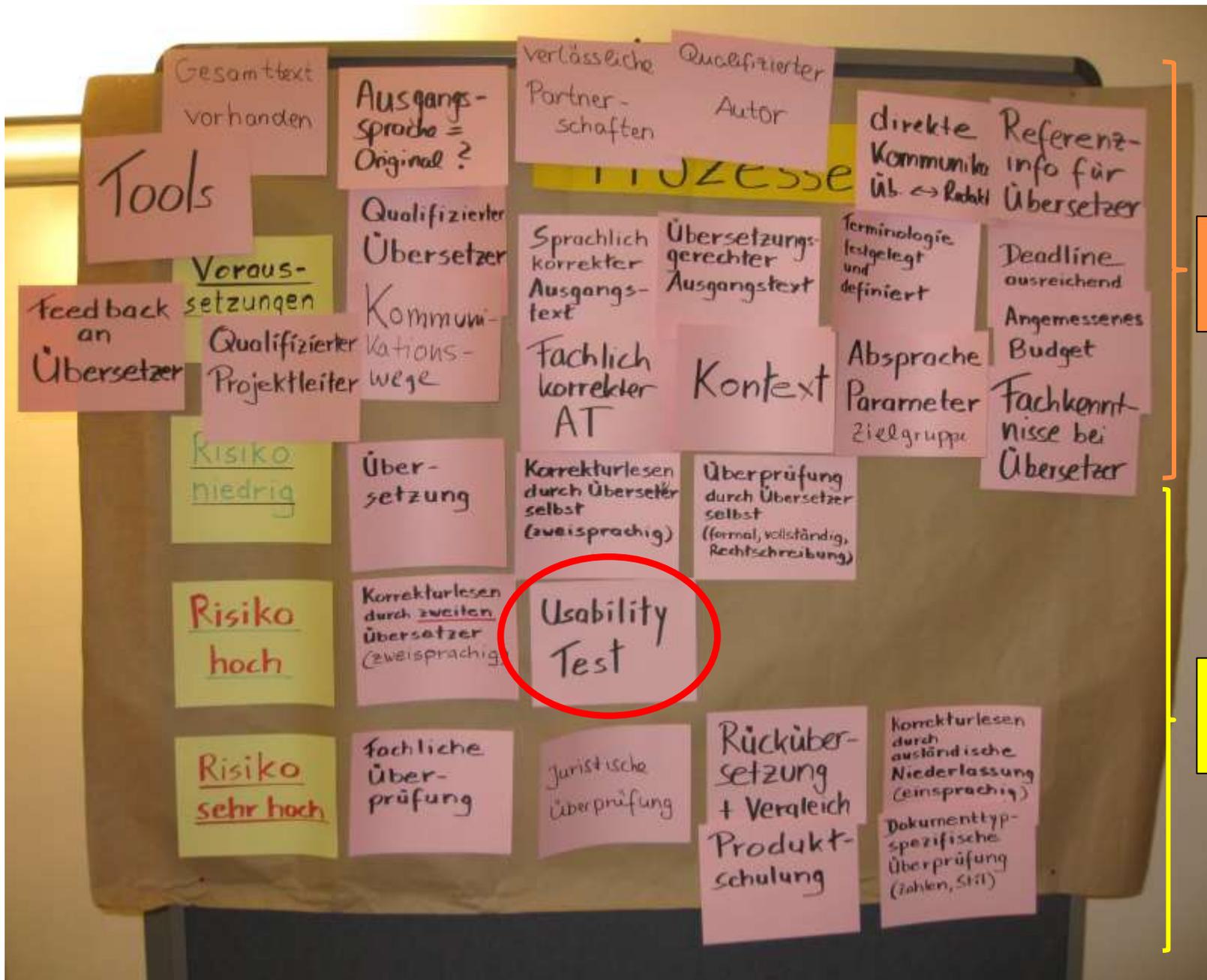
Haftpflichtversicherung Übersetzer

Dokumenttypspezifische Überprüfung (Zahlen, Stil)

Usability Test

Unabhängig von Risikokategorie

Abhängig von Risikokategorie



Unabhängig von Risikokategorie

Abhängig von Risikokategorie

Risikomanagement für Übersetzungen

5. Schritt: Risikocontrolling (Überwachung und Überprüfung)

- Kontrollmaßnahmen
- Herstellung eines Regelkreises
- Überwachung der Wirksamkeit

Methoden:

→ z.B. Audit, Soll-Ist-Vergleich



Risikomanagement für Übersetzungen

- Aufgabe des Herstellers/Inverkehrbringers
- Bereitstellung von Instrumenten für Entscheidungen
- ISO 9001:2015 fordert risikobasierten Ansatz



Risikomanagement für Übersetzungen

Noch Fragen?

info@risikoscouts.de

www.risikoscouts.de



Stille Post und Schwarzer Peter

Ihre Meinung ist uns wichtig! Sagen Sie uns bitte, wie Ihnen der Vortrag gefallen hat. Wir freuen uns auf Ihr Feedback per Smartphone oder Tablet unter

<http://LOC09.honestly.de>

oder scannen Sie den QR-Code

