



universität
wien

MASTERARBEIT

Titel der Masterarbeit

Die terminologische Relevanz von Rückfragen seitens
ÜbersetzerInnen

Eine praktische Studie bei eurocom translation services

Verfasserin

Sabrina SEIDLER

angestrebter akademischer Grad

Master of Arts (MA)

Wien, Mai 2013

Studienkennzahl lt. Studienblatt:

A 060 342 351

Studienrichtung lt. Studienblatt:

Übersetzen

Betreuerin / Betreuer:

Univ.-Prof. Dr. Gerhard BUDIN

1.	Einleitung und Fragestellung	3
2.	Ausgangssituation und Projektablauf	4
2.1.	Ausgangssituation: Rückfragemethoden.....	6
2.1.1.	Query-Sheet	6
2.1.1.1.	Was ist ein Query-Sheet?.....	6
2.1.1.2.	<i>Exkurs: Benennung eines Query-Sheets</i>	8
2.1.1.3.	Informationen in einem Query-Sheet.....	9
2.1.2.	E-Mail-Korrespondenz	19
2.1.2.1.	Warum werden Rückfragen per E-Mail bearbeitet?	19
2.1.3.	Telefonische Rückfrage oder persönliches Gespräch.....	20
2.1.3.1.	Telefonische Rückfrage als Messfehler	21
2.2.	Ausgangssituation: Beteiligte Personen	22
2.3.	Ausgangssituation: Arbeitsfluss bei Rückfragen	24
3.	Datengrundlage und Datenanalyse	30
3.1.	Allgemeine Beschreibung des Datenmaterials.....	31
3.2.	Sammeln der Ausgangsdaten	33
3.3.	Vorbereitung der Ausgangsdaten	35
3.4.	Kategorisierung der Rückfragen	40
3.4.1.	Bedeutung der Kategorisierung	40
3.4.2.	Theoretische Grundlage.....	42
3.4.3.	Praktische Umsetzung	64
4.	Auswertung des Datenmaterials	70
5.	Erkenntnisse im Detail	77
5.1.	Erkenntnis: Praxis.....	77
5.1.1.	<i>Exkurs: Tool für Rückfragen</i>	79
5.2.	Erkenntnis: Theorie	80
6.	Aussichten	81
7.	Zusammenfassung	82
8.	Abbildungsverzeichnis	83
9.	Quellenverzeichnis	83

1. Einleitung und Fragestellung

Fachübersetzen findet heute in einer arbeitsteiligen Gesellschaft statt, wodurch nahezu jedes Übersetzungsprojekt die Zusammenarbeit mehrerer Personen erfordert. In diese Zusammenarbeit sind sowohl ÜbersetzerInnen, ProjektmanagerInnen als auch AuftraggeberInnen involviert, doch nicht alle Personen teilen dieselbe Sichtweise in Bezug auf das gemeinsame Projekt. Diese Diskrepanz erhöht den Kommunikationsbedarf zwischen den beteiligten Personen, wobei es hier grundsätzlich sowohl Aufgabe der ÜbersetzerInnen als auch der ProjektmanagerInnen ist, als ExpertInnen diesen Bedarf sowohl zu erkennen, als auch anschließend die Kommunikation zu steuern, deren Zweck es letztendlich nicht nur ist die wesentlichen Rahmenbedingungen eines Projektes festzulegen, sondern auch textbezogene Fragen inhaltlicher oder sprachlicher Natur zu klären und hierfür insbesondere das in dem Handlungsgefüge bereits vorhandene Fachwissen zu aktivieren. Die Fachgebiete, die dabei im Rahmen eines Übersetzungsprojektes angeschnitten werden, sind so vielfältig wie die Projekte selbst und wie auch der Wissensaustausch, der im Falle einer erfolgreichen Kommunikation stattfindet. (RISKU, 2003, S. 107ff) Repräsentativ für diesen Wissensaustausch innerhalb des Handlungsgefüges sind Rückfragen, mit denen sich ÜbersetzerInnen an ProjektmanagerInnen oder an AuftraggeberInnen wenden. Ziel dieser Rückfragen ist es zum einen die bereits beschriebene Diskrepanz der Sichtweisen zu überwinden, indem diese klar dargelegt werden, und zum anderen der fachliche Austausch auf inhaltlicher Ebene. (SCHMITT, 2006, S. 46f)

Genau jener Austausch von Fachwissen mittels Rückfragen steht im Mittelpunkt der vorliegenden Masterthese. Es wird, wie soeben dargestellt, davon ausgegangen, dass im Laufe eines Übersetzungsprojektes viel Fachwissen aufgrund von Rückfragen kommuniziert wird, um das Gelingen des Zieltextes zu fördern. Im Zentrum dieser Arbeit stehen nun jene Rückfragen, die nicht die Übersetzungssituation betreffen oder sich mit organisatorischen Elementen des Projektes beschäftigen, sondern deren Inhalt eine terminologische Relevanz aufweist, da sie fachliche und sprachliche Informationen zu den Ausgangs- und auch Zieltexten enthalten. Hierbei handelt es sich um bereits verbalisiertes, terminologisches Wissen, das jedoch in den seltensten Fällen aufbereitet und abgespeichert wird, wenngleich dies für zukünftige Projekte von Nutzen sein kann. Gerade in der heutigen Zeit gibt es zahlreiche technische Möglichkeiten, hier aktiv einzugreifen und Wissensmanagement zu betreiben.

Mittels einer empirischen Studie bei eurocom translation services soll nun untersucht werden, wie groß der Anteil an terminologisch relevanten Rückfragen tatsächlich ist und anschließend soll erarbeitet werden, welche Schlüsse aus diesem Wissen sowohl für die Praxis als auch die Theorie der Translation abgeleitet werden

können. Besonderes Potenzial wird diesbezüglich bei Rückfragen in Bezug auf Fachübersetzungsprojekte vermutet, weshalb auch dieser Teilbereich der Translationswissenschaft den Schwerpunkt der Analyse darstellt.

Die Forschungsfrage lautet somit konkret:

Wie hoch ist der Anteil an Rückfragen mit terminologischer Relevanz, die von ÜbersetzerInnen bei Translationsprojekten im Bereich Fachübersetzung gestellt werden? Welche Bedeutung kann das Ergebnis sowohl für die Theorie als auch für die Praxis der Translation haben?

Der Zweck hinter dieser projektbezogenen Forschungsarbeit besteht zum einen im Wissensmanagement und zum anderen in der Prozessoptimierung in der Praxis des Fachübersetzens. Sowohl Quantität als auch Qualität von bereits verbalisiertem Wissen sollen identifiziert werden, um anschließend mittels gezielten Wissensmanagements diese Informationen weiterhin zugänglich machen zu können. Außerdem soll der genaue Arbeitsablauf analysiert werden, um hier Optimierungsmöglichkeiten erkennen und auch aufzeigen zu können. Das Ziel ist es den Status Quo zu untersuchen, um bereits vorhandenes Fachwissen zur weiteren Nutzung herauszufiltern. Die erfolgreiche Umsetzung dieser beiden Faktoren – Wissensmanagement und Prozessoptimierung – könnte gerade für ÜbersetzerInnen mit Schwerpunkt Fachübersetzen, für Projektmanagement im Bereich Fachübersetzen und Unternehmen mit Bedarf an Fachübersetzungen von Nutzen sein, da sich sowohl eine Zeitersparnis ergeben würde als auch eine Qualitätsverbesserung. Zum anderen ist die Forschungsfrage auch für die Übersetzungswissenschaft relevant, da sich durch die Analyse der arbeitsteiligen Vorgehensweise womöglich ein tieferer Einblick in den Prozess des Fachübersetzens ergeben könnte. Insbesondere die Untersuchung der Rückfragen seitens ÜbersetzerInnen könnte weitere Erkenntnisse zu den Kommunikationsabläufen innerhalb dieses Handlungsgefüges bieten. Zusätzlich wird diese empirische Arbeit aufzeigen, welche entscheidende Rolle die Terminologearbeit für den Bereich Fachübersetzen spielt.

2. Ausgangssituation und Projektablauf

Das vorliegende Kapitel beschäftigt sich mit dem dieser Arbeit zugrundeliegenden Forschungsprojekt, welches bei dem Sprachdienstleister eurocom translation services durchgeführt wurde. In die detaillierte Beschreibung des Projektes fließen sowohl die im Unternehmen gegebene Ausgangssituation in Bezug auf Rückfragen zu Übersetzungsprojekten mit ein, als auch der konkrete Ablauf des Forschungsprojektes. Auf die dadurch erschlossenen Forschungsergebnisse wird in einem nachfolgenden Kapitel eingegangen. Umfangreiche Informationen zu den Rahmenbedingungen und Abläufen der

Untersuchung sollen einerseits als erklärende Grundlage für später dargestellte Ergebnisse und Schlussfolgerungen dienen und sollen andererseits als wissenschaftliche Grundlage dieser Masterarbeit dienen, denn durch diese fundierte Basis soll sowohl den Genauigkeitsansprüchen der Translationswissenschaft als auch jenen der translatorischen Praxis genüge getan werden.

In Hinblick auf die Wissenschaftlichkeit ist in erster Linie zu betonen, dass ein entscheidendes Kriterium des wissenschaftlichen Arbeitens die Vollständigkeit ist und da jegliche Erkenntnisse, die im Laufe dieser Masterthese gewonnen wurden, auf der Grundlage des Forschungsprojektes zustande gekommen sind, ist es unumgänglich die Informationen zum Ablauf eben jenes Projektes ebenfalls darzustellen. Nur dadurch kann die Vollständigkeit im Sinne der Wissenschaftlichkeit gewährleistet werden. Hinzu kommt, dass in diesem Kapitel auch klar dargestellt werden soll, welche möglichen Mängel die Methode oder welche möglichen Lücken das Datenmaterial aufweisen, denn auch dies ist ein Faktor der Informationsvollständigkeit. Des Weiteren soll durch das Hintergrundwissen, das den LeserInnen in diesem Kapitel geboten wird, die Verständlichkeit und die Nachvollziehbarkeit der Arbeit verbessert werden und erarbeitete Schlüsse sollen überprüfbar gemacht werden. Dies kann nur erreicht werden, wenn ein Einblick in die Rohdaten sowie deren Aufbereitung gegeben wird. All diese Angaben spielen auch eine bedeutende Rolle, sollte die Arbeit in Zukunft als Grundlage weiterer Forschungsleistung zu diesem Themenbereich dienen.

Bevor nun näher auf die Notwendigkeit einer Beschreibung des Forschungsablaufes aus der Sicht der beruflichen Praxis eingegangen wird, soll an dieser Stelle betont werden, dass zwischen Theorie und Praxis ein ständiges Wechselspiel herrscht und diese hier angewandte, künstliche Trennung eine sehr vereinfachte Darstellung ist und lediglich der klaren Informationsaufbereitung dient. Betrachtet man den Zweck, den diese Beschreibung für die Praxis hat, erkennt man rasch, dass ähnliche Prinzipien im Bereich der Wissenschaft verfolgt werden.

Durch den Einblick in die Arbeitsweise des Sprachdienstleisters soll für die LeserInnen erneut eine bessere Nachvollziehbarkeit der weiteren Vorgehensweise gegeben sein. Zusätzlich kann dieser Abschnitt für andere Personen aus dem gleichen oder einem ähnlichen Berufsfeld von Interesse sein, da durch die eventuell andere Arbeitsweise womöglich ein neuer Blick auf Prozesse in der eigenen beruflichen Praxis entstehen kann. Durch eine genaue Beschreibung der ursprünglichen Arbeitsweise bei eurocom translation services soll außerdem aufgezeigt werden, welches Veränderungspotenzial einerseits vorhanden ist und wie dies andererseits tatsächlich umgesetzt werden könnte.

Alle Informationen, deren Funktion vorweg kurz erläutert wurde, sollen nun in zwei Unterkapiteln dargestellt werden, die sich wiederum in Unterpunkte aufgliedern.

Das erste Unterkapitel beschäftigt sich mit der Ausgangssituation bei dem Sprachdienstleister eurocom translation services und konzentriert sich dabei auf die unterschiedlichen Wege Rückfragen seitens ÜbersetzerInnen einzuholen und weiterzubearbeiten. Im zweiten Unterkapitel wird beschrieben, wie dieses vorhandene Datenmaterial im Sinne der hier vorliegenden Arbeit gesammelt und weiter aufbereitet wurde.

2.1. Ausgangssituation: Rückfragemethoden

In diesem Unterkapitel werden die drei verschiedenen Wege erläutert, die eine Rückfrage bei dem Sprachdienstleister eurocom translation services durchlaufen könnte. Die Beschreibung der Arbeitsschritte, die im Laufe einer Rückfrage durch ÜbersetzerInnen erfolgen, soll deutlich machen, wie die für das vorliegende Forschungsprojekt gesammelten und verarbeiteten Daten zustande gekommen sind und das weitere Vorgehen im Laufe des Projektes soll dadurch klar nachvollziehbar gemacht werden. Zusätzlich soll mittels dieser Darstellung auch auf mögliche Lücken im Datenmaterial vorgegriffen werden. Durch den konkreten Einblick in den bisherigen Arbeitsablauf soll ebenso ersichtlich werden, worin ein mögliches Optimierungspotenzial bezüglich der aktuellen Arbeitsschritte liegt.

2.1.1. Query-Sheet

Für den Sprachdienstleister eurocom translation services gelten Englisch und Deutsch als die gebräuchlichsten Arbeitssprachen. Aus diesem Grund sind wesentliche Dokumente, die bei jedem Auftrag zur Kommunikation mit AuftraggeberInnen und ÜbersetzerInnen benötigt werden, in zweisprachiger Ausführung vorhanden. In dem konkreten Fall kam es dazu, dass die englischsprachige Benennung „Query-Sheet“, die man zweckorientiert als „Rückfrageformular“ übersetzen könnte, nun auch in der deutschsprachigen Kommunikation als Term verankert ist. Ebenso wird der Begriff „Query“ kaum mit dem deutschsprachigen Wort „Rückfrage“ benannt. Es geht in erster Linie darum die Kommunikation kurz und die Terminologie eindeutig zu halten. Was dieses Query-Sheet nun genau ist, wie es aussieht und wie damit gearbeitet wird, soll im Laufe dieses Abschnittes erläutert werden.

2.1.1.1. Was ist ein Query-Sheet?

Bei dem sogenannten Query-Sheet handelt es sich um ein vorbereitetes Excel-Dokument, das über ein Feld zur Angabe der betreffenden Projektnummer und über elf Spalten verfügt. Diese sollen beim Auftreten einer Rückfrage vollständig ausgefüllt

werden, wobei eine Zeile jeweils nur eine einzelne Rückfrage zu enthalten hat, jedoch pro Auftrag mehrere Rückfragen in einem Dokument gesammelt werden können.

Die Angabe der Projektnummer ist besonders wesentlich um Rückfrage einem bestimmten Auftrag zuordnen zu können. Dies ermöglicht in jedem Falle eine rasche Weiterverarbeitung.

Das vorgefertigte Dokument hat den Zweck allen Personen, die am Prozess einer Rückfrage beteiligt sind, als Unterstützung im Kommunikationsablauf und auch in der Nachbereitung dient. Der Kommunikationsablauf soll durch diese Methode vereinfacht werden, denn im Query-Sheet werden durch die Spaltenbenennung bereits bestimmte Informationen zu jeder Rückfrage erbeten, die unter Umständen nicht von allen FragestellerInnen bedacht werden, da jede beteiligte Person einen anderen Blick auf dieselbe Rückfrage hat. Um möglichst den Blick aller Beteiligten zu beachten, wurden diese Formulare entwickelt, wodurch einige Unklarheiten zur Fragestellung bereits im Vorhinein ausgeschlossen werden können. Diese mehr oder weniger „lückenlose“ Fragestellung ist eine wesentliche Funktion des Query-Sheets.

Weiters kommt hinzu, dass mehrere Rückfragen in einem Dokument gesammelt werden können und dies die Weiterbearbeitung wesentlich effizienter macht. Einzelne Rückfragen können den Arbeitsfluss unterbrechen, aber gesammelt stellen sie eine in sich geschlossene Arbeitseinheit dar, die sich leichter in den Arbeitsfluss integrieren lässt.

Die Nachbereitung profitiert außerdem entschieden von dem einheitlicheren Format, das die Fragen in einer Tabelle annehmen. Hierdurch erhält man einen klaren Überblick, über die gestellten Rückfragen und es ist außerdem möglich die Fragen mehrerer ÜbersetzerInnen oder auch mehrerer Aufträge ohne großen Aufwand in einem Dokument zu sammeln, wenn dies erwünscht sein sollte – sei es für die Datenspeicherung, für spätere Auswertungen oder um erarbeitete Informationen anderen Personen zur Verfügung zu stellen. Grundsätzlich ist es für die Nachbereitung auch interessant, dass Rückfragen in Dateien gesammelt werden, denn sie können den einzelnen Aufträgen bzw. AuftraggeberInnen bei der digitalen und theoretisch auch analogen Ablage zugeordnet werden, da sie unabhängig voneinander gespeichert werden können. Hierbei stellt sich jedoch die Frage, wie man zahllose Excel-Dateien benennen soll, um sie wieder auffindbar und zuordenbar zu machen, und ob eine andere Form der Datenbearbeitung und Datenspeicherung eventuell doch von Vorteil wäre. Auf Letzteres soll erst im weiteren Verlauf der Analyse eingegangen werden, jedoch die Schwierigkeit der Benennung soll an dieser Stelle als kurzer Exkurs eingebracht werden.

2.1.1.2. Exkurs: Benennung eines Query-Sheets

Im Laufe des Projektes wurde bei der Aufarbeitung der Query-Sheets festgestellt, dass diese nicht durch ein einheitliches System beschriftet wurden, wodurch sich zum Teil nur über Umwege feststellen ließ, in welcher Reihenfolge die Dokumente durch wen bearbeitet wurden. Es gab zwar schon gewisse Strukturen, die bei der Abspeicherung der Query-Sheets eingehalten wurden, doch diese variierten stark von ProjektmanagerInnen zu ProjektmanagerInnen. Für Außenstehende war es dementsprechend schwierig einen Überblick zu gewinnen.

Der E-Mail-Verkehr hingegen konnte immer eindeutig einem Projekt zugeordnet werden, da im Betreff einer Nachricht stets die Projektnummer angegeben wurde, mit der ein Übersetzungsauftrag eindeutig identifiziert werden kann. Zusätzlich verfügen natürlich alle E-Mails automatisch über die Informationen wann und von wem sie abgeschickt wurden.

Auch wenn eine ebenso eindeutige Benennung von Query-Sheets unter Umständen durch eine neue Verwaltungsmethode der Rückfragen keine oder nur geringe Verwendung finden wird, so soll an dieser Stelle dennoch kurz eine Möglichkeit präsentiert werden, die sich auf die Informationen stützt, die ebenso beim E-Mail-Verkehr bekannt werden.

Die mögliche Benennung zur klaren Zuordnung von Query-Sheets kann in einer Formel zusammengefasst werden:

Datum + Projektnummer + Sprachkürzel + SenderIn + EmpfängerIn + Zahl

Das Datum soll das Jahr, das Monat und den Tag in genau dieser Reihenfolge und ohne Abstand festhalten. Durch diese Darstellung werden die Query-Sheets sofort in der richtigen Reihenfolge geordnet.

Die Projektnummer soll mit dem Kürzel PR beginnen um auch ohne räumliche Trennung eindeutig die Information Datum von der Information Projektnummer zu trennen, wodurch das Auge beides leichter zu erfassen vermag. Die Projektnummer an sich ist entscheidend für die Eindeutigkeit eines Query-Sheets, denn ProjektmanagerInnen arbeiten häufig an mehreren Projekten gleichzeitig und das Datum alleine ist dadurch nicht ausreichend Information.

Manche Ausgangstexte werden in mehrere Sprachen übersetzt. Das bedeutet jedoch nicht, dass jede Rückfrage zu einem Auftrag auch von allen involvierten ÜbersetzerInnen gestellt wird oder, dass jegliche daraus resultierenden Informationen auch für alle ÜbersetzerInnen entscheidend sind. Um den ProjektmanagerInnen einen Überblick zu gewähren, wer welche Rückfrage gestellt hat, sollen insbesondere bei mehrsprachigen

Aufträgen die Sprachkürzel angegeben werden. Betrifft eine Rückfrage jedoch tatsächlich die ÜbersetzerInnen aller involvierten Sprachen, so soll einfach die Sprachangabe „all“ verwendet werden.

Die SenderInnen und EmpfängerInnen sollen in diese Benennung aufgenommen werden um festzuhalten, welche Person als nächstes für die Bearbeitung des Query-Sheets zuständig ist. Im Sinne der Einfachheit sollen jedoch an dieser Stelle keine Namen sondern Kürzel verwendet werden, die den Aufgabenbereich der jeweiligen Person benennen. AuftraggeberInnen sollen als AG bezeichnet werden, ProjektmanagerInnen als PM und ÜbersetzerInnen als UE.

Mit der Zahl am Ende der Benennung soll nun noch zwischen Dokumenten unterschieden werden, die an einem Tag mehrmals bearbeitet wurden. Die fortlaufende Nummer soll darüber Auskunft geben, welches Dokument die aktuellsten Informationen enthält.

Die Vorteile, die sich durch eine solche Benennungsstruktur ergeben, sind klar. Man gewinnt einen Überblick über die bereits erfolgte und noch ausstehende Kommunikation. Die Benennung greift nicht auf zu komplexe Ordnerstrukturen zurück und ist dennoch eindeutig. Auch wenn die Benennung auf den ersten Blick etwas zu umfangreich erscheinen mag, so ist sie dennoch einprägsam und folgt einer klaren Logik.

2.1.1.3. Informationen in einem Query-Sheet

Da bereits die wesentlichen Funktionen des Query-Sheets beschrieben wurden, soll nun aufgezeigt werden, wie ein solches Excel-Blatt zur Rückfragenbearbeitung genau aussieht. Eine zentrale Rolle spielt hierbei natürlich die Spaltenbenennung. Insgesamt geht es bei der Spaltenbenennung – wie bereits erwähnt – darum, dass eine Rückfrage möglichst vollständig gestellt wird. Rückfragen, die genau zugeordnet und verstanden werden können, sind die Voraussetzung für eine effiziente Beantwortung, die nicht nur ProjektmanagerInnen und AuftraggeberInnen Zeit spart, sondern schlussendlich auch zu einem möglichst informativen Ergebnis für die FragestellerInnen führt. Welche Funktionen die einzelnen Spalten genau erfüllen, soll in den folgenden Beschreibungen geklärt werden.

▪ **Frage offen oder beantwortet/ Question open or closed**

Die erste Spalte wird ausschließlich von ProjektmanagerInnen ausgefüllt und dient der Übersicht. Kommt eine neue Rückfrage hinzu, so wird diese mit dem Kommentar „offen“ versehen. Ist eine Rückfrage vollständig abgeschlossen, sodass ÜbersetzerInnen mithilfe der Antwort nun eine zweckorientierte Übersetzung anfertigen können, so wird in dieses Feld der Kommentar „beantwortet“ eingefügt. Dies ist von Bedeutung um einen

Überblick zu bewahren, insbesondere wenn Query-Sheets bereits sehr viele Fragen beinhalten, weil unter Umständen seitens der ÜbersetzerInnen ein Formular mehrmals verwendet wurde oder weil ProjektmanagerInnen Fragen erst sammeln, bevor sie an AuftraggeberInnen zur Beantwortung weitergeleitet werden. Auch für Letztere kann diese Information von Nutzen sein, damit sie ihrerseits keine Rückfragen mehrfach bearbeiten, sollten diese bereits geklärt worden sein.

- **Sprache/ Language**

Der Sprachdienstleister eurocom translation services erhält neben einsprachigen Übersetzungsanfragen auch zahlreiche mehrsprachige Aufträge. Bei der Bearbeitung solcher Aufträge sind somit mehrere ÜbersetzerInnen involviert, deren Arbeitssprachen unterschiedlich sind. Dies bedeutet zum einen, dass unterschiedliche Übersetzungshürden auftreten, die durch das Sprachenpaar im Speziellen und durch die Kenntnisse der ÜbersetzerInnen im Allgemeinen bedingt sind. Zum anderen ist es auch möglich, dass sich innerhalb eines Übersetzungsauftrages bei mehreren ÜbersetzerInnen die gleiche Übersetzungshürde und somit die gleiche Rückfrage ergibt. In beiden Fällen ist die Zuordnung zur jeweiligen Sprache entscheidend, denn diese ist sowohl für die Weiterverarbeitung als auch für die Nachbereitung von Vorteil.

Für die Weiterverarbeitung ist es wesentlich, dass Rückfragen den FragestellerInnen zugeordnet werden können, damit jene auch die entsprechende Antwort erreicht. Gerade bei mehrsprachigen Aufträgen ist diese Zuordnung über die Sprache administrativ einfach zu lösen. Sollte nun die gleiche Rückfrage von den ÜbersetzerInnen mehrerer Sprachen gestellt werden, so kann man bei Fragen, die nicht durch die Sprachkombination entstanden sind, auf die erste Antwort zurückgreifen. Neben der Aufbereitung innerhalb des Sprachendienstleisters eurocom translation services ist die Sprachenzuordnung auch für die Kommunikation mit den AuftraggeberInnen und den ÜbersetzerInnen wesentlich. Somit können Rückfragen, die in mehreren Dokumenten einzeln eintreffen, in einem Formular gesammelt und weitergeleitet werden. Für AuftraggeberInnen bedeutet dies weniger kleine Einzelaufgaben und ÜbersetzerInnen erhalten hierdurch Zusatzinformation, wobei sie bei mehreren Rückfragen gleich jene herausfiltern können, die sie selbst gestellt haben.

Zusätzlich kann man durch diese Kategorie erkennen, wodurch die Rückfrage und die daraus folgende Übersetzungshürde denn zustande gekommen sind. Liegt hier ein Fehler im Ausgangstext vor, wenn von vielen Seiten eine sehr ähnliche Rückfrage eintrifft oder ist diese Rückfrage durch die spezielle Sprachkombination entstanden? Außerdem kann hieraus ebenso eine Evaluierung der ÜbersetzerInnen im kleinen Maßstab erfolgen. Wird eine Hürde an sich erkannt? Finden ÜbersetzerInnen auch ohne die Rückfrage zu stellen eine Lösungsmöglichkeit zu dieser Übersetzungshürde?

Dieses Feld sollte von ÜbersetzerInnen selbst ausgefüllt werden, doch es kommt auch dazu, dass ProjektmanagerInnen diese Information nachträglich hinzufügen.

- **Dateiname/ File name**

Der Dateiname soll immer von ÜbersetzerInnen selbst in das Formular eingegeben werden, denn auch dieser Informationspunkt ist für eine effiziente Weiterverarbeitung unbedingt notwendig. Gerade bei besonders umfangreichen Übersetzungsaufträgen gilt es häufig nicht nur ein Dokument sondern mehrere Dokumente zu bearbeiten und aus diesem Grund ist es wesentlich den Namen des Dokumentes anzugeben, zu dem diese Rückfrage gestellt wird. Warum es trotz all der anderen Details, die im Zusammenhang mit einer einzelnen Rückfrage vermerkt werden, dennoch so wichtig für die Weiterverarbeitung ist, das betreffende Dokument genau zu erwähnen, kann verschiedene Ursachen haben.

Zum einen ist für das Beantworten einer Rückfrage das Verstehen einer solchen die wichtigste Voraussetzung und um eine Rückfrage zu verstehen, ist der Kontext entscheidend, in dem diese ursprünglich aufgetreten ist. ProjektmanagerInnen und AuftraggeberInnen sind für die Beantwortung der Rückfragen verantwortlich, doch kennen selten alle Dokumente, die einen Auftrag betreffen Wort für Wort auswendig. Auch wenn ÜbersetzerInnen im Query-Sheet dazu aufgefordert werden, nicht nur ein Wort oder eine knappe Phrase anzugeben, so genügt einerseits oft der Platz nicht um den gesamten Kontext einzufügen, der zum Verstehen notwendig sein könnte, beziehungsweise würde dadurch das Query-Sheet zu unübersichtlich werden. Mit der Information „Dateiname“ können ProjektmanagerInnen und auch AuftraggeberInnen jederzeit, sofern dies die konkrete Rückfrage erfordert, den Ausgangstext zu Rate ziehen ohne alle Dokumente durchsuchen zu müssen.

Zum anderen kann eine Rückfrage beispielsweise durch einen Fehler im Ausgangstext entstehen. AuftraggeberInnen wollen in den meisten Fällen sowohl Ausgangstext als auch Zieltext publizieren und alle Varianten sollten möglichst fehlerfrei sein. Erkennen ÜbersetzerInnen nun einen möglicher Fehler im Ausgangstext, so soll einerseits die Rückfrage geklärt werden und andererseits jedoch auch der Ausgangstext optimiert werden. Zu diesem Zweck ist es sehr zeitsparend, wenn nicht nur der Fehler an sich bekannt ist, sondern auch das betreffende Dokument.

- **Abschnitt/ Segment**

Die Information zum genauen Abschnitt, der eine Rückfrage auslöste, dient wiederum der Vereinfachung der Zuordnung. Im Grunde erfüllt diese Information den gleichen Zweck wie der Dateiname, abgesehen davon, dass sie bei besonders umfangreichen Ausgangstexten eine wesentlich größere Bedeutung hat, als bei Dokumenten geringeren Ausmaßes.

Beispiel für ein Query-Sheet

Abbildung 1 Beispielhaftes Query-Sheet

PR-Nummer 0800123										
Frage offen oder beantwortet/ Question open or closed	Sprache/ language	Dateiname/ file name	Abschnitt/ segment	Quelltext/ source text	Übersetzung/ translation	Übersetzungsvorschlag/ translation suggestion	Frage/ question	Datum/ date	Kommentar eurocom/ comment eurocom	Antwort des Kunden/ client answer
beantwortet	alle	Magazin Nr. 23	Beispiel: CMT	[...] zum Wurzel- schweißen eingesetzt.			Was versteht man unter "Wurzel- schweißen"?	09. 01.	Wurzel = die erste Schweißlage	
offen	FR/ ES/ EN	LIEFERUN G_Texte_F R_ES_EN.xls		Dynamik	Dinámica / Dinámica	Dinámica	Bei Überein- stimmung geben wir nur eine Form an, ok?	27.03.	Bitte um Rück- meldung.	
beantwortet	DE - FI	Abbildung_1 4_15_30.xls		X-Term AV 1 (Pack- tisch 1)		X-Term AV 1 (pakk- auspöytä 1)	Is this a product name that does not need to be translated?	18.06.	Bitte um Rück- meldung.	X-Term AV 1 kann unübersetzt bleiben
beantwortet	EN - IT	Datei1_IT.in x.ttx; Datei2_IT.in x.ttx;		control system; system control;			Was ist korrekt?	10.08.	Bitte um Rück- meldung.	control system

- **Quelltext/ Source text**

In die Spalte „Quelltext“ fügen ÜbersetzerInnen ganz konkret jenes Element aus dem Ausgangstext ein, das für sie im Laufe des Translationsprozesses eine Hürde darstellte. Je nach spezifischer Ursache der Rückfrage kann dieses Ausgangstextelement im Umfang variieren. Es kann sich dabei lediglich um eine Abkürzung oder ein einzelnes Wort handeln, aber ebenso besteht die Möglichkeit Phrasen oder gar vollständige Sätze in diese Spalte zu übertragen. Wie bereits in den vorherigen Erklärungen der Rückfrageelemente „Dateiname“ und „Abschnitt“ erwähnt wurde, kann es auch dazu kommen, dass es nicht für sinnvoll erachtet wird, den gesamten Kontext anzuführen, der unter Umständen zum vollständigen Verstehen der Rückfrage angemessen wäre. In diesem Fall begnügen sich jene Personen, die für die Beantwortung der Rückfrage zuständig sind, aber auch mit konkreten Stichworten und eben den Detailangaben zur weiteren Rückverfolgung in den Gesamtdokumenten. Der Quelltext ist ein Kernpunkt der Rückfrage, denn hier wird die Übersetzungshürde zum ersten Mal direkt aufgegriffen.

- **Übersetzung/ Translation**

Die Spalte „Übersetzung“ enthält ein zielsprachliches Element und steht in äußerst engem Zusammenhang mit der Spalte „Übersetzungsvorschlag“, deren Erklärung anschließend folgt. An dieser Stelle ist es wesentlich zu erwähnen, dass nicht jedes Query-Sheet beide Rückfrageelemente enthält, sondern ursprünglich nur nach „Übersetzungsvorschlag“ gefragt wurde und sich das Element „Übersetzung“ erst im Laufe der Zeit als eine Art Unterkategorie daraus entwickelte, da dieselbe Spalte zuvor beide Rückfragefunktionen erfüllte.

Im aktuell benutzten Konzept bezieht sich „Übersetzung“ vorwiegend auf eine bisher verwendete Benennung in der Zielsprache, die bereits durch im Rahmen vorheriger Übersetzungen als Zielterminus für einen bestimmten Ausgangsterminus definiert wurde, nun aber unter Umständen von einer im Translationsprozess involvierten Person nicht oder nicht mehr als angemessen empfunden wird. Sollte dies der Fall sein, ist es nicht nur im Interesse der anderen, am Arbeitsablauf beteiligten Personen einen neuen Vorschlag zu erarbeiten, sondern auch die bisher verwendete Terminologie mit einzubinden. Einerseits ist dadurch sofort klar, um welchen Terminus es sich in beiden Arbeitssprachen handelt und andererseits kann anhand der bisher eingesetzten Termini auch besser erläutert werden, warum dieser möglicherweise ungeeignet ist.

- **Übersetzungsvorschlag/ Translation suggestion**

Die Spalte „Übersetzungsvorschlag“ war bereits seit Beginn des Query-Sheets ein zentrales Rückfrageelement, auch wenn sich dessen Benennung im Laufe der Zeit änderte. Zuvor wurden dieselben Informationen dem Rückfrageelement „Übersetzung“ zugeordnet,

doch dass dieser Terminus aktuell vorwiegend für potenziell ungeeignete Übersetzungen verwendet wird, wurde bereits zuvor geklärt.

Unter die Kategorie „Übersetzungsvorschlag“ fallen neue, zielsprachliche Benennungen. Zum einen werden hier mögliche Verbesserungen zu bisher verwendeten, zielsprachlichen Elementen angegeben, zum anderen werden auch vollständig neue Übersetzungsvorschläge als Rückfrage präsentiert. Sowohl die Änderungsvorschläge als auch die neuen, zielsprachlichen Elemente sollen dabei meist von den ProjektmanagerInnen oder von den AuftraggeberInnen auf ihre Eignung hin geprüft werden. Gerade bei diesem Punkt der Rückfrage besteht die Problematik, dass sowohl ProjektmanagerInnen als auch AuftraggeberInnen von den Kultur- und Sprachkenntnissen der ÜbersetzerInnen abhängig sind. Aus diesem Grund gilt es bei einem Übersetzungsvorschlag möglichst in deutscher oder englischer Sprache zu erläutern aus welchem Grund die vorgeschlagene Formulierung gewählt wurde. Nur dadurch können beteiligte Personen, die nicht über entsprechende Sprachkenntnisse verfügen, entscheiden, ob der Übersetzungsvorschlag in den Zieltext und - bei Kernbegriffen – in das Firmenkonzept der AuftraggeberInnen passt.

▪ **Frage/ Question**

Das wesentlichste Rückfrageelement stellt klarerweise die Frage selbst dar, denn darin formulieren ÜbersetzerInnen oder eben auch ProjektmanagerInnen ganz konkret, wo sie Unterstützung benötigen und vor allem, wie diese Unterstützung aussehen soll. Hierbei ist es besonders entscheidend nicht zu vergessen, dass sich alle am Übersetzungsauftrag beteiligten Personen – AuftraggeberInnen, ProjektmanagerInnen und ÜbersetzerInnen – in ihrem Blick auf das gemeinsame Projekt unterscheiden. Somit ist es für FragestellerInnen wichtig sich von ihrer Übersetzungshürde zu distanzieren um eine klare und verständliche Rückfrage zu formulieren. Möglicherweise würden ÜbersetzerInnen es für ausreichend erachten allein die Schlagworte einzusetzen um die Frage dahinter zu erkennen, aber in Zusammenarbeit mit Personen von anderem fachlichen Hintergrund kann nicht von dieser Annahme ausgegangen werden. Wie der genauen Beschreibung des Arbeitsflusses im nachfolgenden Abschnitt anschließend noch zu entnehmen sein wird, sind ProjektmanagerInnen vorwiegend KommunikationsexpertInnen und somit ist es ihre Aufgabe eine eventuell missverständliche oder gar unverständliche Rückfrage umzuformulieren um daraus folgende Kommunikationsprobleme zu vermeiden. Je nach Rückfrage sind ProjektmanagerInnen entweder selbstständig dazu in der Lage die Frage umzuformulieren, da sie sich eher in die Wahrnehmung und Denkweise von ÜbersetzerInnen hineinversetzen als es möglicherweise AuftraggeberInnen können, oder sie setzen sich zur Klärung noch einmal mit den betreffenden FragestellerInnen auseinander, bevor eine Antwort erarbeitet oder angefordert wird. An der Komplexität dieser einzelnen Information und ihrer Verarbeitung wird noch einmal deutlich, wie

zentral diese ist und wie sehr das Gelingen der Gesamtkommunikation letztendlich an diesem Element hängt.

Um diese Komplexität näher zu erläutern, soll gerade hier durch ein paar allgemeine Beispiele noch einmal auf das breite Spektrum an Rückfragen eingegangen werden, das innerhalb nur eines Übersetzungsauftrages von Bedeutung sein kann. Dieser Abschnitt erhebt keineswegs Anspruch auf Vollständigkeit, sondern soll lediglich darauf aufmerksam machen, dass es viele Ursachen und auch Arten gibt eine Rückfrage zu stellen. Die detaillierten Analysen zu verschiedenen Rückfragekategorien werden in einem späteren Kapitel erläutert.

Die Rückfrage von ÜbersetzerInnen kann beispielsweise eine Klärung zum Inhalt des Textes fordern. Hierfür ist nicht nur ausschlaggebend, welcher konkrete Abschnitt, welche Phrase oder welches Wort ÜbersetzerInnen dazu bewegte eine Rückfrage zu formulieren, sondern es ist ebenso wesentlich zu erklären, warum es dabei zu Missverständnissen oder gar zu Unverständnis kam. In diesem Fall wird auf die genaue Darstellung des Warums in der Spalte „Frage“ näher eingegangen. Es wird festgelegt, ob eine Abkürzung unbekannt ist oder ob ein technischer Begriff nicht klar ist.

Neben solchen Fragen zum besseren Textverständnis können ÜbersetzerInnen durch die Spalte „Fragen“ auch auf Fehler im Ausgangstext aufmerksam machen. Neben der Zitierung in der Spalte „Quelltext“ kann es insbesondere bei einer komplexeren Problematik erforderlich sein diese anschließend zu erläutern. Während ein Tippfehler relativ rasch ersichtlich ist, so kann eine mangelhafte Formulierung oder eine fehlerhafte Nummerierung im Ausgangstext unter Umständen schwieriger zu erkennen sein, insbesondere wenn sich die genannte Problematik über einen größeren Textabschnitt hinweg erstreckt. Die Rückfrage der ÜbersetzerInnen muss in einem solchen Fall nicht immer direkt eine Frage sein. Es kann zum einen auch ein direkter Hinweis auf den Fehler sein, wobei sich die ÜbersetzerInnen bereits die korrekte Darstellung des Ausgangstextes selbst erarbeitet haben, oder die Frage lautet, ob es sich hierbei denn um einen Fehler handeln könnte beziehungsweise wie die korrekte Darstellung im Zieltext denn in einem solchen Fall aussehen würde.

Bei der Neueinführung von Termini wird wie bereits bei Fehlern im Ausgangstext die Spalte „Frage“ von den ÜbersetzerInnen sowohl zur Formulierung ihrer Rückfragen verwendet als auch zur Argumentierung ihrer Änderungsvorschläge. Während im Idealfall eine vollständig neue Benennung in ihrer genauen, zielsprachlichen Bedeutung erläutert werden sollte und gleichzeitig nach der Akzeptanz dieser Benennung bei AuftraggeberInnen gefragt werden sollte, so ist steht bei einem Änderungsvorschlag immer die Begründung für diese Änderung im Vordergrund. Warum wird die bisher verwendete Benennung als ungeeignet angesehen? Welche Konnotation hat der neue

Benennungsvorschlag? Wie fügt sich dieser in das gesamte Sprachkonzept des Auftraggebers oder der Auftraggeberin ein?

Trotz sehr knapp dargestellter Informationen wird deutlich, dass die Rückfrage ganz zentral aus diesem frei formulierten Kommentar der ÜbersetzerInnen besteht und sehr häufig wird es erst dadurch möglich eine Rückfrage überhaupt zu bearbeiten. Aus diesem Grund soll hier festgehalten werden, dass auch bei einer Optimierung des Rückfrageprozesses die offene Fragestellung und die frei formulierten Kommentare immer möglich sein müssen um eine Kommunikation zu diesem Thema erst zu ermöglichen. Es wird ebenso deutlich, dass die Benennung „Frage“ genau genommen viel weniger Inhalt zulässt, als es das Konzept dieser Spalte eigentlich erfordert, denn wie durch den Einblick in die Rückfragekategorien soeben klar wurde, gilt es in dieser Spalte nicht ausschließlich Fragen zu stellen, sondern auch Hinweise zu geben.

- **Datum/ Date**

Die Spalte „Datum“ soll von ÜbersetzerInnen selbst ausgefüllt werden, kann aber von ProjektmanagerInnen nachgetragen werden, sofern dies erforderlich sein sollte. Hierbei wird in jedem Fall jenes Datum eingetragen, an dem die Rückfrage erstellt wurde. Bei der weiteren Bearbeitung wird dieses Datum keinesfalls geändert, denn es dient der späteren Zuordnung und soll einen Einblick in die durchschnittliche Bearbeitungsdauer geben.

- **Kommentar eurocom/ Comment eurocom**

Die ProjektmanagerInnen des Sprachdienstleisters eurocom translation services können ihren Beitrag zu einer Rückfrage in diese Spalte einfügen, wobei hier wiederum zwischen verschiedenen Kommentaren unterschieden werden kann, wie man anhand der Darstellung des Arbeitsflusses im späteren Verlauf der Arbeit ersichtlich werden kann.

Welchen Kommentar ProjektmanagerInnen letztendlich einfügen, hängt von drei Hauptfaktoren ab. Erstens ist die Qualität der Fragestellung relevant, denn nur eine klar formulierte und verständliche Rückfrage kann beantwortet werden. Zweitens sind die jeweiligen Kenntnisse der ProjektmanagerInnen von Bedeutung, denn davon wird abhängig gemacht, ob diese bestimmten Rückfragen direkt beantworten oder an die AuftraggeberInnen weiterleiten. Drittens spielt auch die Qualität in einigen Fällen eine wesentliche Rolle, denn nur eine konkrete und nachvollziehbare Antwort kann den ÜbersetzerInnen eine Stütze dabei sein, die betreffenden Aufträge in einer angemessenen Art und Weise weiterzubearbeiten. Durch die Kombination dieser drei Hauptfaktoren können grob zusammengefasst die nachfolgenden Kommentare eingefügt werden.

Wurde eine Rückfrage verständlich formuliert und verfügen ProjektmanagerInnen über ausreichend Fach- beziehungsweise Sprachkenntnisse zum betreffenden Thema, so werden diese die Rückfrage selbst beantworten und das somit vollständig ausgefüllte Query-Sheet direkt an die FragestellerInnen zurücksenden. Hierbei spielt der dritte Faktor keine Rolle, denn da die ProjektmanagerInnen in ihrer Rolle als KommunikationsexpertInnen die Rückfragen selbst beantwortet haben, wird davon ausgegangen, dass keinerlei zusätzliche Kommunikationskonflikte durch ihre Antworten verursacht werden. Zu reinen Dokumentationszwecken ist hierbei auch eine Weiterleitung an die AuftraggeberInnen möglich, wie ebenfalls in der Beschreibung des Arbeitsflusses deutlich gemacht werden wird.

Wurde eine Rückfrage zwar verständlich formuliert, aber ProjektmanagerInnen können diese mit ihren Fach- beziehungsweise Sprachkenntnissen nicht ausreichend beantworten, so leiten sie das Query-Sheet an die AuftraggeberInnen weiter. Weiters schicken sie es erneut an die FragestellerInnen, wobei sie die Spalte „Kommentar eurocom“ nutzen um ÜbersetzerInnen darüber zu informieren, dass ihrer Rückfragen in Bearbeitung sind und eben zu diesem Zweck an die AuftraggeberInnen weitergeleitet wurden. Hierbei erfüllt diese Spalte nicht direkt die Funktion der Inhaltsvermittlung, sondern dient in erster Linie dazu die Kommunikation zwischen den am Arbeitsprozess beteiligten Personen aufrechtzuhalten. Erhalten ProjektmanagerInnen von den AuftraggeberInnen anschließend eine Antwort auf die Rückfrage, so wird diese – wie im Arbeitsfluss detailliert beschrieben – erneut überprüft und unter Umständen werden im Sinne der ÜbersetzerInnen Ergänzungen hinzugefügt. Dies hängt davon ab, ob diese Ergänzungen wiederum für das Verständnis der ÜbersetzerInnen von Nutzen sind und beinhaltet meist eine konkrete Anweisung zum Umgang mit dieser Hürde unter der Berücksichtigung der gegebenen Antwort oder kann auch eine bloße Verdeutlichung der gegebenen Antwort darstellen.

Wurde eine Rückfrage so unklar formuliert, dass es auch für ProjektmanagerInnen nicht eindeutig verständlich ist, worauf sich die Rückfrage bezieht beziehungsweise welche Informationen die ÜbersetzerInnen in diesem bestimmten Fall benötigen, so wird das Query-Sheet an die FragestellerInnen zurückgeschickt mit der Aufforderung die Rückfrage zu verdeutlichen. Unter Umständen wurden aber auch bloß Details, welche zur eindeutigen Verständlichkeit der Rückfrage erforderlich gewesen wären, beim Ausfüllen des Query-Sheets vergessen und in einem solchen Fall wird dieses ebenfalls an die FragestellerInnen mit der Bitte um Vervollständigung zurückgeschickt. In beiden Fällen nutzen ProjektmanagerInnen die Spalte „Kommentar eurocom“ um die jeweilige Problematik zu kommunizieren. Erst wenn von den FragestellerInnen eine adäquate Umformulierung angeboten beziehungsweise die fehlenden Details ergänzt wurden, können ProjektmanagerInnen entscheiden, wie sie mit dieser Rückfrage nun weiter

verfahren. Abhängig von ihren Kenntnissen werden sie das Query-Sheet nun wie zuvor erwähnt entweder selbst beantworten oder es an die AuftraggeberInnen weiterleiten.

Wurde eine Rückfrage so gestellt, dass sie von ProjektmanagerInnen zwar verstanden wird, bedeutet dies beispielsweise noch nicht, dass den dieselbe Rückfrage AuftraggeberInnen ebenso klar scheint. Diese kann aufgrund der Formulierung bei einer Weiterleitung zu den AuftraggeberInnen auf Unverständnis stoßen oder nicht zu der Antwort führen, die für die FragestellerInnen letztendlich von Nutzen wäre. Wie in der Beschreibung des Arbeitsflusses ausführlich beschrieben wird, ist es nun die Aufgabe der ProjektmanagerInnen diese Problematik zu erkennen und eine Kommunikationshilfe anzubieten. In einem solchen Fall nutzen diese die Spalte „Kommentar eurocom“ um eine Ergänzung zur Fragestellung einzufügen, die eventuelle Verständnislücken schließen soll um dadurch die AuftraggeberInnen bei der Bearbeitung der Rückfrage so zu unterstützen, dass die zur Verfügung gestellte Antwort so genau wie möglich den Bedürfnissen der ÜbersetzerInnen entspricht.

Wie auch das Rückfrageelement „Frage“ bietet die Spalte „Kommentar eurocom“ den Raum für eine sehr freie Eingabe, wodurch die Eingabemöglichkeiten vielfältig und komplex werden können. Dies wird durch die eben beschriebenen Nutzungsmöglichkeiten dieses Raumes verdeutlicht.

Abschließend ist an dieser Stelle noch zu betonen, dass die eingefügten Kommentare sowohl für ÜbersetzerInnen als auch für AuftraggeberInnen sichtbar sind, sofern diese der Beantwortung der Rückfrage dienen. Es handelt sich um eine sehr offene Form der Kommunikation, die sowohl praktische als auch administrative Ursachen hat. Zum einen werden alle Informationen in einem Formular gesammelt. Es wäre sowohl zeitaufwändig, bestimmte Elemente bei jeder Weitergabe zu entfernen oder diese gar außerhalb des Query-Sheets zu klären, als auch kontraproduktiv, die Gesamtinformation nicht in einem Dokument zu sammeln, in dem sie bereits vorhanden ist. Zum anderen erleichtert diese Form der Kommunikation den Informationsfluss, da alle beteiligten Personen jederzeit auf alle Informationen zugreifen können um sich dadurch auch selbst ein vollständiges Bild zu machen und weitere Informationen besser in Kontext bringen zu können.

- **Antwort des Kunden/ Client answer**

Die Funktion der Spalte „Antwort des Kunden“ ist zentral und klar zu erkennen. Hier haben AuftraggeberInnen jedoch nicht nur die Möglichkeit die Rückfragen zu beantworten, sondern können ebenso Ergänzungen zu den Kommentaren seitens der ProjektmanagerInnen von eurocom translation services hinzufügen oder aber bei Unverständnis um eine Erläuterung der Fragestellung bitten. Trotz größter Sorgfalt seitens

der ProjektmanagerInnen können auch diese Randfunktionen der Spalte zu tragen kommen, da – wie schon so oft erwähnt – jede Person, die an einem Translationsauftrag beteiligt ist, einen anderen Zugang dazu hat und sich diese Personen somit auch in ihrer Kommunikationsart unterscheiden können.

Zusätzlich ist noch einmal zu betonen, dass dieses Element des Query-Sheets ebenso zentral ist, wie die anderen offenen Elemente „Frage“ und „Kommentar eurocom“, da es in den meisten Fällen den Schlüssel zur Überwindung der Übersetzungshürde enthält. Hierbei werden keine näheren Beispiele angeführt, da die Antwort einerseits eng mit der Frage verknüpft ist und somit durch die kurze Analyse der Fragestellungen bereits auch Auskunft über mögliche Antworten gegeben wurde, und andererseits, da dieses Thema noch im Detail anhand von Beispielen bei späteren Auswertungen diskutiert wird. Es soll hier lediglich erwähnt werden, dass eine Antwort auf eine Rückfrage in ihrem Umfang sehr stark variieren kann.

Zusammenfassend kann an dieser Stelle noch einmal festgestellt werden, dass das Query-Sheet im Moment für den Sprachdienstleister eurocom translation services das zentrale Element zur Bearbeitung von Rückfragen seitens ÜbersetzerInnen darstellt und somit auch die zentrale Grundlage zu dieser Arbeit. In den nachfolgenden Abschnitten werden nun die anderen Wege dargestellt, die momentan auch genutzt werden um Rückfragen zu lösen.

2.1.2. E-Mail-Korrespondenz

Während für den Sprachdienstleister eurocom translation services Query-Sheets eine große Bedeutung bei der Erarbeitung von Rückfragen darstellen, so kommt es auch häufig vor, dass das E-Mail-Programm als Werkzeug herangezogen wird. Dadurch ergibt sich die zweite Datenkategorie, die im Laufe dieser Arbeit zur Analyse herangezogen wird. Wie es dazu kommt, dass nicht alle Rückfragen mittels vorgefertigten Formulars bearbeitet werden und welche Vorteile beziehungsweise Nachteile sich daraus ergeben, soll in diesem Abschnitt geklärt werden.

2.1.2.1. Warum werden Rückfragen per E-Mail bearbeitet?

Zu Beginn sollen die Ursachen für die Entstehung einer zusätzlichen Datenquelle für Rückfragen seitens ÜbersetzerInnen geklärt werden, wobei hier die Stellung der Rückfrage beziehungsweise die Stellung des damit zusammenhängenden Arbeitsaufwandes eine zentrale Rolle spielt. Da die Bedeutung der Rückfrage für die Qualität eines Translates in vielen Fällen nicht erkannt oder nicht ernst genommen wird, scheint der dafür erforderliche Arbeitsaufwand häufig sehr gering bemessen zu sein. Es wird davon ausgegangen, dass die damit im Zusammenhang stehenden Aufgaben auch nebenbei oder zwischendurch erledigt werden können. Durch diese Annahme wiederum

wird die Bearbeitung von Rückfragen zu einem Teil der allgemeinen Kommunikation über einen Übersetzungsauftrag und diese allgemeine Kommunikation wird nun einmal vorwiegend per E-Mail-Verkehr abgewickelt.

Der geringe Wert, der der Bearbeitung von Rückfragen beigemessen wird, führt dazu, dass – wie bereits erwähnt – möglichst wenig Arbeitsaufwand und somit auch möglichst wenig Zeitaufwand damit verbunden werden soll. Daraus folgt, dass es in vielen Fällen nicht dazu kommt, dass wegen einer einzelnen Rückfrage zusätzlich ein Formular ausgefüllt wird, da davon ausgegangen wird, dass dieser Arbeitsschritt rascher erledigt ist, wenn man eine knappen E-Mail-Nachricht dazu verwendet. Hierbei kommt hinzu, dass auch zahlreiche organisatorische Fragen per E-Mail-Verkehr abgeklärt werden. Dies wiederum verleitet die beteiligten Personen zu dem Gedanken, dass sie gleich beide Arten von Rückfragen in eine Nachricht inkludieren können. Man geht erneut davon aus, dass diese Arbeitsweise einfacher und rascher ist, wobei nicht bedacht wird, dass dieser Gedanke einerseits sehr kurzfristig ist und andererseits nicht für alle beteiligten Personen gilt. Längerfristig betrachtet ist es – wie ebenfalls zuvor erwähnt – wesentlich sinnvoller diese Daten zu sammeln und auch aufzuarbeiten, um entweder gewisse Aspekte des Arbeitsablaufes später durch das gesammelte Wissen optimieren zu können oder aber um lediglich das vorhandene Wissen weitergeben und weiterverwenden zu können, ohne bereits getane Arbeitsschritte wiederholen zu müssen. In Hinblick auf alle beteiligten Personen wurden die Vorteile eines Query-Sheets bereits im vorherigen Abschnitt erläutert und kurz zusammengefasst ist eine Rückfrage per E-Mail in den meisten Fällen unvollständig und somit aufwändiger zu bearbeiten.

Zusätzlich gibt es eine Ursache für die Verwendung von E-Mail anstatt des Query-Sheets, die nicht in Zusammenhang mit der schwachen Wahrnehmung von Rückfragen steht, sondern viel eher auf die Mängel des Query-Sheets aufmerksam macht. In manchen wenigen Fällen sind Rückfragen so komplex und umfangreich, dass sie nicht gut in das vorgefertigte Formular einzutragen sind. In diesem Fall spricht die Erwägung, ob nun das Query-Sheet verwendet werden soll oder die Frage offen in einem E-Mail formuliert werden soll, theoretisch für eine qualitativ hochwertige Bearbeitung von Rückfragen.

Daraus kann zum einen die Schlussfolgerung gezogen werden, dass das Query-Sheet einige Verbesserungen erfahren könnte und, zum anderen, dass bei ÜbersetzerInnen aber auch bei ProjektmanagerInnen die Bedeutung von Rückfragen näher ins Bewusstsein gerufen werden könnte. Denn auch wenn man mit dem Faktor Zeit einerseits und dem Faktor Qualität andererseits argumentieren könnte, so ist es jedenfalls im Hinblick auf die Administration als auch im Hinblick auf das Wissensmanagement von Vorteil zwischen inhaltlichen und organisatorischen Rückfragen zu unterscheiden.

2.1.3. Telefonische Rückfrage oder persönliches Gespräch

Gleich vorweg ist an dieser Stelle zu erwähnen, dass jegliche Kommunikation, die im Zusammenhang mit einem Übersetzungsprojekt steht, vom Sprachdienstleister eurocom translation services schriftlich erfolgt oder zumindest schriftlich festgehalten wird. Diese Kommunikationsnorm wird eingehalten, da dies sowohl rechtliche als auch organisatorische Vorteile mit sich bringt. Zum einen können alle Auftragsannahmen und Auftragsvergaben genau nachgeprüft werden, zum anderen kann man sowohl AuftraggeberInnen als auch ÜbersetzerInnen über genaue Kommunikationsabläufe auch bei späteren Rückfragen informieren und desweiteren können diese Kommunikationsabläufe intern leichter nachgelesen werden, was beispielsweise die Übernahme von Projekten im Falle einer Abwesenheit wesentlich vereinfacht.

2.1.3.1. Telefonische Rückfrage als Messfehler

Warum dieser Punkt der mündlichen Kommunikation dennoch in Liste der Datenquellen aufgenommen wird, hat zwei Gründe. Beide Gründe basieren darauf, dass die vorliegende Arbeit keinen Anspruch auf Vollständigkeit erhebt und an dieser Stelle soll das damit begründet werden, dass die der Arbeit zugrundeliegenden Daten – wie auch alle anderen Daten – einem gewissen Messfehler unterliegen. Dieser Messfehler macht sich auf mehreren Ebenen bemerkbar und ist eben bereits in der kleinsten Ebene – dem Rohmaterial – zu finden. Dort wird der Messfehler dadurch verursacht, dass das Rohmaterial noch vor der erstmaligen Aufbereitung unvollständig ist, da in diesem Fall nicht das gesamte Rohmaterial zur Verfügung steht, da es unter Umständen nicht in schriftlicher Form vorhanden ist. Zu diesem Messfehler ist auch zu erwähnen, dass sein genaues Ausmaß nicht bestimmt werden kann, es wird jedoch – aufgrund der Kommunikationsnormen bei eurocom translation services – davon ausgegangen, dass er sich nicht spürbar auf die Untersuchungen auswirkt. Zwei Gründe gibt es dennoch, diesen theoretischen Datenverlust festzuhalten.

Zum einen wird dies nun angemerkt um das wissenschaftliche Niveau der Masterthese zu bewahren, denn sobald angenommen werden kann, dass mit unvollständigem Datenmaterial gearbeitet wird, dann muss dies auch erwähnt werden.

Zum anderen soll den LeserInnen der Masterthese diese Annahme der Unvollständigkeit erneut ins Bewusstsein gerufen werden und gleichzeitig eine Begründung für die Annahme dargelegt werden.

Die Details zu telefonischen Rückfragen oder Rückfragen, die im persönlichen Gespräch geklärt werden, sind – aufgrund mangelnder Daten diesbezüglich – nicht bekannt, doch es steht fest, dass manche Fragestellungen ein kurzes Gespräch erfordern um Unklarheiten zu beseitigen. Im Bewusstsein dessen, dass eurocom translation services großen Wert auf die schriftliche Festhaltung aller entscheidenden Information legt, soll

abschließend noch einmal erwähnt werden, dass dieser Unterpunkt lediglich als mögliches Modell zur Bearbeitung von Rückfragen aufgelistet wurde um in erster Linie eine gewisse Informationsvollständigkeit zu wahren.

2.2. Ausgangssituation: Beteiligte Personen

Bevor der detaillierte Arbeitsablauf bei einer Rückfrage beschrieben werden kann, sollen an dieser Stelle erstmals jene Funktionen vorgestellt werden, die daran beteiligte Personen übernehmen können, sowie die wesentlichen Aufgaben außerhalb des konkreten Arbeitsablaufes. Diese kurze Charakterisierung soll als Grundlage für die nachfolgende Beschreibung des Arbeitsablaufes dienen, da bereits das Anforderungsprofil für Funktionen innerhalb eines Übersetzungsprojektes bei eurocom translation services die Übernahme einzelner Aufgaben innerhalb des hier zentralen Arbeitsablaufes implizieren.

Im Grunde genommen gibt es drei Hauptfunktionen, die Personen bei einem Übersetzungsprojekt übernehmen und die ebenso für die Bearbeitung einer Rückfrage wesentlich sind. Diese drei Funktionen gliedern sich in AuftraggeberInnen, ÜbersetzerInnen und ProjektmanagerInnen.

AuftraggeberInnen sind jene Personen oder auch jene Personengruppen, die Bedarf an den Produkten eines Sprachdienstleisters haben und ein Übersetzungsprojekt – andere Produkte sind in diesem Zusammenhang kaum relevant – in Auftrag geben. Sie stellen die Ausgangstexte zur Verfügung und erklären sich in den meisten Fällen bereit auf einige kurze Rückfragen zu Antworten, die diese Ausgangstexte betreffen. Wie bereits zu Beginn erwähnt wurde, kann es sich bei AuftraggeberInnen um eine Person, aber auch um mehrere Personen, handeln. Ebenso ist es notwendig festzuhalten, dass jene Person, die den Auftrag zum Übersetzungsprojekt erteilt, nicht zwingend jene Person ist, die später zur Beantwortung der Rückfragen bereitsteht. Abhängig von Projektumfang, von den Ressourcen des Unternehmens, aber auch von dem Inhalt der Rückfrage, können für diese Funktion Personen verschiedenster Berufsgruppen herangezogen werden. Beispielsweise kann es sich so abspielen, dass die AutorInnen der Ausgangstexte für Rückfragen zu Satzstellung oder Formulierung herangezogen werden, während TechnikerInnen gebeten werden ihre ExpertInnenmeinung zu mechanischen Abläufen oder zu fachterminologischen Ausdrücken zu teilen. Manche AuftraggeberInnen stellen hingegen eine Person für die Kommunikation über das Übersetzungsprojekt zur Verfügung. Die genauen Abläufe, die intern bei AuftraggeberInnen erfolgen, können im Folgenden jedoch nur sehr grob skizziert werden, da diese Masterthese das aus einer anderen Perspektive bearbeitet und kein näheres Datenmaterial zur Verfügung steht.

Die **ÜbersetzerInnen** stehen am entgegengesetzten Ende der Dienstleistung und sind dafür zuständig die Zieltexte im Sinne der AuftraggeberInnen zu produzieren. Sie stellen ihr ExpertInnenwissen in Hinblick auf Sprache, Kultur und Translation selbst zur Verfügung. Abhängig von den konkreten Anforderungen der AuftraggeberInnen kann es notwendig sein, dass mehrere ÜbersetzerInnen an einem Projekt arbeiten, wobei in der Regel jede Einzelperson als Ansprechpartner zur Verfügung steht und nicht eine Person für die anderen ÜbersetzerInnen diese Funktion übernimmt. Die erhöhte Anzahl an ÜbersetzerInnen bei einem einzelnen Translationsprojekt kann sich beispielsweise durch einen großen Umfang oder einen hohen Zeitdruck ergeben, aber auch dadurch, dass der Ausgangstext in mehrere Sprachen übersetzt werden soll. Mit zunehmender Anzahl der Zielsprachen steigt nun die Anzahl der beteiligten ÜbersetzerInnen und somit auch direkt das Potenzial für Rückfragen, denn die meisten Fragestellungen gehen von ÜbersetzerInnen aus. Die Ursache dafür liegt darin, dass sie zu jenen Personen zählen, die sich am intensivsten mit dem Text beschäftigen. Dabei ist es nicht selten der Fall, dass sie im Zuge dieser tiefgreifenden Auseinandersetzung nicht nur der Zieltext produziert wird, sondern auch der Ausgangstext optimiert wird.

ProjektmanagerInnen sind nun die Verknüpfung zwischen AuftraggeberInnen und ÜbersetzerInnen. Ihre zentrale Aufgabe ist die Kommunikation mit all den Personen, die an einem Übersetzungsprojekt beteiligt sind, aber auch die Vermittlung zwischen diesen Personen. ProjektmanagerInnen gelten als Knotenpunkt und sind für die gesamte Abwicklung eines Übersetzungsprojektes zuständig, da zwischen den anderen beteiligten Personen, also zwischen ÜbersetzerInnen und AuftraggeberInnen, kein direkter Kontakt besteht. Um dieser Hauptfunktion gerecht zu werden, ist das Anforderungsprofil von ProjektmanagerInnen sehr breit gefächert und setzt vor allem voraus, dass sie in dieser Position zumindest über Grundkenntnisse der Aufgaben von ÜbersetzerInnen und auch AuftraggeberInnen verfügen. Wie mehrfach erwähnt, bilden diese Grundkenntnisse die Basis für eine erfolgreiche Kommunikation und einen erfolgreichen Projektablauf, denn dadurch sind ProjektmanagerInnen in der Lage sich in die jeweils anderen KommunikationspartnerInnen hineinzusetzen und somit deren Bedürfnisse nicht nur richtig zu interpretieren, sondern auch teilweise schon im Vorfeld zu erkennen und sie gegebenenfalls entsprechend weiterzuleiten. Zusammenfassend kann dies bedeuten, dass ProjektmanagerInnen zum einen den AuftraggeberInnen dabei helfen herauszufinden, welche Anforderungen sie an den Zieltext haben, und zum anderen die ÜbersetzerInnen dabei unterstützen diesen Anforderungen mit Techniken der Translationswissenschaft gerecht zu werden, während sie stets die Kommunikation aufrechterhalten um beide Seiten über den aktuellen Stand der Dinge zu informieren. Diese Schlüsseleigenschaft von ProjektmanagerInnen ist somit nicht nur eine wesentliche Voraussetzung für ihren Aufgabenbereich, sondern erklärt gleichzeitig die Notwendigkeit dieser Funktion. Durch KommunikationsexpertInnen, die zwischen ÜbersetzerInnen und AuftraggeberInnen

vermitteln, kann ein Übersetzungsprojekt effektiver abgewickelt werden, weil etwaige Missverständnisse ausgeklammert werden.

Wie bereits erwähnt wurde sind ProjektmanagerInnen für die gesamte Abwicklung eines Übersetzungsprojektes zuständig, wodurch nicht nur die Verantwortung für die Kommunikation auf sie zurückfällt, sondern ebenso andere organisatorische Aufgaben von ihnen übernommen werden. Diese schließen sowohl die Vor- als auch die Nachbereitung der betreffenden Texte mit ein. Dies bedeutet, dass ProjektmanagerInnen sich noch vor der Übersetzung die Ausgangstexte ansehen und dabei auch auf etwaige Translationshürden prüfen. Diese Vorarbeit kann dazu führen, dass bereits ProjektmanagerInnen eine Rückfrage an die AuftraggeberInnen schicken oder die ÜbersetzerInnen vorab mit Zusatzinformationen versorgen. Zusätzlich prüfen ProjektmanagerInnen ebenso die angefertigten Übersetzungen, bevor diese an die AuftraggeberInnen weitergeleitet werden. Diese Qualitätskontrolle ist ein weiteres Argument für die Arbeit von ProjektmanagerInnen und deutet gleichzeitig darauf hin, dass die Verantwortung, die diese im Laufe eines Übersetzungsprojektes übernehmen, sehr hoch ist.

Sowohl die zentrale Aufgabe als KommunikationsexpertInnen als auch die intensive Auseinandersetzung mit dem Textmaterial führen dazu, dass ProjektmanagerInnen nun auch bei der Bearbeitung von Rückfragen eine zentrale Rolle spielen, da sie hierbei je nach Situation sowohl in die Rolle der FragestellerInnen als auch in jene der beantwortenden Personen schlüpfen können. Abschließend ist an dieser Stelle noch zu erwähnen, dass die Aufgabe der ProjektmanagerInnen stets nur von einer Person übernommen wird, deren Funktion es ist den Überblick über das gesamte Projekt zu bewahren. Durch diese Arbeitsverteilung wird ebenso die Gefahr für etwaige Missverständnisse reduziert, da die Kommunikation zentral erfolgt.

2.3. Ausgangssituation: Arbeitsfluss bei Rückfragen

Bevor auf die unterschiedlichen Modelle, die es beim Sprachdienstleister eurocom translation services zur Rückfragenstellung und -weiterbearbeitung gibt, näher eingegangen wird, soll an dieser Stelle der damit in Zusammenhang stehende Arbeitsfluss ausführlich erläutert werden. Diese Erläuterungen sollen es ermöglichen, die anschließend dargestellten Modelle besser nachvollziehen zu können, da der Arbeitsfluss deren Grundlage ist und bei den Darstellungen immer wieder Bezug darauf genommen wird.

Neben einer verbalen Beschreibung des Arbeitsflusses, in der sowohl auf die auf die einzelnen Prozesse als auch auf die daran beteiligten Personen eingegangen wird, wurden diese Elemente ebenfalls in einem Diagramm zusammengefasst. Der Arbeitsfluss rund um die Bearbeitung von Rückfragen ist sehr komplex und die graphische Darstellung

durch das Modell „Arbeitsfluss bei Rückfragen“, das als Abbildung II bezeichnet wird, soll die verbale Beschreibung unterstützen und dabei der Übersicht und der Orientierung dienen.

Als Ausgangspunkt des Arbeitsflusses bei einer Rückfrage steht ganz klar die Fragestellung, die aufgrund der aufgetretenen Übersetzungshürde formuliert wurde. Hierbei gibt es nun schon zwei unterschiedliche Möglichkeiten, wer denn diese Fragestellung formuliert und auch wenn im weiteren Verlauf einige Parallelen bei der Bearbeitung auftreten, sollen nun ausgehend von den zwei unterschiedlichen FragestellerInnen die daraus folgenden Verläufe getrennt voneinander beschrieben werden. Diese getrennte Beschreibung kann – wie soeben erwähnt – einige, knappe Wiederholungen mit sich bringen, dient jedoch der Deutlichkeit und Verständlichkeit.

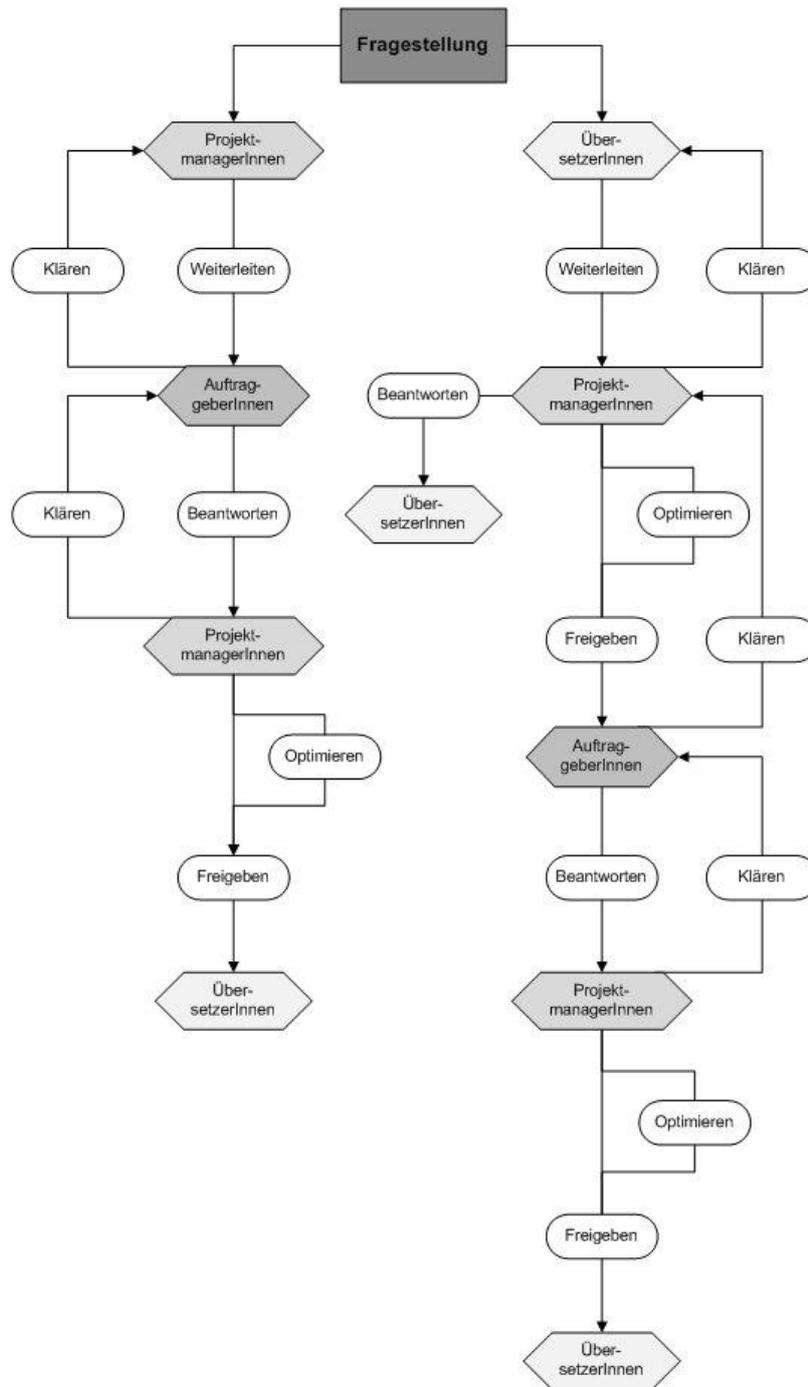
Zu Beginn wird nun der Zweig des Modells näher analysiert, der sich auf der linken Seite von der Fragestellung abspaltet und die ProjektmanagerInnen als FragestellerInnen definiert. An dieser Stelle muss nun geklärt werden, wie ProjektmanagerInnen als FragestellerInnen gelten können, wenn doch die vorliegende Arbeit darauf basiert, dass ÜbersetzerInnen Rückfragen stellen. Um diese Abweichung zu verstehen, muss über das dargestellte Modell hinausgeblickt werden. Jedoch gleich vorweg soll festgehalten werden, dass dieser Fall in erster Linie im Sinne der Vollständigkeit erwähnt wird. Rückfragen seitens ÜbersetzerInnen sind wesentlich häufiger. Zusätzlich soll aber durch diese Ergänzung erneut auf das breite Aufgabenfeld von ProjektmanagerInnen hingewiesen werden.

ProjektmanagerInnen spielen grundsätzlich in jeder Phase eines Übersetzungsprojektes eine wichtige Rolle, denn wie bereits in der kurzen Arbeitsbeschreibung zuvor erwähnt wurde, ist es ihre Aufgabe dafür zu sorgen, dass alles reibungslos funktioniert. Diese Aufgabe nehmen sie unter anderem dadurch wahr, indem alle Texte, die Teil eines Übersetzungsauftrages sind, vorab für ÜbersetzerInnen aufbereiten und im Zuge dessen auch prüfen. Da ProjektmanagerInnen laut Anforderungsprofil im Idealfall nun sowohl über einen Einblick in Arbeits- und Denkweise von ÜbersetzerInnen als auch in jene von AuftraggeberInnen verfügen, gelingt es ihnen manche Hürden, die der betreffende Übersetzungsauftrag für die ÜbersetzerInnen enthalten könnte, bereits durch dieses Prüfen beziehungsweise dieses Aufbereiten im Vorfeld zu erkennen.

Sollten ProjektmanagerInnen selbst erkennen, wie diese Hürde überwunden werden kann, so erhalten ÜbersetzerInnen zusätzlich zu den Ausgangstexten einen Hinweis auf die Problematik und gleichzeitig Vorschläge zu Lösungsansätzen. Diese Informationen werden in den meisten Fällen direkt per E-Mail übermittelt. Da hierbei keine Rückfrage an die AuftraggeberInnen erfolgt, werden so entstandene Daten zwar nicht in die weiteren

Analysen der vorliegenden Arbeit aufgenommen, jedoch wird die mögliche Entstehung solcher Daten näher erläutert um das Gesamtkonzept des Arbeitsflusses vollständig und klar darzustellen.

Arbeitsfluss bei Rückfragen



Zeichenblatt 1

Abbildung II Arbeitsfluss bei Rückfragen – Eigener Entwurf angelehnt an (FLEISCHMANN & WILSON, 2011)

Sollten ProjektmanagerInnen nun durch ihr Prüfen und Aufbereiten jedoch auf eine Problematik stoßen, die sie nicht ohne Unterstützung von AuftraggeberInnen lösen können, so wird eine Fragestellung formuliert und an die betreffenden AuftraggeberInnen weitergeleitet. An dieser Stelle ist nochmals anzumerken, dass mit der Benennung „AuftraggeberInnen“ abhängig vom konkreten Übersetzungsprojekt eine oder mehrere Personen bezeichnet werden und sollte es sich tatsächlich um mehrere Personen handeln, so sind diesen häufig unterschiedliche Aufgaben zugeordnet. Neben jenen Personen, die tatsächlich den Übersetzungsauftrag erteilen, werden im Zusammenhang mit Rückfragen häufig auch andere Personen relevant, die ebenfalls einen Teil dieser AuftraggeberInnengruppe darstellen. Zum einen kann es sich hierbei um Personen handeln, die über spezielles Fachwissen zum Inhalt der zu übersetzenden Texte verfügen oder aber um jene Personen, die für deren sprachliche Gestaltung zuständig sind. Beide können im Falle einer Rückfrage herangezogen werden. Mit wem ProjektmanagerInnen nun genau bezüglich einer Rückfrage kommunizieren, ist aber nicht nur vom Projekt abhängig, sondern ebenso von den unterschiedlichen Ressourcen der AuftraggeberInnen. Die möglichen Kommunikationsmuster sollen an dieser Stelle nochmals genau erläutert werden. Eine Variante besteht darin, dass ProjektmanagerInnen den Auftrag für das Übersetzungsprojekt durch eine Person erhalten mit der auch die spätere Kommunikation über etwaige Rückfragen erfolgt, wobei hier wiederum zwei Möglichkeiten für interne Abläufe bei den AuftraggeberInnen ergeben: Die genannte Person beantwortet gestellte Rückfragen selbst oder leitet diese an andere ExpertInnen weiter. Alternativ besteht die Möglichkeit, dass zwar der Auftrag von einer Person erteilt wurde, für die Kommunikation bezüglich etwaiger Rückfragen jedoch eine andere Person zur Verfügung gestellt wird. Hierbei wiederum bleibt offen, ob diese etwaige Rückfragen eigenständig beantwortet oder ebenfalls auf die Weiterleitung an andere ExpertInnen innerhalb ihres Unternehmens angewiesen ist. Schlussendlich ist es ebenso möglich, dass ProjektmanagerInnen je nach dem Inhalt der Rückfrage direkt mit unterschiedlichen Personen kommunizieren, die zu der AuftraggeberInnengruppe zählen. Welche Variante für bessere Qualität und Effizienz sorgt, ist nicht Teil dieser Arbeit, da aufgrund der zu untersuchenden Daten und der Fragestellung die Perspektive der ProjektmanagerInnen im Mittelpunkt steht. Die Frage soll jedoch an dieser Stelle aufgeworfen werden um die potenzielle Problematik ins Bewusstsein zu rufen.

Im Modell werden all diese Kommunikationsstrukturen unter der Benennung „AuftraggeberInnen“ zusammengefasst, da diese vielfältigen Zusammensetzungen einerseits vom Auftrag selbst abhängig sind und durch deren Abstraktion die Abläufe graphisch besser zu erfassen sind ohne jedoch einen Informationsverlust zu verursachen. In der verbalen Beschreibung sollen diese Möglichkeiten jedoch zusätzlich erwähnt

werden um die Arbeit von AuftraggeberInnen trotz eingeschränktem Einblick so deutlich wie möglich darzustellen.

Nach Erhalt der Rückfrage beschäftigen sich AuftraggeberInnen mit deren Beantwortung. Wie bereits im vorherigen Absatz erläutert wurde, variieren die internen Abläufe in dieser Phase und können aufgrund mangelnder Daten auch nur vage skizziert werden. Grundsätzlich kann man hierbei unterscheiden, ob die Person, der die Rückfrage durch ProjektmanagerInnen kommuniziert wurde, diese auch selbst beantwortet oder aber die Fragestellung weiterleitet. Für AuftraggeberInnen bedeutet dies einen Unterschied im administrativen Aufwand und für ProjektmanagerInnen eventuell einen Unterschied in der Wartezeit. Letztendlich ist jedoch für die weitere Bearbeitung der Rückfrage entscheidend, ob die Fragestellung klar formuliert wurde oder nicht. Handelt es sich um eine deutliche Fragestellung, so erhalten ProjektmanagerInnen eine Antwort auf ihre Rückfrage. Sollten AuftraggeberInnen die Rückfrage jedoch für miss- oder gar unverständlich befinden, so erfolgt ein Zwischenschritt im Arbeitsablauf, welcher der Klärung der Fragestellung dienen soll, und erst wenn diese eindeutig ist, können AuftraggeberInnen eine Antwort formulieren und diese an die ProjektmanagerInnen weiter leiten.

Was geschieht jedoch, wenn selbst AuftraggeberInnen keine Antwort auf die Rückfrage wissen? Diese Option wurde nicht in die graphische Darstellung integriert, soll jedoch hier im Rahmen der verbalen Beschreibung aufgenommen werden. Grundsätzlich wird davon ausgegangen, dass es Rückfragen geben kann, die selbst die AutorInnen des Ausgangstextes oder andere ExpertInnen im Unternehmen der AuftraggeberInnen nicht beantworten können. In den Daten, die dieser Arbeit zugrunde liegen, ist jedoch kein Fall dieser Art eindeutig erkennbar, woraus weiter geschlossen wurde, dass die Häufigkeiten solcher Vorkommnisse sehr gering sind. Zusätzlich gilt die Annahme, dass letztendlich in der überwiegenden Mehrheit aller Übersetzungsprojekte auch ein Endergebnis zustande kommt, und daraus wird wiederum geschlossen, dass man letztendlich eine Antwort – deren Qualität sei dahingestellt – auf alle Rückfragen findet. Dies sind die Gründe, weshalb jene Option, dass eine Rückfrage nicht beantwortet werden kann, ausgeklammert wurde.

Im nächsten Schritt des Arbeitsablaufes prüfen ProjektmanagerInnen die erhaltene Antwort auf ihre Rückfrage. Hierbei konzentrieren sie sich auf die Vollständigkeit, Verständlichkeit und vor allem auf die Nutzbarkeit der Information, die ihnen AuftraggeberInnen zukommen ließen. Sollten ProjektmanagerInnen bei dieser Prüfung zu dem Ergebnis kommen, dass alle Anforderungen an die Antwort bereits durch die AuftraggeberInnen erfüllt wurden, so kann die in der Antwort enthaltene Information direkt an die ÜbersetzerInnen weitergegeben werden. Sollten ProjektmanagerInnen jedoch feststellen, dass die Information auf einer Ebene noch mangelhaft ist, so gibt es zwei Möglichkeiten, wie sie mit dieser Antwort auf die Rückfrage weiter verfahren: Entweder

ProjektmanagerInnen optimieren die Antwort, indem sie diese ergänzen oder umformulieren oder aber sie retournieren die Antwort an die AuftraggeberInnen um von dieser Seite Erläuterungen oder Zusätze einzuholen. Diese weiteren Arbeitsschritte sind von dem Informationsstand der ProjektmanagerInnen abhängig, aber auch von der Qualität der gebotenen Antwort, denn es soll unterschieden werden zwischen jenen Antworten, die nicht die benötigten Informationen enthalten und jene die lediglich für die Weiterverwertung durch ÜbersetzerInnen verdeutlicht werden sollten. Nachdem im Zuge dieser Zusammenarbeit auf die eine oder andere Weise eine Antwort formuliert wurde, die seitens der ProjektmanagerInnen für zulänglich befunden wird, senden diese das Endprodukt des Rückfrageprozesses an die ÜbersetzerInnen weitergeleitet.

Am Ende der Arbeitskette stehen nun die ÜbersetzerInnen. In diesem Modell kann es den Eindruck erwecken, dass sie nicht viel zu dieser Kette beigetragen haben, es ist jedoch nicht außer Acht zu lassen, dass es schlussendlich die Verantwortung der ÜbersetzerInnen ist die ihnen zugesandten Informationen weiterzuverarbeiten und die Ergebnisse einer Rückfrage – sollte diese auch nicht von den ÜbersetzerInnen selbst initiiert worden sein – in das Übersetzungsprodukt einzuarbeiten.

Das zweite Modell des Rückfrageprozesses wird in der graphischen Darstellung auf der rechten Seite dargestellt und soll an dieser Stelle mit seinen Unterschieden und Ähnlichkeiten ausführlich erläutert werden.

Während im zuvor präsentierten Modell ProjektmanagerInnen den Rückfrageprozess einleiten, indem sie auf eine Übersetzungshürde stoßen, so wird in diesem Fall die ursprüngliche Rückfrage von ÜbersetzerInnen selbst formuliert. Bereits bei der ersten Durchsicht der Texte oder im Zuge der intensiven Übersetzungsarbeit stellen ÜbersetzerInnen fest, dass sie zusätzliche Informationen zu dem Ausgangsmaterial benötigen um einen adäquaten Zieltext produzieren zu können. In diesem Fall erarbeiten sie eine Rückfrage, die ihnen die notwendigen Zusatzinformationen bringen sollte und leiten diese Rückfrage an die ProjektmanagerInnen weiter.

ProjektmanagerInnen haben nun die Aufgabe die Rückfrage auf ihre Verständlichkeit hin zu prüfen. Wird eine Rückfrage von ProjektmanagerInnen als verständlich eingestuft, so können sie diese – je nach Wissensstand – selbst beantworten oder an die AuftraggeberInnen weiterleiten. Wird eine Rückfrage als unklar eingestuft, so gibt es wiederum zwei Möglichkeiten: Sind ProjektmanagerInnen selbst in der Lage die Frage so umzuformulieren, dass es bei einer Weiterleitung an die AuftraggeberInnen zu keinen weiteren Missverständnissen kommt, dann werden sie diese Option wählen. Können jedoch ProjektmanagerInnen auch zu keinem klaren Schluss kommen, worauf eine bestimmte Rückfrage abzielt, so wenden sie sich damit erneut an die ÜbersetzerInnen und fordern diese zu einer Umformulierung auf. Erst wenn die Fragestellung eindeutig ist,

kann wiederum entschieden werden, ob es einer Weiterleitung an die AuftraggeberInnen bedarf oder ob die Frage von den ProjektmanagerInnen selbst beantwortet werden kann. Tritt Letzteres ein, so wird die Rückfrage mitsamt der Antwort der ProjektmanagerInnen direkt an die ÜbersetzerInnen weitergegeben, welche diese in den anzufertigenden Zieltext integrieren.

Wird die Rückfrage an die AuftraggeberInnen weitergeleitet, so liegt es an diesen sie zu beantworten. Die bereits angedeuteten Abläufe, die dabei intern erfolgen können, werden an dieser Stelle nicht mehr gesondert ausgeführt. Es soll jedoch bedacht werden, dass eine langwierige Weiterleitung innerhalb des auftraggebenden Unternehmens auf der anderen Seite zu längeren Wartezeiten führen kann. Ist dieser Prozess jedoch abgeschlossen, so leiten AuftraggeberInnen die erarbeitete Antwort an die ProjektmanagerInnen weiter.

Erneut ist es die Aufgabe der ProjektmanagerInnen die Kommunikation zu prüfen und anschließend auch zu vollenden. Ihr erster Schritt ist dabei die Prüfung der von den AuftraggeberInnen angebotenen Antwort. Sollte diese nicht verständlich sein, so weisen ProjektmanagerInnen im Idealfall die AuftraggeberInnen darauf hin, welche Verständnisschwierigkeiten sich für sie bei der angebotenen Antwort ergaben und fordern sie im Zuge dessen dazu auf die Antwort zu überarbeiten. Ein anderes Szenario sieht so aus, dass ProjektmanagerInnen die Antwort verstehen, jedoch zur Unterstützung der ÜbersetzerInnen etwaige Umformulierungen vornehmen oder Ergänzungen hinzufügen. Erst nach dieser Prüfung und eventuellen Aufbereitung der Antwort werden ProjektmanagerInnen eine Freigabe erteilen und die Informationen an die ÜbersetzerInnen weiterleiten.

Am Schluss dieses Prozesses ist es auch bei dieser Form des Arbeitsablaufes wieder die Aufgabe der ÜbersetzerInnen die erhaltenen Informationen in ihre Zieltexte adäquat einzuarbeiten.

3. Datengrundlage und Datenanalyse

Im Kapitel zuvor wurde ausführlich erläutert, durch welche Prozesse und Abläufe das dieser Masterarbeit zugrundeliegende Datenmaterial entstanden ist. In diesem Kapitel soll neben einer kurzen Präsentation der Ausgangsdaten vor allem näher darauf eingegangen werden, wie mit diesem vorhandenen Datenmaterial gearbeitet wurde und Schritt für Schritt soll dabei aufgezeigt werden, wie das von dem Sprachdienstleister eurocom zur Verfügung gestellte Rohmaterial schlussendlich als weiterverwertbares Informationsmaterial aufbereitet wurde.

Vorweg soll knapp erörtert werden, welches Datenmaterial letztendlich die Grundlage dieser Masterthese darstellt. Dabei wird auf den genauen Erfassungszeitraum und auf die verschiedenen Quellen eingegangen.

Dann zeigt die Beschreibung, wie die Rohdaten zu Beginn gesammelt wurden, denn wie bereits im Kapitel zuvor erwähnt wurde, dienten unterschiedliche Quellen als Ausgangsbasis für diese Arbeit. Es wird daher erläutert, wie die Daten sowohl aus Query-Sheets als auch aus dem E-Mail-Verkehr für die weiteren Arbeitsschritte erstmals zusammengeführt wurden und im Sinne einer wissenschaftlichen Arbeit sollen bereits ab diesem Schritt mögliche Fehler und daraus entstehende Folgefehler analysiert werden.

Anschließend wird darauf eingegangen, wie die gewonnenen Rohdaten weiter aufbereitet wurden um schlussendlich auch Auswertungen zu ermöglichen. Hierbei soll insbesondere auf die Komplexität des Datenmaterials eingegangen werden und erneut auf mögliche Fehler sowie Folgefehler hingewiesen werden.

Abschließend wird der Prozess der Auswertung beschrieben. Es soll erklärt werden, welche Methode dabei angewandt wurde und warum diese für geeignet befunden worden war.

Zusammenfassend soll dieses Kapitel einen Einblick in den genauen Projektablauf bieten, dessen Abläufe so vollständig wie möglich erklärt und auch begründet werden sollen. Insbesondere dieses Kapitel soll es den LeserInnen der vorliegenden Arbeit ermöglichen, die Entscheidungen und Rückschlüsse nachzuvollziehen und gleichzeitig eine Perspektive gestatten, die potenzielle Fehler erkennen lässt und eventuell im Zuge weiterer Forschungsarbeit auch korrigieren.

3.1. Allgemeine Beschreibung des Datenmaterials

Wie bereits mehrfach in den Abschnitten zuvor erwähnt wurde, stellte der Sprachdienstleister eurocom translation services jenes Datenmaterial zur Verfügung, das dieser Masterthese zugrundeliegt. In diesem Zusammenhang ist jedoch auch festzuhalten, dass nicht alle Rückfragen, die jemals im Zuge einer Übersetzungsarbeit dieses Sprachdienstleisters aufgetreten sind, in diese Untersuchungen eingeflossen sind, sondern hierbei sowohl thematische als auch zeitliche Beschränkungen notwendig waren.

Die thematische Beschränkung erfolgte durch die Auswahl zweier Großkunden von eurocom translation services, deren Arbeitsgebiet und Textinhalte in einem ähnlichen technischen Bereich angesiedelt sind. Diese thematische Einschränkung ist notwendig um auch bei einem Vergleich der beiden Unternehmen noch aussagekräftige Ergebnisse zu erhalten, denn die Forschungsfrage nach der terminologischen Relevanz von Rückfragen –

seien diese nun von ÜbersetzerInnen oder von ProjektmanagerInnen gestellt worden – zielt zuerst auf eine qualitative Analyse ab, bevor eine quantitative Analyse durchgeführt werden kann. Werden im Zusammenhang mit einer solchen Untersuchung nun zu viele Themengebiete auf einmal behandelt, so kann die Signifikanz des Untersuchungsergebnisses in Frage gestellt werden. Es wurde nun zwei Unternehmen ausgewählt, deren Fachgebiete und deren geographische Verbreitung ähnlich sind. Dadurch soll einerseits eine ausreichende Datenmenge garantiert werden, aber auch ein bestimmter Vergleich zwischen den Unternehmen möglich sein um sicherzugehen, dass gerade die Daten eines einzelnen Unternehmens nicht eine große Ausnahme darstellen, sondern zumindest mit einem weiteren Unternehmen korrelieren.

Beide Unternehmen wollen aus mehreren Gründen nicht namentlich in der vorliegenden Arbeit erwähnt werden und sollen von nun an als Unternehmen A und Unternehmen B bezeichnet werden. Dies geschieht vor allem, da – wie bereits zuvor erwähnt – auch Vergleiche zwischen den Unternehmensdaten durchgeführt werden sollen. Durch diese Vergleiche können Unterschiede aber auch Ähnlichkeiten in der Arbeitsweise erkannt werden, die einerseits auf das Unternehmen selbst andererseits auf die betreuenden ProjektmanagerInnen zurückzuführen sein können.

Die zeitliche Beschränkung umfasst das Jahr 2008, das Jahr 2009 sowie die erste Hälfte des Jahres 2010. Dies bedeutet, dass lediglich Rückfragen in die Untersuchungen einfließen, die in diesem Zeitraum oder zu Aufträgen in diesem Zeitraum gestellt wurden. Diese zeitliche Beschränkung bringt einerseits den Vorteil einer eher überschaubaren Datenmenge und lässt andererseits eine bessere Vergleichbarkeit zwischen den Rückfragen der beiden Unternehmen zu, da von einer ähnlichen Wirtschaftslage und einem ähnlichen Stand der Technik ausgegangen werden kann. Eine andere Möglichkeit wäre durchaus der Vergleich unterschiedlicher Zeiträume, doch im Kontext der hier relevanten Forschungsfrage ist die Untersuchung eines Zeitraumes eher sinnvoll, da nicht Veränderungen gefragt sind, sondern der Stand der Dinge überprüft werden soll.

Neben den thematischen und zeitlichen Einschränkungen, soll an dieser Stelle nochmals erwähnt werden, dass das Datenmaterial grundsätzlich aus Rückfragen besteht, die im Zusammenhang mit einem Übersetzungsauftrag bearbeitet wurden, der von eurocom translation services für eines der erwähnten Unternehmen durchgeführt wurde. Wie bereits im Kapitel zuvor erwähnt, handelt es sich bei diesen Rückfragen nicht immer um Daten, die einheitlich gespeichert und formatiert wurden, sondern es flossen sowohl Query-Sheets als auch E-Mail-Korrespondenz in die Datensammlung ein. Wie diese im Detail erfolgte, soll nun im nächsten Abschnitt erläutert werden.

3.2. Sammeln der Ausgangsdaten

Neben den thematischen und zeitlichen Einschränkungen ist noch zu erwähnen, dass die Daten vor jeglicher Aufbereitung und Analyse erst gesammelt werden mussten, da diese einerseits in verschiedenen Formaten und andererseits auch auf verschiedenen Speicherorten abgelegt waren.

Bevor eine Auswertung der Rückfragen nun stattfinden konnte, musste das Datenmaterial also erst zusammengeführt werden und auf einen gemeinsamen Speicherort zusammengelegt werden. Da es sich um Daten aus unterschiedlichen Zeiträumen handelte, die von unterschiedlichen AuftraggeberInnen stammten und von unterschiedlichen ProjektmanagerInnen bearbeitet wurden, dienten auch unterschiedliche Server und PCs als Speicherort.

Nachdem alle Daten einem gemeinsamen Speicherort zugeführt wurden, mussten diese auch in einem einheitlichen Format abgespeichert werden. Wie bereits zuvor erwähnt, handelte es sich um Rückfragen, die entweder in Form von Query-Sheets abgelegt waren, oder um Rückfragen, die im Zuge der E-Mail-Korrespondenz bearbeitet wurden und in dieser Folge oft etwas formloser abgespeichert wurden. Um nun eine Auswertung zu ermöglichen, musste ein gemeinsames Format für all diese Daten festgelegt und realisiert werden.

Bevor jedoch sowohl die einheitliche Formatgebung als auch das Zusammenführen auf nur einen Speicherort erfolgen konnte, musste der ursprüngliche Speicherort der Daten ausfindig gemacht werden. Zu diesem Zweck wurde mithilfe der Windows Desktopsuche das gesamte Datenmaterial auf allen vorhandenen Speicherorten einer Indizierung unterzogen, was anschließend eine Stichwortsuche ermöglichte. Da das der gesamte Datensatz, der eurocom translation services mittlerweile zur Verfügung steht, sehr umfangreich ist, nahm die Indizierung mehr als 24 Stunden in Anspruch.

Währenddessen wurde durch zwei Projektmanagerinnen, die jeweils einen der Großkunden betreuten eine Liste von Suchbegriffen erstellt, die im Zuge der Materialsammlung durchgearbeitet werden sollte. Diese Liste von Suchbegriffen wird nachstehend angeführt und jeder Suchbegriff ist mit einem knappen Kommentar versehen, der etwaige Abweichungen in der Schreibweise eines einzelnen Suchbegriffes erörtern soll oder ähnliche Begriffe in einer Kategorie zusammenfasst.

- **Rückfrage**

Dem Suchbegriff Rückfrage konnte ein sehr großer Prozentsatz des Datenmaterials zugeordnet werden. Um gerade bei diesem zentralen Begriff nicht ein Dokument zu verlieren wurden bei der Suche mehrere Schreibweisen verwendet, die sowohl

Pluralformen als auch eine Aufteilung des Umlautes inkludierten – Rückfragen, Rückfragen, Rueckfrage, Rueckfragen.

- **Query**

Neben dem deutschsprachigen Suchbegriff „Rückfrage“ erzielte auch das als englischsprachiges Pendant eingesetzte „Query“ eine hohe Trefferquote bei der Datensuche. Auch in diesem Fall wurde die Schreibweise variiert um ein möglichst breites Datenspektrum zu erlangen. Es wurde die Singularform und die Pluralform des englischsprachigen Begriffes verwendet – Query, Queries – und eine Mischform, die das englischsprachige Wort entsprechend den Regeln der deutschsprachigen Grammatik beugte und die Pluralform Querys hervorbrachte.

- **Frage**

Der Suchbegriff „Frage“ ist sehr breitgefasst und wurde auch in der englischsprachigen Form „Question“ eingesetzt.

- **Anmerkung zur Lieferung**

Eine Formulierung, die besonders in der E-Mail-Korrespondenz häufig eingesetzt wird, ist „Anmerkung zur Lieferung“. Dieser Suchbegriff scheint auf den ersten Blick undeutlich, bezieht sich jedoch zumeist auf terminologierelevante Übersetzungsentscheidungen, die ohne vorhergehende Gelegenheit einer Rücksprache von den ÜbersetzerInnen oder ProjektmanagerInnen getroffen wurden. Die Ergebnisse dieses Suchbegriffes sollten sowohl aus terminologischen als auch aus administrativen Gründen in die Untersuchung mit einfließen, denn so kann ein tieferer Einblick in die Erarbeitung der Terminologie an sich gewonnen werden und ein möglicher Handlungsbedarf in Hinblick auf die Erarbeitung von Rückfragen verdeutlicht werden. Der Suchbegriff selbst wurde sowohl in Singular- als auch in Pluralform eingesetzt – Anmerkung zur Lieferung, Anmerkungen zur Lieferung – und mit dem Suchwort „Hinweis“ ergänzt.

- **Terminologie**

Der Suchbegriff Terminologie ist sehr zentral, aber auch sehr weitläufig. Er wurde mit den englischsprachigen Suchworten „Termonology“ und „Terminology-Change“ ergänzt, jedoch bei der aktiven Suche in weiterer Folge nur spärlich eingesetzt.

- **Problem**

Eine ebenso breite Kategorie von Suchbegriffen stellen Worte wie „Problem“ dar. In diese Begriffssammlung wurden auch „Reklamation“ und englischsprachige Suchworte wie „Issue“ oder „urgent“ aufgenommen. Bei der Suche wurde diese Begriffskategorie ebenfalls eher selten eingesetzt, da sie in einigen Fällen zwar zum gewünschten Ergebnis

führte, aber trotz enger Verbindung zu den gefragten Themengebieten Rückfragen und Terminologie vorwiegend Datenmaterial hervorbrachte, das kaum mit diesen zu tun hatte.

Am Ende dieser Liste von Suchbegriffen ist es notwendig anzumerken, dass diese keineswegs einen Anspruch auf Vollständigkeit erhebt. Bereits an diesem Punkt der Untersuchung besteht somit die Möglichkeit, dass dem Datenmaterial Rückfragen fehlen, die jedoch die zeitlichen und thematischen Anforderungen erfüllt hätten. Dies geschah in vollem Bewusstsein der Untersuchenden, da bei dem Umfang des potenziellen Datenmaterials bei einer noch detaillierteren Suche der Zeitraum gesprengt worden wäre. Aus rein praktischen Gründen wurde somit möglicherweise auf einzelne zusätzliche Rückfragen im Ausgangsmaterial verzichtet, da auch davon ausgegangen wird, dass mit den repräsentativsten Suchbegriffen auch die repräsentativsten Rückfragen jedenfalls in die Untersuchung eingeflossen sind.

Nachdem nun die gesamten Daten indiziert wurden und die Suchbegriffe erarbeitet waren, wurden letztere eingesetzt um das gesuchte Datenmaterial an seinem originalen Speicherort zu finden und von dort auf ein gemeinsames Speicherziel zu kopieren. Dabei wurde nun Schritt für Schritt vorgegangen und Suchbegriff für Suchbegriff durchgearbeitet. Nachdem jedoch schon ein einzelner Suchbegriff eine Vielzahl an Daten hervorbrachte, obwohl der Zeitraum auf zweieinhalb Jahre reduziert wurde, schränkte man die Suche weiter ein – auf inhaltlicher und zeitlicher Ebene. Pro Suchdurchlauf wurde nun nicht nur das Jahr, sondern auch das Monat festgelegt und bei jedem Suchdurchlauf wurde außerdem zwischen Unternehmen A und Unternehmen B unterschieden. Die dadurch gewonnenen Datenmengen wurden in einen entsprechenden Ordner kopiert. Dieses Vorgehen gestaltete nicht nur das Kopieren der Daten einfacher für den Rechner, sondern erlaubte ebenso eine bessere Übersicht über den Fortschritt der Datensammlung und über die bereits durchgearbeiteten Suchbegriffe und Suchzeiträume. Zusätzlich gewann man dadurch die Möglichkeit die jeweiligen Unternehmensdaten im Anschluss zu vergleichen.

Nachdem alle Daten, die sich mittels der oben genannten Suchbegriffe finden ließen, in zahlreiche Ordner kopiert waren, die zwischen Unternehmen, Suchbegriff, Jahr und Monat differenzierten, konnten die Daten weiter aufbereitet werden. Die erste Grundvoraussetzung dafür – ein gemeinsamer Speicherort – war erfüllt worden.

3.3. Vorbereitung der Ausgangsdaten

Ein gemeinsamer Speicherort genügte noch nicht um tatsächliche Auswertungen durchzuführen, denn als nächstes musste man sich die Frage stellen, ob denn auch alle Daten, die mithilfe der genannten Suchbegriffe gefunden wurden, tatsächlich für die

Thematik der Untersuchung brauchbar waren. In erster Linie musste nun also festgestellt werden, ob es sich bei diesen Daten in jedem Fall um eine Rückfrage handelte.

Hierbei stellt sich als nächstes die Frage, wodurch eine Rückfrage überhaupt definiert ist. Welche Aspekte muss eine Rückfrage enthalten um tatsächlich als solche zu gelten? Für die vorliegende Arbeit wurde eine Rückfrage nun folgendermaßen festgelegt:

Eine Frage, die direkt aus dem Kontext des Translationsauftrages entsteht, ohne dabei dessen Rahmenbedingungen zu diskutieren, ist eine Rückfrage.

Im weiteren Verlauf ging es nun darum, das relevante Datenmaterial vom irrelevanten Datenmaterial zu unterscheiden. Dabei wurden zwei grobe Kategorien festgelegt, die lediglich zwischen Rückfrage „ja“ und Rückfrage „nein“ unterschied.

Um das Datenmaterial nun tatsächlich zuordnen zu können, musste jedes einzelne Dokument durchgearbeitet werden, denn einerseits waren diese Daten noch nicht in einem einheitlichen Format und andererseits galt es hier eine qualitative Auswertung von komplexen Ausgangsdaten zu machen, die lediglich durch Lesen, Vergleichen und Zuordnen durch eine Person erfolgen konnte. Trotz der zuvor genannten Annäherung einer Definition der Rückfrage, ist es in der Praxis nicht immer eindeutig zu erkennen gewesen, welcher Kategorie ein Datensatz nun zuzuordnen war. Um jedoch zu einer Entscheidung im Einzelfall zu gelangen, gab es einerseits die Möglichkeit sich intensiver mit dem gesamten Datenmaterial auseinanderzusetzen und somit durch den dauernden Vergleich zu einem Schluss zu kommen oder bei besonders komplexen Fällen wurden ProjektmanagerInnen als ExpertInnen zu Rate gezogen.

Nachdem die Zuordnung aller Daten erfolgt war, galt es zunächst die immer noch sehr umfangreiche Datenmenge in ein einheitliches Format zu bringen, denn nachwievor enthielten die Ordner zu den verschiedenen Rückfragen sowohl E-Mail-Korrespondenz als auch Query-Sheets. Um die statistischen Auswertungen, die abschließend erfolgen sollten zu vereinfachen, wurde es für naheliegend und sinnvoll befunden jene Informationen, die durch E-Mail-Korrespondenz in Erfahrung gebracht wurden, ebenfalls dem Format des Query-Sheets anzupassen. Das Ziel dabei waren zwei Master-Query-Sheets, die alle Informationen aus dem angegebenen Forschungszeitraum enthalten sollten, wobei hierbei die Trennung nicht nach ursprünglichem Dateiformat erfolgte, sondern nach Unternehmen A und Unternehmen B. Durch diese Trennung wurde letztendlich die Vergleichbarkeit weiterhin aufrechterhalten und das Programm Microsoft Excel 1997 bot außerdem alle Notwendigen Eigenschaften um die Daten anschließend weiter aufbereiten zu können und ebenso die Ergebnisse der Analyse darstellen zu können.

Für spätere Auswertungen ist aber das Query-Sheet in seiner originalen Form nicht optimal, da es im Sinne der Statistik ein paar Daten zu ergänzen galt, die im folgenden Abschnitt aufgeführt und kurz erläutert werden sollen.

- **Mail oder Query**

Unter diesem Punkt wird die Quelle der Informationen unterschieden und somit festgestellt, ob die Rückfrage per E-Mail-Korrespondenz oder per Query-Sheet in Umlauf gebracht und weiter bearbeitet wurde. Durch diese Unterscheidung soll in erster Linie herausgefunden werden, wie häufig das Query-Sheet tatsächlich eingesetzt wird, und ob es in dieser Hinsicht Unterschiede zwischen den beiden AuftraggeberInnen gibt. Bereits bei der Einführung in die unterschiedlichen Quellen – Query-Sheet und E-Mail-Korrespondenz – wurden mögliche Argumente für die Verwendung des jeweiligen Kommunikationsmittels genannt. Bei der Interpretation der Ergebnisse soll im weiteren Verlauf nochmals kurz auf diese Entscheidungshintergründe eingegangen werden.

- **Projektnummer**

Die Projektnummer wird im Normalfall in jedem Query-Sheet angeführt und ebenso konsequent in der Betreffzeile bei der E-Mail-Korrespondenz angegeben. Dieser „rote Faden“ sorgt für Überblick, da Einzelteile der Kommunikation zwischen ProjektmanagerInnen und AuftraggeberInnen sowie zwischen ProjektmanagerInnen und ÜbersetzerInnen dadurch in Zusammenhang miteinander gebracht werden können. Die Projektnummer soll auch bei den Auswertungen dieser Kommunikationsteile für den Überblick sorgen, denn durch die Gruppierung der Rückfragen nach Projektnummern können sowohl qualitative als auch quantitative Informationen auf Projektebene herausgelesen werden. Das bedeutet, dass man sowohl feststellen kann, wie viele Rückfragen als auch welche Art von Rückfragen zu einem Projekt gestellt wurden. Auch wenn diese Informationsebene sehr niedrig ist und womöglich kaum allgemeine Rückschlüsse zulässt, so kann die Summe der projektbezogenen Daten bereits wieder zu Ergebnissen führen. Diese können zumindest Unterschiede oder Ähnlichkeiten zwischen Unternehmen A und Unternehmen B darstellen.

- **Änderung oder Anmerkung durch eurocom**

Wie bereits im Abschnitt zum Thema Arbeitsablauf erläutert wurde, werden Rückfragen keinesfalls von ÜbersetzerInnen direkt an AuftraggeberInnen weitergeleitet. Die Gründe dafür sind vielschichtig und wurden ebenso bereits in dem erwähnten Abschnitt erwähnt. Dies führt nun – wie ebenfalls bereits beschrieben wurde – dazu, dass jegliche Rückfrage zu mindestens einem Zeitpunkt von ProjektmanagerInnen durchgesehen wird. In diesem Fall kann es zu Änderungen der Fragestellung kommen oder zu Anmerkungen in Bezug auf die Antwort. Dieser Arbeitsschritt soll im Master-Query-

Sheet ebenfalls enthalten sein, da dadurch einerseits aufgezeigt wird inwieweit ProjektmanagerInnen in diesem Prozess tatsächlich involviert sind und andererseits verdeutlicht wird, dass es sich hierbei um einen komplexen Prozess handelt, der mehrere Arbeitsschritte erfordert, wobei das im Master-Query-Sheet keine Information, die im Laufe dieses Prozesses eingebracht wurde unterschlagen werden soll.

- **Kategorie**

Die Informationsspalte „Kategorie“ wurde hinzugefügt um der Kernfrage dieser Masterthese auf den Grund zu gehen. Indem die jeweiligen Rückfragen aufgrund ihres Betreffs einer bestimmten Kategorie zugeordnet werden, soll anschließend überprüft werden können, wieviele der Rückfragen tatsächlich eine terminologische Ursache haben und welche anderen Ursachen ebenso bestehen können. An dieser Stelle wird nun nicht weiter auf einzelne Rückfragekategorien eingegangen, da dieser Abschnitt nur einem Überblick über die Erweiterung des Query-Sheets zu Analysezwecken dient. Da es sich jedoch hierbei letztendlich um das zentrale Forschungsthema dieser Arbeit handelt, soll auch an dieser Stelle bereits darauf hingewiesen werden, dass gerade der Prozess der Kategorisierung im Detail noch näher erläutert wird.

- **Query seitens eurocom**

Bereits in den Ausführungen zum Arbeitsablauf wurde darauf eingegangen, dass Rückfragen zum Teil direkt von ProjektmanagerInnen gestellt werden, auch wenn dies nicht der häufigsten Ablauf ist, soll mithilfe der Informationen aus dieser Spalte festgestellt werden, wie stark ProjektmanagerInnen tatsächlich durch den Rückfrageprozess gefordert sind. Die Angaben hierbei beschränken sich lediglich auf „ja“ – Rückfrage wurde von ProjektmanagerInnen eingebracht – oder „nein“ beziehungsweise wurde keine Angabe gemacht, wobei hier davon ausgegangen wird, dass ÜbersetzerInnen diese Rückfrage stellten. An dieser Stelle ist nochmals anzumerken, dass bei manchen Datensätzen nicht eindeutig zu erkennen war, von welcher Seite aus die Rückfrage in Umlauf gebracht wurde. In dieser Spalte wurden somit lediglich Datensätze mit „ja“ markiert, wenn das aus den Ausgangsinformationen eindeutig hervorging.

- **Finale Rückmeldung des Kunden**

Der Rückfrageprozess besteht meist aus mehreren Arbeitsschritten, die von mehreren Personen durchgeführt werden. Hierbei werden – wie zuvor häufig erwähnt – Informationen zum Teil seitens der ProjektmanagerInnen abgewandelt oder ergänzt, damit sie letztendlich den Erfordernissen des Zieltextes entsprechen. Zum Teil ist es auch notwendig mehrfache Rücksprache mit den AuftraggeberInnen zu halten und um erneut keine dieser Ausgangsinformationen zu verlieren, wurde diese Spalte im Master-Query-

Sheet ergänzt. Zum einen kann dadurch der Prozess besser beobachtet werden und zum anderen ist der Letztstand dieses Prozesses immer der entscheidende Informationsteil.

▪ **Verwendung**

Während die Kategorisierung eine feine Einteilung der Rückfragen in deren Betreff darstellt, geht es bei Zuordnung zu einer Verwendung um eine gröbere Einteilung. Hierdurch soll nun tatsächlich unterschieden werden, ob die Rückfrage terminologisch bedingt ist oder nicht. Während bei der Kategorisierung bereits verschiedene Rückfragearten herausgefiltert wurden, können durch der Zuordnung zu einer Verwendung diese Arten weiter zusammengefasst werden. Es wurden dabei zwei Verwendungsmöglichkeiten – durch eine Projektmanagerin – definiert: Terminologie und Prozess. Der Verwendung Terminologie werden all jene Rückfragen zugeordnet, die durch eine terminologische Übersetzungshürde entstanden sind und somit im direkten Zusammenhang mit der zentralen Fragestellung dieser Masterthese stehen. Der Verwendung Prozess wurden nun alle anderen Fragestellungen zugeordnet, die im Laufe der Übersetzungsarbeit auftraten, jedoch weder eine terminologische noch eine organisatorische Ursache haben, sondern sehr wohl direkt mit dem Ausgangs- oder Zieltext im Zusammenhang stehen.

Durch die leichte Umstrukturierung des Query-Sheets konnten anschließend auch alle Informationen aus der E-Mail-Korrespondenz in die beiden Master-Query-Sheets, die zwischen Unternehmen A und Unternehmen B unterschieden, eingearbeitet werden. Zusätzlich wurden bei Informationen, die bereits im Format eines Query-Sheets vorhandenen waren, die Details in den neu hinzugefügten Spalten ergänzt. Erst das einheitliche Datenformat, das die wesentliche Grundvoraussetzung für alle weiteren Bearbeitungsschritte darstellte, ermöglichte eine Auswertung der gesammelten Daten. Doch durch das Übertragen der Daten in dieses einheitliche Format des Master-Query-Sheets kam es auch zu bestimmten Problemen, die an dieser Stelle kurz erwähnt werden sollen, um die Qualität des Datenmaterials zu jedem Projektzeitpunkt beurteilen zu können.

Eine der Hürden stellte die Umformulierung der Rückfragen dar, die per E-Mail-Korrespondenz bearbeitet wurden. Dabei mussten freie Formulierungen in einer vorgefertigten Form angepasst werden und nur durch genaue Interpretation der Ausgangsdaten konnten diese möglichst vollständig in das Query-Sheet übertragen werden. Grundsätzlich wurde hierbei auf die Kernaussage der Rückfrage und aus deren Antwort geachtet, wodurch unter Umständen Detailinformationen außen vor gelassen wurden und keinen Niederschlag in die letztendlich verwendeten Master-Query-Sheets fanden. Diese Form der Abstraktion war notwendig um die Fülle der Daten sinnvoll in einem Formular unterzubringen und wurde auch nur daher sehr konsequent angewandt, da davon

ausgegangen werden kann, dass die Detailinformationen letztendlich nicht die Aussage der nachfolgenden Auswertungen beeinflussen.

Neben der groben Umformulierung stellten auch fehlende Informationen zu diversen Spalten eine gewisse Hürde dar. Dieser Mangel wurde jedoch nicht nur bei Rückfragen festgestellt, die per E-Mail-Korrespondenz bearbeitet wurden, sondern ebenso wurde es zum Teil verabsäumt das Query-Sheet vollständig auszufüllen. In den meisten Fällen handelte es sich dabei um Informationen zu Details, die im Grunde die Fragestellung oder deren Beantwortung nicht wesentlich beeinträchtigen.

Neben diesen Hürden, die letztendlich die Auswertung nicht oder nur in geringem Maße beeinflussten, war die Hürde der Zuordnung der einzelnen Rückfragen zu einer der erarbeiteten Kategorien entscheidender. Die Details zu den verschiedenen Kategorien werden im nachfolgenden Kapitel erläutert, doch an dieser Stelle soll bereits betont werden, dass es sich hierbei um eine qualitative Kategorisierung handelt, die nicht automatisiert durchgeführt werden konnte. Jede einzelne Rückfrage wurde durchgegangen um diese anschließend per Hand einer der definierten Rückfragekategorien zuzuordnen. Bei Rückfragen, die zwei oder auch mehr Ursachen hatten, musste eine klare Entscheidung getroffen werden um eine anschließende Auswertung erst zu ermöglichen. Hierbei ist besonders die Interpretation einer Rückfrage durch ExpertInnen entscheidend und kann auch Einfluss auf das Auswertungsergebnis nehmen. An dieser Stelle ist jedoch ebenso anzumerken, dass die Kategorisierung mit hoher Konsequenz erfolgte und dadurch die Zuordnung und die anschließenden Ergebnisse zumindest Konsistenz aufweisen.

3.4. Kategorisierung der Rückfragen

Bereits im vorherigen Abschnitt wurde die Kategorisierung der Rückfragen angesprochen. Unter diesem Abschnitt soll vorerst erläutert werden, welche grundlegenden Funktionen die Kategorisierung übernimmt und dadurch verdeutlicht werden, warum Rückfragen für dieses Forschungsprojekt in Kategorien eingeteilt wurden. Anschließend soll näher dargestellt werden, wie diese Kategorisierung erfolgte und welche theoretischen Erkenntnisse der Translationswissenschaft letztendlich der erarbeiteten Kategorisierung zugrundeliegen.

3.4.1. Bedeutung der Kategorisierung

An dieser Stelle soll festgehalten werden, welche Gründe hinter einer Kategorisierung der Rückfragen stecken. Bereits im vorherigen Abschnitt wurde eine Form der Kategorisierung erwähnt, die sich lediglich darauf beschränkte festzulegen, ob es sich bei einem vorhandenen Datensatz um eine Rückfrage im Sinne dieser Untersuchung

handelte oder nicht. Die Kategorien beschränkten sich dabei auf „ja“ oder „nein“ und dienten der Vorsortierung des Datenmaterials.

Nun stellt sich die Frage, warum dieses Datenmaterial in weitere Kategorien unterteilt werden soll. Als zentrales Argument für diese Unterteilung steht die Forschungsfrage dieser Masterthese, denn ein Ziel ist es herauszufinden, ob diese Rückfragen vorwiegend terminologischen Ursprungs sind. Dadurch ergibt sich bereits eine weitere Unterscheidung zwischen terminologisch relevanten Rückfragen und terminologisch nicht relevanten Rückfragen.

Diese Unterscheidung ist jedoch nicht nur eine Voraussetzung zur Beantwortung der Forschungsfrage, sondern ebenso dienlich im Sinne des Wissensmanagements. Das Herausfiltern von terminologisch relevanten Rückfragen ist die Grundlage für das Festhalten und Weiterverarbeiten des terminologischen Wissens, das bereits durch die Bearbeitung dieser Rückfrage gewonnen, jedoch noch nicht für die Weiterverwendung zugänglich gemacht wurde.

Ganz allgemein soll durch eine Kategorisierung herausgefunden werden, wodurch Übersetzungshürden und daraus folgende Rückfragen verursacht werden, denn davon können sowohl die Übersetzungsdidaktik als auch die Übersetzungspraxis profitieren. Durch diese Erkenntnis können einerseits spätere ÜbersetzerInnen noch besser auf potenzielle Hürden vorbereitet werden und zukünftige ProjektmanagerInnen können andererseits daraus lernen, auf welche Übersetzungshürden sie bei der Ausgangstextvorbereitung besonders achten sollten.

Desweiteren kann durch die Zuordnung einer Rückfrage bereits der Arbeitsfluss optimiert werden, denn abhängig von der Kategorie der Rückfrage kann diese direkt an die zuständige Person zur Bearbeitung weitergeleitet werden. Grundsätzlich ist davon auszugehen, dass eine effiziente Bearbeitung von Rückfragen sowohl zu einem effizienteren Translationsprozess führt als auch zu einer Minimierung des Personalaufwandes, da somit Personen, die in Bezug auf bestimmte Rückfragen nicht weiterhelfen können, erst gar nicht in den Arbeitsprozess involviert werden.

Längerfristig ist diese breitgefächerte Form der Kategorisierung auch für AuftraggeberInnen von Nutzen, denn durch statistische Auswertungen der Rückfragen können ProjektmanagerInnen zusätzliche Informationen vorweisen. Erstens kann seitens der ProjektmanagerInnen klar aufgezeigt werden, welche Zusatzleistungen in Form von Wissensmanagement geboten werden. Zweitens kann AuftraggeberInnen somit aufgezeigt werden, wodurch die häufigsten Rückfragen verursacht werden. Hierdurch können diese in Zukunft ihre Ausgangstexte in Hinblick auf diese Rückfragen bereits vorab prüfen und dadurch erneut den Translationsprozess effizienter gestalten.

3.4.2. Theoretische Grundlage

TranslationswissenschaftlerInnen haben sich mit Themengebieten auseinandergesetzt, die von großer Bedeutung für die Kategorisierung von Rückfragen sind. Zum einen handelt es sich hierbei um die Analyse der Translationskonflikte und zum anderen um die Erforschung des Rechercheverhaltens von ÜbersetzerInnen. Das erste Themengebiet ist von Bedeutung, da eine Rückfrage grundsätzlich durch einen Translationskonflikt provoziert wird. Das zweite Themengebiet ist von Bedeutung, da eine Rückfrage eine Form der Recherche ist. In diesem Abschnitt sollen nun die verschiedenen Forschungsansätze zu diesen zwei Themengebieten dargestellt werden. Diese Forschungsansätze stellen neben dem Datenmaterial des Sprachdienstleisters eurocom die Grundlage der vorliegenden Arbeit dar. Die Kategorisierung der Rückfragen, die zur näheren Analyse der Rückfragen, erarbeitet wurde, setzt sich zum einen aus den ersten Erkenntnissen zusammen, die bereits bei der Durchsicht des Rohmaterials gewonnen wurden, und zum anderen und größeren Teil basieren sie auf bereits vorliegende Forschungsarbeit in der Translationswissenschaft. Wie bereits erwähnt, sollen erst die Inhalte dieser Forschungsarbeiten dargestellt werden, bevor die Verknüpfung zur Kategorisierung hergestellt wird. Hierbei werden die TranslationswissenschaftlerInnen in alphabetischer Reihenfolge gelistet und ihre jeweiligen Erkenntnisse erläutert.

- **Hans P. Krings**

Besonders ausgiebig beschäftigt sich Krings mit der Thematik des Übersetzungsproblems im Rahmen einer empirischen Untersuchung mit fortgeschrittenen Französischlernenden. Die zugrundeliegende Fragestellung dieser Untersuchung beschäftigt sich mit dem, was in den Köpfen von ÜbersetzerInnen vorgeht. Durch Methode des Lauten Denkens sollen Krings jene Daten zugänglich werden, die sonst zwar während jedem Übersetzungsprozess entstehen, aber meist wieder verloren gehen ohne je bearbeitet und interpretiert werden zu können. (KRINGS, 1986, S. 49ff)

Nachdem die Daten in Form von Protokollen des Lauten Denkens gesammelt wurden, suchte man nach einer systematischen Analysemethode, die sowohl der qualitativen Vielfalt des Datenmaterials gerecht wurde, als auch intersubjektive Ergebnisse liefern würde, die auf die ursprüngliche Fragestellung passen. Krings betont, dass der Analyseprozess grundsätzlich einer hierarchischen Struktur folgt, jedoch bei der Schaffung von Analysekatégorien auch die paarweise Interdependenz nicht außer Acht gelassen werden darf, wenn die Methode alle zuvor genannten Ziele erfüllen soll. (KRINGS, 1986, S. 112)

Graphisch können die Hierarchie und auch die Interdependenzen folgendermaßen dargestellt werden:

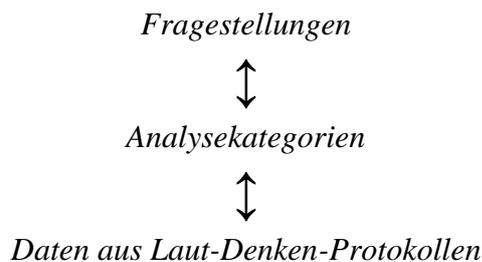


Abbildung III Hierarchische Struktur des Analyseprozesses nach (KRINGS, 1986, S. 13)

Schließlich definierte man das Konzept des Übersetzungsproblems als Basisanalysekategorie, wobei drei Gründe gleicher Gewichtung ausschlaggebend für diese Entscheidung waren:

- 1) Das Datenmaterial ließ sich deutlich in problembezogene Äußerungen und nicht-problembezogene Inhalte aufteilen.
- 2) Die Inhalte der Äußerungen ließen sich zu einem überwiegenden Teil auf das Konzept des Übersetzungsproblems beziehen und dies führte weiters zu sinnvollen Interpretationen.
- 3) Im Hinblick auf die Übersetzungsdidaktik und die Sprachlehrforschung bietet eine Analyse von Übersetzungsproblemen die Möglichkeit eine zentrale Frage zu beantworten: „Wo haben welche Lerner aus welchen Gründen welche Art von Übersetzungsproblemen, und was kann man im Übersetzungsunterricht dagegen tun?“ (KRINGS, 1986, S. 113)

Nachdem eine grundsätzliche Analysestrategie entwickelt wurde, beschäftigt sich Krings mit der Erarbeitung objektiver Merkmale, die auf ein Übersetzungsproblem hinweisen sollen. Mithilfe dieser Liste von primären und sekundären Problemindikatoren sollen Probleme somit erstmals identifiziert werden, bevor in weiteren Analysen tatsächliche Problemkategorien zugeordnet werden konnten.

Primäre Problemindikatoren

- 1) Problemidentifikation durch ÜbersetzerInnen
- 2) Hilfsmittelbenutzung
- 3) Lücken im Entwurf des Zieltextes

Sekundäre Problemindikatoren

- 1) Konkurrierende zielsprachliche Formulierungen
- 2) Änderungen im Entwurf des Zieltextes
- 3) Markierungen im Ausgangstext
- 4) Unzufriedenheit der ÜbersetzerInnen mit dem Produkt

- 5) Metaproblematisierung
- 6) Ungefüllte Pausen im Laut-Denken-Protokoll
- 7) Paralinguale Indikatoren
- 8) Ausbleiben einer primären Äquivalentassoziation

Die Unterscheidung zwischen primären und sekundären Problemindikatoren könnte man auch als starke und schwache Hinweise bezeichnen. Diese Unterscheidung war auch ausschlaggebend für die Identifikation von Problemen. Ein Segment wurde als Übersetzungsproblem identifiziert, sobald entweder ein primärer – somit ein starker – Problemindikator vorlag oder zumindest zwei sekundäre – also schwache – Problemindikatoren mit dem Segment verknüpfbar waren. (KRINGS, 1986, S. 21)

In weiterer Folge wurden die bereits identifizierten Übersetzungsprobleme in Kategorien unterteilt, wobei Krings hier zwischen drei prozessgebundenen Problemtypen differenziert und zusätzlich zwei Problemtypen benennt, die auf Kompetenzen der ÜbersetzerInnen zurückzuführen sind.

Erstmals sollen an dieser Stelle jene Probleme näher betrachtet werden, die sich durch den Übersetzungsprozess ergeben:

a) Rezeptionsproblem

Ein Rezeptionsproblem entsteht in Zusammenhang mit dem Verstehen des Ausgangstextes. Es handelt es sich somit um eine Hürde die in einer frühen Phase des Translationsprozesses auftritt. Krings erwähnt, dass Rezeptionsprobleme vorwiegend sprachlicher Natur sind, aber in manchen Fällen auch durch den Inhalt – und hierbei meist durch kulturell bedingte Präsuppositionen innerhalb des Ausgangstextes – entstehen. (KRINGS, 1986, S. 145ff)

b) Wiedergabeproblem

Ein Wiedergabeproblem entsteht im Gegensatz zum Rezeptionsproblem in einer späteren Phase des Translationsprozesses und zwar in jenem Moment, in dem der Zieltext formuliert werden soll. Hierbei kann es sich um sprachliche Probleme handeln, die darauf zurückzuführen sind, dass ein Wort oder ein Ausdruck nicht bekannt ist, aber ebenso wird deutlich, dass die Such nach einer „angemessenen“ Übertragung ein Hürde darstellen kann, wenn der Ausgangstext in all seinen Facetten wiedergegeben werden soll. (KRINGS, 1986, S. 145ff)

c) Rezeptions-Wiedergabe-Problem

Während es sich bei Rezeptionsproblemen und Wiedergabeproblemen jeweils um Einfachprobleme handelt, so stellen Rezeptions-Wiedergabe-Probleme eine Form von

Doppelproblemen dar. Hierbei führt für ÜbersetzerInnen dasselbe Element des Ausgangstextes erstmals zu Problemen des Verstehens und in weiterer Folge auch zu Problemen bei der Umsetzung in den Zieltext. (KRINGS, 1986, S. 146ff)

Krings erwähnt im Zuge seiner Erörterungen zur Problemtypisierung die Möglichkeit einer weiterführenden Differenzierung innerhalb dieser drei Kategorien, betont jedoch, dass dies erst nach der Untersuchung anderer Datensätze basierend auf unterschiedlichen Textsorten sinnvoll wäre. Es wird erwähnt, dass gewisse Ausprägungen erkennbar sind, doch das vorliegende Datenmaterial alleine erlaubt keine signifikanten Auswertungen, da das Spektrum der Probleme nicht ausreichend breit gefächert ist. (KRINGS, 1986, S. 152)

Die vorgestellte Typisierung der Übersetzungsprobleme orientiert sich ganz klar an dem Übersetzungsprozess und durch den unterschiedlichen Zeitpunkt ihres Auftretens in diesem Prozess unterscheiden sich die Probleme deutlich in ihrer Struktur. Abgesehen von diesen Aspekten betont Krings, dass die anhand dieser Kategorien erfolgte Differenzierung eine bedeutende Vorarbeit für die Unterscheidung zwischen Problemen der Fremdsprachenkompetenz und Problemen der Übersetzungskompetenz darstellt. (KRINGS, 1986, S. 152)

Diese zusätzlichen Kategorien, die sich eindeutig auf das Wissen von ÜbersetzerInnen beziehen, werden nun näher erläutert:

a) Problem der Fremdsprachenkompetenz

Probleme der Fremdsprachenkompetenz eröffnen sich in einer sehr großen Bandbreite und sind auf Wissensdefizite von ÜbersetzerInnen zurückzuführen. Konkret handelt es sich bei dieser Problemkategorie um Defizite im intralingualen Wissen und Beurteilungsvermögen die Fremdsprache betreffend. Dies führt dazu, dass entweder Ausgangstextelemente in der Fremdsprache nicht richtig verstanden werden oder Zieltextelemente nicht sprachlich korrekt wiedergegeben werden können. (KRINGS, 1986, S. 153ff)

b) Problem der Übersetzungskompetenz

Probleme der Übersetzungskompetenz resultieren immer direkt aus dem Übersetzungsauftrag, da sie sich auf interlinguale und äquivalenzbezogene Fragestellungen beziehen. Hierbei handelt es sich somit nicht um reine Sprachkompetenzprobleme, sondern vielmehr um Probleme der Übertragung. (KRINGS, 1986, S. 153ff)

Krings setzt in seiner Analyse der Fremdsprachen- und Übersetzungskompetenzprobleme diese in eine direkte Beziehung zu den zuvor erarbeiteten Problemkategorien. Ebenso untersucht er die Kompetenzprobleme in

Abhängigkeit von der Übersetzungsrichtung um hierdurch das komplexe Thema in einzelne, überschaubare Blöcke aufzubrechen. Bei einer Detailanalyse ist diese Unterscheidung durchaus sinnvoll, doch in diesem Überblick wurde auf eine so tiefgreifende Wiedergabe verzichtet und der Fokus auf die Quintessenz der Ergebnisse gelegt. (KRINGS, 1986, S. 153ff)

- **Britta Nord**

Im Gegensatz zu den anderen, hier vorgestellten TranslationswissenschaftlerInnen beschäftigt sich Britta Nord nicht direkt mit der Analyse von Übersetzungsproblemen, sondern mit dem Rechercheverhalten von ÜbersetzerInnen. Grundsätzlich fügen sich ihre Untersuchungen dennoch gut in das Konzept der Übersetzungsprobleme ein, denn man kann davon ausgehen, dass ein Problem zu Recherche führt. Auch anders betrachtet sind ihre Erkenntnisse für die vorliegende Arbeit relevant, denn Britta Nord zählt Rückfragen zu den möglichen Recherchemethoden von ÜbersetzerInnen.

In dem folgenden Abschnitt soll nun einerseits erläutert werden, warum ÜbersetzerInnen recherchieren und welche Rolle Übersetzungsprobleme im Rechercheprozess einnehmen. Andererseits sollte ebenso darauf eingegangen werden, wie diese Übersetzungsprobleme durch die Beobachtung des Rechercheprozesses klassifiziert werden können.

Britta Nord definierte die Benutzung von Hilfsmitteln während des Übersetzungsprozesses als eine Handlung, wodurch sich für ihre Untersuchungen die Charakteristika von Handlungen auch als Auswertungsparameter heranziehen ließen. Auf einige dieser Charakteristika wird nun näher eingegangen, da sie ganz klar die kognitiven Bedingungen der Hilfsmittelbenutzung darstellen, die für die vorliegende Arbeit relevant sind – Benutzungsanlass, Benutzungsgrund, Suchfrage. (NORD B., 2002, S. 113f)

Der Benutzungsanlass ist Britta Nord zufolge durch eine Störung im Übersetzungsprozess gegeben, die sie auch als Übersetzungskonflikt bezeichnet. Britta Nord verwendet hierbei Übersetzungskonflikt als einen Sammelbegriff für Übersetzungsprobleme und Übersetzungsschwierigkeiten, während sie ebenso darauf hinweist, dass zwischen diesen Begriffen in der Literatur oft nicht differenziert wird. Es wird nun davon ausgegangen, dass ein solcher Übersetzungskonflikt durch eine bestimmte Ausgangstexteinheit verursacht wird, weshalb sowohl der Übersetzungskonflikt als auch die Ausgangstexteinheit selbst als Benutzungsanlass betrachtet werden können, da sie jeweils das Element darstellen, das ÜbersetzerInnen zur Hilfsmittelbenutzung führt.

Der Benutzungsgrund steht nun für die Ursache, weshalb gerade dieses Element im Übersetzungsprozess zu einer Hilfsmittelbenutzung führt. Wie bereits erwähnt wurde, stellt ein Übersetzungskonflikt eine Blockade im Übersetzungsprozess dar und Britta

Nord geht davon aus, dass diese Blockade durch eine Form von Wissensdefizit ausgelöst wird. (NORD B. , 2002, S. 120ff) Dies bedeutet nun grob zusammengefasst, dass mangelhaftes Wissen seitens der ÜbersetzerInnen der Grund für die Hilfsmittelbenutzung ist. Durch genauere Untersuchungen konnte Britta Nord jedoch vier unterschiedliche Kategorien von Benutzungsgründen erarbeiten, die nun kurz erläutert werden und gleichzeitig zu dem Übersetzungsprozess in Bezug gesetzt werden sollen.

- 1) Die Ausgangstexteinheit wird nicht verstanden. Dieser Benutzungsgrund tritt in der ersten Phase des Übersetzungsprozesses – der Ausgangstextrezeption – auf. (NORD B. , 2002, S. 133f)
- 2) Die Ausgangstexteinheit wird verstanden, kann aber nicht in der Zielsprache wiedergegeben werden. Dieser Benutzungsgrund tritt in der zweiten Phase des Übersetzungsprozesses – dem Transfer – auf. (NORD B. , 2002, S. 133f)
- 3) Eine Möglichkeit zur Wiedergabe in der Zielsprache wird gefunden, aber es bestehen Zweifel, ob diese tatsächlich angemessen wäre. Dieser Benutzungsgrund tritt ebenso während des Transfers auf. (NORD B. , 2002, S. 133f)
- 4) Die gewählte Wiedergabemöglichkeit lässt sich nicht in den Zieltext einfügen. Dieser Benutzungsgrund tritt in der dritten und letzten Phase des Translationsprozesses auf – in der Zieltextproduktion. (NORD B. , 2002, S. 133f)

Britta Nord erwähnt, dass ebenso eine Abfolge von Benutzungsgründen möglich ist. So kann beispielsweise durch das Auflösen einer Schwierigkeit in einer früheren Phase des Translationsprozesses dennoch die gleiche Ausgangstexteinheit zu einem weiteren Benutzungsgrund in einer späteren Phase führen. (NORD B. , 2002, S. 144)

Mit dem Benutzungsanlass wurde das auslösende Element der Hilfsmittelbenutzung definiert und mit dem Benutzungsgrund wurde die dahinterliegende Ursache festgelegt. In diesem Abschnitt soll nun geklärt werden, welches Ziel ÜbersetzerInnen verfolgen, wenn sie Hilfsmittel nutzen um Übersetzungsschwierigkeiten zu überwinden. Britta Nord bezeichnet dieses Element als Suchfrage, da ÜbersetzerInnen eine Frage zu einer Ausgangstexteinheit haben und es ihr Ziel ist durch Recherche eine Antwort darauf zu finden. Diese Suchfragen ordnete Britta Nord neun Kategorien zu, welche an dieser Stelle aufgelistet und erläutert werden sollen. Gleichzeitig werden diese Kategorien mit den Wissensdefiziten der ÜbersetzerInnen verknüpft und auch jener Phase im Übersetzungsprozess zugeordnet, in der sie auftreten. (NORD B. , 2002, S. 145ff)

a) Bedeutung einer ausgangssprachlichen Einheit

Hierbei handelt es sich um eine Suchfrage, die auf einen Mangel der intralingualen Sprachkompetenz zurückzuführen ist und sowohl in der Rezeptions- als auch in der Transferphase auftreten kann. ÜbersetzerInnen versuchen durch die Nutzung von Hilfsmitteln ein besseres Verständnis von der Ausgangstexteinheit zu erlangen. (NORD B. , 2002, S. 148f)

b) Äquivalent

Wird ein Äquivalent gesucht, so findet dies in der Rezeptions- oder in der Transferphase statt, wobei hier das Fehlen einer Wiedergabemöglichkeit zutrifft. Die Schwierigkeit von ÜbersetzerInnen eine Ausgangstexteinheit in der Zielsprache wiederzugeben ist auf einen Mangel der interlingualen Sprachkompetenz zurückzuführen. (NORD B. , 2002, S. 148ff)

c) Bedeutung einer zielsprachlichen Einheit

ÜbersetzerInnen recherchieren die Bedeutung einer zielsprachlichen Einheit, wenn sie bereits Vermutungen dazu haben, jedoch Unsicherheit bezüglich der Richtigkeit dieser Vermutungen besteht. Dieser Mangel an intralingualer Sprachkompetenz führt bei der Wiedergabe zu Schwierigkeiten. (NORD B. , 2002, S. 148ff)

d) Verwendbarkeit

Hierbei wird nicht nur die grundsätzliche Bedeutung einer zielsprachlichen Einheit überprüft, sondern auch ihre Verwendbarkeit für den Zieltext. Es handelt sich um eine Suchfrage, die in der Transferphase auftritt, wenn Unsicherheit bezüglich einer Wiedergabemöglichkeit besteht. Die Schwierigkeit ist auf einen intralingualen Sprachkompetenz zurückzuführen, da sich die ÜbersetzerInnen hierbei nicht im Klaren darüber sind, ob ihre Wiedergabemöglichkeit in der Zielsprache als angemessen oder üblich erachtet wird. (NORD B. , 2002, S. 148ff)

e) Rechtschreibung

Ein Mangel der intralingualen Sprachkompetenz kann dazu führen, dass ÜbersetzerInnen in der Abschlussphase des Translationsprozesses – während der Zieltextproduktion – die korrekte Schreibweise einer sprachlichen Einheit überprüfen müssen. (NORD B. , 2002, S. 148ff)

f) Grammatik

Mangelnde intralinguale Sprachkompetenz kann auch dazu führen, dass ÜbersetzerInnen während der ZIELTEXTPRODUKTION grammatikalische Fragen mittels Recherche klären. (NORD B. , 2002, S. 148ff)

g) Kotext

Hierbei geht es darum, dass ÜbersetzerInnen ermitteln möchten, wie die gewählte zielsprachliche Einheit kombiniert werden kann um sie sinnvoll in das Translat einzubinden. Diese Suchfrage tritt somit bei der ZIELTEXTPRODUKTION auf und ist auf einen Mangel intralingualer Sprachkompetenz zurückzuführen. (NORD B. , 2002, S. 148ff)

h) Alternative

Hierbei führe ebenso ein Mangel an intralingualer Sprachkompetenz seitens der ÜbersetzerInnen zu einer Schwierigkeit, die im Zuge der ZIELTEXTPRODUKTION aufgelöst werden soll. Es wird eine alternative zielsprachliche Einheit gesucht, da die zuvor gewählte Möglichkeit als solche nicht in den ZIELTEXT aufgenommen werden kann, oder weil sie im Auge der ÜbersetzerInnen nicht als optimal erscheint. (NORD B. , 2002, S. 148ff)

i) Sachverhalt

Die Suchfrage nach dem Sachverhalt klassifiziert Britta Nord als einzige Schwierigkeit, die durch mangelnde Sachkompetenz ausgelöst wird. Hierbei gilt es somit nicht rein sprachliche Konflikte zu lösen, sondern zusätzliche Informationen zum Inhalt des Ausgangstextes zu erhalten, weshalb die Suchfrage der Transferphase zugeordnet wird. Durch Vertiefung der Sachkenntnisse gelingt es ÜbersetzerInnen in weiterer Folge auch sprachliche Konflikte zu lösen, denn ein besseres Verständnis des Textes hilft Äquivalente zu finden oder bereits gefundene ZIELTEXTKOMPONENTEN zu überprüfen. (NORD B. , 2002, S. 148ff)

▪ **Christiane Nord**

Im Sinne der Übersetzungsdidaktik erarbeitete Christiane Nord als eine der ersten TranslationswissenschaftlerInnen eine klare Unterscheidung zwischen den Begriffen „Übersetzungsschwierigkeit“ und „Übersetzungsproblem“. Diese klare Trennung sollte den Übersetzungsunterricht optimieren, da hierdurch auch eine klare Trennung zwischen Sprachkompetenz und Translationskompetenz erfolgt und somit beide Elemente ebenso getrennt voneinander bewertet und verbessert werden können. (NORD C. , 1988, S. 90)
Wie diese Trennung nun genau aussieht, wird nun näher erläutert.

Übersetzungsschwierigkeiten werden nach Christiane Nord als subjektive Hürden definiert, die sich aus der Sprach- und Fachkompetenz der Übersetzerin oder des Übersetzers ergeben, sowie aus der individuellen Übersetzungssituation, wobei hier die Zeit- und Sachressourcen eine Rolle spielen. Diese sind nicht näher zu kategorisieren, da sie einerseits ja von der individuellen Situation abhängig sind und andererseits durch Erfahrung seitens ÜbersetzerInnen, sowie durch zusätzliche Ressourcen – insbesondere Arbeitszeit und Recherchemöglichkeiten – stark abnehmen oder sogar gänzlich eliminiert werden können. (NORD C. , 2003, S. 352) Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass Übersetzungsschwierigkeiten ausschließlich durch die Übersetzerin oder den Übersetzer bedingt werden, sowie durch deren Arbeitssituation. Insgesamt definiert Christiane Nord in diesem Zusammenhang vier konkrete Faktoren. (NORD C. , 1988, S. 90)

a) Textbezogene Schwierigkeiten

Textbezogene Schwierigkeiten sind auf den Grad der Verständlichkeit des Ausgangstextes zurückzuführen, wobei dieser so weit wie möglich unabhängig von den Kompetenzen der Übersetzerin oder des Übersetzers betrachtet werden soll. Textbezogene Schwierigkeiten inkludieren beispielsweise die inhaltliche und strukturelle Komplexität des Ausgangstextes, das Vorhandensein und die Darstellung nonverbaler Elemente sowie eventuelle Defekte im Ausgangstext. Diese Schwierigkeiten können durch eine Textanalyse erkannt werden, da sie an den textinternen Faktoren abzulesen sind. (NORD C. , 2003, S. 350ff) In diesem Zusammenhang betont Christiane Nord ebenso, dass die Analyse und insbesondere die Kenntnis der textexternen Faktoren essentiell sein können um diese Art der Übersetzungsschwierigkeit zu überwinden, denn die Kenntnis der Situation, in die ein Ausgangstext gebettet wurde, kann viel zum Verständnis eines Textes beitragen. Die Analyse textinterner und textexterner Faktoren wird somit zur effektiven Strategie gegen textbezogene Übersetzungsschwierigkeiten. (NORD C. , 1991, S. 174f)

b) Übersetzerbezogene Schwierigkeiten

Übersetzerbezogene Schwierigkeiten werden – wie aus der Bezeichnung deutlich abzulesen ist – direkt durch die Mängel der Kompetenzen von der jeweiligen Übersetzerin oder dem jeweiligen Übersetzer verursacht, welche beim vorherigen Punkt der textbezogenen Übersetzungsschwierigkeiten ausgeklammert wurden. Grundsätzlich sind die Kompetenzen von ÜbersetzerInnen, die an dieser Stelle diskutiert werden, in zwei Aspekte zu unterteilen: Einen Aspekt stellen die Sach- und Kulturkenntnis dar und der andere Aspekt umfasst die Sprachkenntnis, wobei hier zusätzlich zwischen Muttersprache und Fremdsprache unterschieden wird, da erstere in den meisten Fällen besser beherrscht wird. Mängel dieser Kompetenzen werden als subjektive Übersetzungsschwierigkeit eingestuft, da diese Hürden im Zuge einer entsprechenden Ausbildung und im weiteren

Verlauf durch Übersetzungserfahrung aufgrund eines entsprechend gewachsenen Wissens- und Kompetenzstandes überwunden werden können. (NORD C. , 1991, S. 175f)

c) Übersetzungsaufgabenbezogene Schwierigkeiten

Übersetzungsaufgabenbezogene Schwierigkeiten ergeben sich durch den Schwierigkeitsgrad des Übersetzungsauftrages und sind an die Anforderungen gebunden, die an den Zieltext gestellt werden. Der Skopos, der dem Übersetzungsauftrag zugrundeliegt, kann somit – je nach Erfahrung und Kompetenz der ÜbersetzerInnen – Schwierigkeiten verursachen. (NORD C. , 1988, S. 91) Der Aspekt der übersetzungsaufgabenbezogenen Schwierigkeiten ist besonders für die Didaktik relevant, denn über diesen Hebel kann eine Übersetzungsaufgabe an die Kenntnisse der ÜbersetzerInnen, die sich noch in Ausbildung befinden, angepasst werden, ohne den Ausgangstext zu vereinfachen und dadurch zu verfälschen. Es können unterschiedliche Faktoren eines Textes – je nach didaktischem Zweck der Aufgabenstellung - in den Vordergrund oder in den Hintergrund gerückt werden. Insbesondere kann bei einer Vielzahl an zu lösenden Übersetzungsproblemen, die Komplexität einer solchen Aufgabe eingedämmt werden, indem man die „sprachlichen und kulturellen und sachlichen Schwierigkeiten ausklammert, einschränkt oder eine Lösung vorgibt.“ (NORD C. , 1991, S. 177) Neben der Steuerung dieser Faktoren, stellt auch eine übersetzungsrelevante Textanalyse eine Möglichkeit dar, Schwierigkeiten dieser Klasse zu reduzieren. Zusätzlich erwähnt Christiane Nord, dass neben ausgangstextbezogenen Schwierigkeiten auch übersetzerbezogene Schwierigkeiten durch den Auftrag beeinflusst werden können, denn je ähnlicher die ÜbersetzerInnen den ZieltextempfängerInnen sind – bezogen auf beispielsweise Alter, Bildung oder Status – desto leichter wird es den ÜbersetzerInnen vermutlich fallen, sich in das Zielpublikum hineinzusetzen und einen ansprechenden Zieltext zu gestalten. Jedoch ist an dieser Stelle festzuhalten, dass der Übersetzungsauftrag geforderte Aufgabe nicht nur vereinfachen kann, sondern auch zusätzliche Schwierigkeiten verursachen kann. (NORD C. , 1991, S. 176f)

d) Arbeitstechnische Schwierigkeiten

Die Bezeichnung „arbeitstechnische Schwierigkeiten“ impliziert bereits, dass diese Übersetzungsschwierigkeiten durch die Bedingungen der Arbeitssituation entstehen. (NORD C. , 1988, S. 191) Drei wesentliche Faktoren, die in diesem Zusammenhang zu nennen sind und direkten Einfluss auf den Schwierigkeitsgrad einer Übersetzungssituation haben, sind: Zeit, Recherchemöglichkeiten und technische Hilfsmittel. Diese drei Faktoren beeinflussen einander und spielen in jeder Übersetzungssituation eine zentrale Rolle. Technische Hilfsmittel ermöglichen einerseits eine relativ mühelose Textverarbeitung und eröffnen andererseits den Zugang zu einem breiten Spektrum an Informationen, die der Recherche dienlich sein können. Insbesondere Parallel- und Vergleichstexte sowie andere

Terminologiequellen und Dokumentationsmaterialien erwähnt Christiane Nord als wesentliche Hilfsmittel der Recherche. Lediglich der Zugang zu diesen Informationsquellen kann einen Aspekt der Übersetzungsschwierigkeiten eliminieren. In weiterer Folge spielt jedoch der Faktor Zeit eine zentrale Rolle, denn nur wenn ÜbersetzerInnen ausreichend Zeit zur Verfügung haben, sind sie in der Lage Recherchemöglichkeiten zielführend zu nutzen. (NORD C. , 1991, S. 177f)

Übersetzungsprobleme hingegen sind objektive Hürden, die ÜbersetzerInnen im Zuge einer Translationsarbeit überwinden müssen. Übersetzungsprobleme sind weder von der Person der Übersetzerin oder des Übersetzers abhängig, noch werden sie durch äußere Umstände der Übersetzungssituation hervorgerufen und daher können sie als objektiv eingestuft werden. Ebenso wie Übersetzungsschwierigkeiten lassen sich Übersetzungsprobleme in vier Kategorien unterteilen.

a) Ausgangstextabhängige Übersetzungsprobleme

Ausgangstextabhängige Übersetzungsprobleme entstehen durch besondere Elemente, die im zu übersetzenden Text vorhanden sind. (NORD C. , 1988, S. 90) Während das Problem unabhängig von der Zielsprache ist, die im Rahmen des Übersetzungsauftrages festgelegt wurde, und ebenso nicht jeder Ausgangstext dieselben Probleme dieser Art präsentiert, sind gewisse ausgangstextspezifische Probleme durchaus bestimmten Textsorten zuzuordnen. Beispielsweise kommt es bei wissenschaftlichen Veröffentlichungen häufig vor, dass unterschiedliche Konventionen zur Verbalisierung des Senderbezuges beachtet werden müssen. Literarische Texte hingegen können Wortspiele enthalten, die wiederum den Übersetzungsprozess schwieriger machen. Während nun Übersetzungsschwierigkeiten meist eindeutige Lösungen gegenüberstehen, ist ein Problem wie dieses nur von Fall zu Fall – von Übersetzungsauftrag zu Übersetzungsauftrag – zu lösen. Es wird auch für erfahrene ÜbersetzerInnen eine individuelle Auseinandersetzung mit dem Textelement erforderlich, obwohl diese das Problem bereits beim ersten Durchlesen erkennen. ÜbersetzerInnen, die sich noch in Ausbildung befinden, können auf die Ausgangstextanalyse zurückgreifen, wenn es um das Erkennen solcher Probleme geht, doch auch der weitere Verlauf ihrer Ausbildung wird in diesem Fall keine Patentlösung bieten. (NORD C. , 1991, S. 181f)

b) Pragmatische Übersetzungsprobleme

Pragmatische Übersetzungsprobleme sind aufgabenspezifisch und entstehen durch die Anforderungen, die in einem Übersetzungsauftrag festgelegt werden. (NORD C. , 1988, S. 90) Zusammenfassend kann man festhalten, dass pragmatische Übersetzungsprobleme in erster Linie aus der Gegenüberstellung der textexternen Analysefaktoren abzulesen sind. Beispielsweise spielen hier unterschiedliche

Textfunktionen oder Textproduktionsanlässe eine Rolle, ebenso aber kann die Übertragung in ein anderes Medium oder lediglich das kontrastierende Zielpublikum ein pragmatisches Übersetzungsproblem verursachen. Die Probleme ergeben sich somit aus der konkreten Übersetzungssituation, in der versucht wird den Kontrast zwischen Ausgangstext und Zieltext zu überbrücken. Neben den zuvor erwähnten externen Textfaktoren stellt auch die Überschrift oder der Titel eines Textes ein pragmatisches Übersetzungsproblem dar. Auch bei diesem Problem gilt, dass es für jeden Übersetzungsauftrag gesondert zu lösen ist und keine allgemeingültigen Lösungsansätze über diese Art von Hürde gestülpt werden können. (NORD C. , 1991, S. 182)

c) Kulturpaarspezifische Übersetzungsprobleme

Kulturpaarspezifische Übersetzungsprobleme entstehen – wie aus der Bezeichnung abzulesen ist – durch die Distanz zwischen Ausgangskultur und Zielkultur. (NORD C. , 1988, S. 90) Hierbei ist es durchaus relevant welcher Kultur der Ausgangstext entstammt und in welche Kultur der Zieltext eingebettet werden soll – je größer die Distanz zwischen diesen beiden Kulturen ist, die durch einen Übersetzungsauftrag verknüpft werden, desto größer ist auch die Wahrscheinlichkeit, dass Übersetzungsprobleme auftreten. Sind Ausgangskultur und Zielkultur vielleicht etwas enger verwandt, besteht die Möglichkeit, dass Probleme dieser Art nicht auftreten oder nur in geringerem Ausmaß. Konkret können kulturpaarspezifische Übersetzungsprobleme durch unterschiedliche „Gewohnheiten, Erwartungen, Normen und Konventionen für Kommunikationshandlungen“ (NORD C. , 1991, S. 182) entstehen. Christiane Nord erwähnt in diesem Kontext beispielhafte Probleme, sieht aber auch hier keine Patentlösung. Kulturpaarspezifische Übersetzungsprobleme müssen ebenfalls von Auftrag zu Auftrag gesondert bearbeitet werden, jedoch bezieht sich Christiane Nord auf Heinz Göhring und seine kontrastiven Kulturkunde (GÖHRING, 1976), die die Bewältigung solcher Übersetzungsprobleme zumindest unterstützen könnte. (NORD C. , 1991, S. 182)

d) Sprachenpaarspezifische Übersetzungsprobleme

Sprachenpaarspezifische Übersetzungsprobleme werden durch strukturelle Unterschiede zwischen der Ausgangssprache und der Zielsprache verursacht. (NORD C. , 1988, S. 90) Hierbei gilt wiederum, dass diese Art von Übersetzungsproblem nicht durch jeden Übersetzungsauftrag verursacht wird, sondern mit höherer Wahrscheinlichkeit auftritt, wenn die strukturellen Unterschiede – vorwiegend in den Bereichen Syntax und Lexik – zwischen der Ausgangssprache und der Zielsprache sehr stark sind. Sprachenpaarspezifische Übersetzungsprobleme sind jedoch unabhängig von der Übersetzungsrichtung – wenn sie auftreten, spielt es keine Rolle, welche Sprache die Ausgangssprache und welche die Zielsprache ist. Christiane Nord sieht in diesem

Zusammenhang die kontrastive Grammatik als eine Grundlage zur Bewältigung sprachenpaarspezifischer Übersetzungsprobleme. (NORD C. , 1991, S. 182f)

Nach der Erläuterung der möglichen Übersetzungsschwierigkeiten und Übersetzungsprobleme, weiß Christiane Nord darauf hin, dass es vor jeder Übersetzung wesentlich ist ein Analyse des Ausgangstextes und des Übersetzungsauftrages durchzuführen, denn auf diesem Weg können vorweg Übersetzungsprobleme identifiziert werden und ebenso Schwierigkeiten erkannt werden, die im Zuge des nachfolgenden Arbeitsprozesses auftreten könnten. Durch das Erkennen der Übersetzungsschwierigkeiten können diese vorab mittels angemessener Recherchemethoden beseitigt werden und erst anschließend sollten ÜbersetzerInnen die identifizierten Übersetzungsprobleme lösen. Auch hier empfiehlt Christiane Nord diesen Arbeitsschritt ganzheitlich vor dem eigentlichen Übersetzen abzuschließen. (NORD C. , 1988, S. 91) Zusätzlich weiß Christiane Nord darauf hin, dass Übersetzungsprobleme einer Hierarchie folgen, die auch beim Lösungsprozess beachtet werden soll. Erst werden Probleme auf der pragmatischen Makroebene gelöst, anschließend sollte man sich kulturspezifischen Problemen widmen und zuletzt sollten Probleme auf der sprachlichen Mikroebene bearbeitet werden. Der Zweck dieser strengen Hierarchie ist eine Vereinfachung des Übersetzungsprozesses, denn sehr häufig kann die Lösung eines Problems höherer Ebene ebenso die Lösung eines Problems niedrigerer – sprachlicher – Ebene sein. (NORD C. , 2003, S. 352ff)

- **Marisa Presas**

In ihrem Artikel „Problembestimmung und Problemlösung als Komponenten der Übersetzungskompetenz“ beschäftigt sich Marisa Presas ebenso aus didaktischer Perspektive mit dem Begriff des Übersetzungsproblems. Es wird festgestellt, dass eben dieser Begriff in der Fachliteratur der Translationswissenschaft häufig verwendet, jedoch kaum erläutert wird. Zum einen wird die Arbeit von ÜbersetzerInnen als ein Problemlösungsprozess erkannt, zum anderen setzen sich nur wenige Personen damit auseinander, wie diese Probleme aussehen, die es im Laufe einer Übersetzung zu lösen gilt. Doch gerade diese Problemlösungskompetenz ist nach Ansicht von Marisa Presas eine jener Kernkompetenzen, die zukünftigen ÜbersetzerInnen im Zuge ihrer Ausbildung vermittelt werden sollten. Es ist das Ziel der Übersetzungsdidaktik eine natürliche übersetzerische Kompetenz so zu entwickeln, dass eben diese Übersetzungsprobleme erkannt und durch angemessene Methoden gelöst werden. (PRESAS, 1997, S. 587)

Bisherige methodologische Ansätze beschäftigten sich bereits mit dem Bestimmen und dem Systematisieren von Übersetzungsproblemen.

Einerseits gibt es hier einen retrospektiven Ansatz, der Übersetzungsprobleme als die Ursache für Übersetzungsfehler betrachtet. Aus dieser Perspektive wurden Übersetzungsprobleme meist als Wissensmangel seitens der ÜbersetzerInnen eingestuft. Marisa Presas sieht darin zwei Schwierigkeiten: Einerseits ist durch diesen Ansatz eine klare Systematisierung der Übersetzungsprobleme nur bedingt möglich, andererseits findet die Beschäftigung mit Übersetzungsproblemen ausschließlich nach dem Übersetzungsprozess statt, wodurch der didaktische Wert als zweifelhaft eingestuft werden kann. (PRESAS, 1997, S. 587)

Andererseits gibt es ebenso den prospektiven Ansatz, der Übersetzungsprobleme anhand der kontrastiven Linguistik analysiert und interlinguale Divergenzen als deren Ursache erachtet. Anhand linguistischer Kategorien werden auf diesem Weg Übersetzungsprobleme systematisiert und zugleich mit standardisierten Lösungsansätzen gekoppelt. Marisa Presas sieht bei diesem Ansatz die große Schwierigkeit darin, dass die übersetzerische Kompetenz als solche vollkommen ausgeklammert wird und hierbei der Fokus lediglich auf dem abstrakten System Sprache liegt. In Wirklichkeit jedoch arbeiten ÜbersetzerInnen in einem individuellen System Text, das wiederum eigene Funktionen und Charakteristika aufweist, die gerade in einem Übersetzungsprozess eine zentrale Rolle spielen. (PRESAS, 1997, S. 587)

Diese methodologischen Ansätze decken sich nun nach der Ansicht von Marisa Presas nicht mit den Zielen der Übersetzungsdidaktik, denn durch diese eben erläuterten Ansätze erlernen ÜbersetzerInnen, die sich noch in ihrer Ausbildung befinden, nicht jene Kompetenz, die ihnen in ihrer späteren Laufbahn dabei hilft Übersetzungsprobleme zu erkennen und zu lösen. Aus diesem Grund entwickelte Marisa Presas ein pädagogisches Modell, das auf drei Grundelementen basiert:

1) Entwicklung eines Kompetenzmodells

Zentral an diesem Grundelement ist die Integration der Problembestimmungskompetenz und der Problemlösungskompetenz. Während im Rahmen dieses Modells zwischen Kernkompetenz und Randkompetenzen unterschieden wird, zählen die zuvor Erwähnten zu den Kernkompetenzen. (PRESAS, 1997, S. 587ff)

2) Abgrenzung einer Übersetzungseinheit

Durch eine klare Abgrenzung der Übersetzungseinheit soll eine ebenso klare und logische Systematisierung der Übersetzungsprobleme möglich gemacht werden. Hierbei wird davon ausgegangen, dass „der Übersetzungsprozeß [sic!] prinzipiell ein Textrezeptions- und –produktionsprozeß [sic!] ist“ (PRESAS, 1997, S. 589), woraus zu schließen ist, dass der Text im Zentrum steht und als Übersetzungseinheit festgelegt werden kann. (PRESAS, 1997, S. 587ff)

3) Definition des Problembegriffes

Robert-Alain de Beaugrande und Wolfgang Ulrich Dressler definierten den Text als kommunikative Einheit, die durch das Zusammenspiel unterschiedlicher Textualitätskriterien funktioniert. Diese Kriterien werden bei einer Übersetzung – im Idealfall – sowohl im Ausgangstext als auch im Zieltext erfüllt und gelten somit für Marisa Presas als Regeln des Übersetzungsprozesses. Sie sieht darin ein objektives Schema, anhand dessen eine klare und logische Systematisierung von Übersetzungsproblemen möglich sein kann. (PRESAS, 1997, S. 587ff)

Für die Fragestellung der vorliegenden Arbeit ist die Definition des Problembegriffes besonders interessant, weshalb in weiterer Folge auf diesen Punkt näher eingegangen werden soll.

Marisa Presas orientiert sich für ihre Definition des Problembegriffes an den Textualitätskriterien von Robert-Alain de Beaugrande und Wolfgang Ulrich Dressler. Diese Kriterien sollen nun kurz erläutert werden und gleichzeitig soll aufgezeigt werden, welche konkrete Übersetzungshürde sich durch den Anspruch der Erfüllung eines konkreten Textualitätskriteriums ergeben kann. (PRESAS, 1997, S. 589ff)

a) Textkohäsion

Ein Text ist ein kommunikatives Ereignis, das sich aus einer Vielzahl von Elementen zusammensetzt und um das Kriterium der Textkohäsion zu erfüllen, müssen diese Elemente auf der Oberfläche miteinander verknüpft sein. Meist erfolgt diese Verknüpfung durch grammatikalische Mittel, welche Abhängigkeiten zwischen den einzelnen Elementen bewirken. Neben diesen grammatikalischen Kohäsionsmitteln gibt es ebenso formale Methoden um Zusammenhang zum Ausdruck zu bringen. (DE BEAUGRANDE & DRESSLER, 1981, S. 3ff)

Hierbei sieht Marisa Presas die Bedeutung für ÜbersetzerInnen darin, dass diese bereits während der Rezeption des Ausgangstextes grammatikalische Kohäsionsmittel erfassen sollen um dann bei der Produktion des Zieltextes möglichst äquivalente Mittel einsetzen zu können. Diese sollen in Abstimmung auf andere Textualitätskriterien gewählt werden und für eine dem Ausgangstext entsprechende Kohäsion der Textoberfläche im Zieltext sorgen. (PRESAS, 1997, S. 589)

b) Textkohärenz

Um das Kriterium der Textkohäsion zu erfüllen ist es nicht ausreichend die Komponenten eines Textes auf der Oberfläche zu verknüpfen, sondern es muss ebenso ein Sinnzusammenhang entstehen. Zum einen wird dieser Zusammenhang durch den strukturellen Aufbau von Begriffen und ihren Beziehungen im Text unterstützt, zum

anderen kann Textkohäsion erst durch den kognitiven Prozess der TextrezipientInnen erreicht werden. Diese verknüpfen während des Lesens ihr Weltwissen mit dem dargebotenen Textwissen und geben somit dem Text einen Sinnzusammenhang. Obwohl das Weltwissen bei allen TextrezipientInnen unterschiedlich sein kann, so gilt die Textkohäsion als erfüllt, wenn die dem Text entnommenen Inhalte sich im Kern gleichen. (DE BEAUGRANDE & DRESSLER, 1981, S. 5ff)

Für den Übersetzungsprozess bedeutet dies, dass ÜbersetzerInnen nicht nur den Sinnzusammenhang, sondern auch die darunterliegende Struktur von Begriffen und Beziehungen im Ausgangstext erfassen müssen. In weiterer Folge gilt es – wiederum in Abstimmung mit anderen Textualitätskriterien – im Zieltext durch eine angemessene Wortwahl ein Kohärenzmuster zu schaffen, das ebenso den gewünschten Sinnzusammenhang vermittelt. (PRESAS, 1997, S. 590)

c) Intentionalität

Die Produktion eines Textes erfolgt grundsätzlich, weil dessen VerfasserInnen ein bestimmtes Kommunikationsziel verfolgen – dieses Prinzip wird durch die Bezeichnung Intentionalität festgehalten. Zusätzlich ist hinzuzufügen, dass bei diesem Prozess Kohäsion und Kohärenz ebenso eine wesentliche Rolle spielen, da diese Textualitätskriterien auf dem Weg zum Kommunikationsziel als operationale Ziele betrachtet werden. (DE BEAUGRANDE & DRESSLER, 1981, S. 8f)

Hierbei ist es für ÜbersetzerInnen relevant zuerst die Intentionalität im Ausgangstext zu erkennen und anschließend die eigenen Kommunikationsabsichten beziehungsweise jene der AuftraggeberInnen festzulegen. Anschließend werden entsprechende Kohäsions- und Kohärenzmittel gewählt um die für den Zieltext relevante Intentionalität zu verankern. (PRESAS, 1997, S. 590)

d) Akzeptabilität

Während sich die Intentionalität auf die Einstellung von TextproduzentInnen bezieht, beschäftigt sich die Akzeptabilität mit der Einstellung der TextrezipientInnen. Texte werden mit bestimmten Erwartungen gelesen und diese beziehen sich einerseits auf die Kohärenz und die Kohäsion des Textes, andererseits auf die inhaltliche Relevanz und den informativen Nutzen. Während nun Kohärenz und Kohäsion als Erwartungen betrachtet werden können, sind diese Faktoren gleichzeitig Ziele der TextrezipientInnen, die sie bereit sind auch außerhalb der vorgegebenen Textstruktur weiterzuverfolgen. (DE BEAUGRANDE & DRESSLER, 1981, S. 9f) Es wird durch die Faktoren Akzeptabilität, aber auch Intentionalität, deutlich, dass Textualitätskriterien sich nicht nur auf sprachliche Strukturen beziehen sondern auch kommunikative Funktionen eines Textes miteinschließen. (KADRIC, KAINDL, & KAISER-COOKE, 2005, S. 75)

Im Zuge des Übersetzungsprozesses müssen hierbei das neue Zielpublikum und die daraus folgende kommunikative Funktion des Zieltextes bedacht werden. Entsprechend der RezipientInnen des Zieltextes ist es daher die Aufgabe der ÜbersetzerInnen einen kohärenten und kohäsiven Text zu verfassen, der auf Akzeptanz stößt und Erwartungen der Zielleserschaft erfüllt. (PRESAS, 1997, S. 590)

e) Informativität

Durch das Spannungsverhältnis zwischen bereits bekannten Inhalten und neuem Wissen wird der Informationsgehalt eines Textes für die individuelle Leserschaft bestimmt. Grundsätzlich gilt, dass ein Text, der über einen hohen Grad an Informativität verfügt anstrengender zu verarbeiten ist, als ein Text, der eine Vielzahl an bereits bekannten Elementen enthält. Gleichzeitig ist jedoch ein anspruchsvoller Text interessanter, während ein Text ohne neue Informationen rasch langweilig wirken kann. Für VerfasserInnen eines Textes gilt es nun das entsprechende Maß an Informativität zu finden, da langweilige Texte auf eine sehr geringe Akzeptabilität stoßen und Texte, die wiederum zu schwierig zu verarbeiten sind, möglicherweise keinen Kommunikationserfolg erzielen. (DE BEAUGRANDE & DRESSLER, 1981, S. 10f)

Marisa Presas sieht die Informativität als ein Übersetzungsproblem, das in zwei Schritten zu bewältigen ist. Zu Beginn steht wiederum die Rezeptionsphase, in der ÜbersetzerInnen die Informativität des Ausgangstextes in Relation zum ausgangssprachlichen Zielpublikum bestimmen sollen. Anschließend folgt die Produktionsphase, in der es gilt einen Zieltext zu verfassen, dessen Grad an Informativität dem Wissenshintergrund des zielsprachlichen Zielpublikums entspricht. (PRESAS, 1997, S. 590) Es kann nun davon ausgegangen werden, dass Übersetzungsaufträge entstehen, bei denen sich der Wissenshintergrund von AusgangstextrezipientInnen durchaus von jenem der ZieltextrezipientInnen unterscheidet. Insbesondere in solchen Fällen ist der Faktor Informativität für einen gelungenen Übersetzungsprozess entscheidend, da Anpassungen auf dieser Ebene durchaus inhaltliche Änderungen – im Sinne von Ergänzungen oder Auslassungen – zur Folge haben können. (KADRIC, KAINDL, & KAISER-COOKE, 2005, S. 76)

f) Situationalität

Jeder Text ist sowohl örtlich als auch zeitlich verankert. (KADRIC, KAINDL, & KAISER-COOKE, 2005, S. 75f) Diese Faktoren machen einen Text in seiner Kommunikationssituation relevant, denn Kommunikation kann nur in Kontext erfolgreich sein. Das Wissen um diese Faktoren ist somit für RezipientInnen essenziell um auch den Inhalt verarbeiten zu können. Genaugenommen spielen die Faktoren Ort und Zeit bereits vor der Textproduktion eine entscheidende Rolle, da sie zumindest Teil des Anlasses sind,

aus dem der Text überhaupt verfasst wurde. (DE BEAUGRANDE & DRESSLER, 1981, S. 12)

Situationalität orientiert sich an den RezipientInnen, da dieses Kriterium ihnen erlaubt den Text in einem Zusammenhang zu sehen. Durch diesen Zusammenhang gewinnt der Text somit an Bedeutung und lässt sich meist besser verarbeiten, wobei die Relevanz der Situationalität je nach Text und Übersetzungsauftrag variiert. Für ÜbersetzerInnen gilt es nun diese Relevanz im Ausgangstext zu erfassen und abzuwägen, welche Relevanz die Situationalität für den Zieltext hat. Entsprechend der Ergebnisse dieses Prozesses ist bei der Übersetzung zu verfahren. (PRESAS, 1997, S. 590)

g) Intertextualität

Ein Text ist niemals ein isoliertes Gebilde, sondern steht immer in einem größeren Zusammenhang mit anderen Texten, auf die Bezug genommen wird. (KADRIC, KAINDL, & KAISER-COOKE, 2005, S. 76) Diese Tatsache ist sowohl für TextproduzentInnen als auch für TextrezipientInnen relevant, jedoch kann Intertextualität auf unterschiedliche Art und Weise in einem Text auftreten. Zum einen besteht die Möglichkeit in einem Text einen direkten Bezug zu einem anderen Text herzustellen, indem dieser explizit ausformuliert wird. Hierbei verwenden TextproduzentInnen andere Texte als Grundlage und müssen diese immer wieder zu Rate ziehen. Im gleichen Fall müssen TextrezipientInnen ebenso mit den Hintergrundtexten vertraut sein um den aktuellen Text verarbeiten zu können. Zum anderen ist auch das Vorhandensein von Textsortenkonventionen eine Form der Intertextualität. Für TextproduzentInnen bedeutet dies einen Rahmen, an dem sie sich orientieren und für TextrezipientInnen bedeutet dies eine einfache Verarbeitung des Textes, da typische Textmerkmale den Kommunikationsprozess optimieren können. (DE BEAUGRANDE & DRESSLER, 1981, S. 12f)

Im Rahmen des Übersetzungsprozesses trifft man auf eine doppelte Intertextualität. Hiermit meint man einerseits die Textsortenkonventionen des Ausgangstextes, sowie jegliche impliziten und expliziten Referenzen auf andere Texte. Auf der gleichen Ebene befinden sich nun die zielsprachlichen Textsortenkonventionen, mit denen ÜbersetzerInnen betraut sein sollen. Ebenso haben diese die Funktionen der erwähnten Kulturreferenzen abzuwägen und entsprechend in den Zieltext zu übertragen. Andererseits ist dies schon ein Aspekt der doppelten Intertextualität, denn neben den Merkmalen für einen in der Zielkultur funktionierenden Text müssen ÜbersetzerInnen auch mit den Konventionen des Translationsprozesses betraut sein und diese unterliegen einem ständigen Wandel. Es gilt dabei die Erwartungen der RezipientInnen in Betracht zu ziehen und dabei müssen sowohl formale Kriterien beachtet werden, als auch abstraktere Faktoren wie beispielsweise das Übersetzungsziel. (PRESAS, 1997, S. 590f)

Nach der Erläuterung der Textualitätskriterien sowie deren Bedeutung für den Problembegriff beim Übersetzen fasst Marisa Presas ihr Konzept in vier Punkten zusammen.

- 1) Übersetzungsprobleme sind situationsspezifisch, da sie sich durch eine bestimmte Zusammensetzung von Textualitätskriterien und deren Distanzen ergeben. Hierbei bezieht man sich auf die Zweisprachigkeit der Kommunikation, die bei einer Übersetzung zu jeweils stärkeren oder schwächeren Unterscheiden zwischen der Gestaltung des Ausgangstextes und jener des Zieltextes führen.
- 2) Übersetzungsprobleme sind textspezifisch, da im Rahmen des Übersetzungsprozesses die Zusammensetzung der Textualitätskriterien eines bestimmten Ausgangstextes in einen Zieltext mit entsprechenden Textualitätskriterien übertragen wird.
- 3) Übersetzungsprobleme sind kompetenzspezifisch, da der Kompetenzgrad von ÜbersetzerInnen sich direkt auf die Effizienz der Problemerkennung und der Problemlösung auswirkt.
- 4) Übersetzungsprobleme sind zu lösen, indem während der Zieltextgestaltung immer wieder eine Gegenüberstellung mit dem Ausgangstext erfolgt um so einen adäquaten Zieltext zu produzieren.

Marisa Presas hält abschließend fest, dass durch die Methode der rekursiven Gegenüberstellung der Bezug zwischen Ausgangstext und Zieltext bestehen bleibt und durch diesen Bezug können nicht nur Probleme erkannt werden, sondern in weiterer Folge auch gelöst. Hierbei greift sie wieder auf die Textualitätskriterien zurück und betont, dass jene Parameter, die zur Problembestimmung dienen, bei einem ganzheitlichen Übersetzungsansatz auch jene Parameter sein sollen, die zu einer Problemlösung führen können. (PRESAS, 1997, S. 591)

▪ **Peter A. Schmitt**

In seinem Werk „Translation und Technik“ setzt sich Peter A. Schmitt mit dem Thema der Translationsprobleme auseinander und weist gleich im Beginn des entsprechenden Kapitels darauf hin, dass die nachfolgenden Inhalte nicht nur auf das Übersetzen technischer Texte zutreffen, sondern ebenso in anderen Bereichen des Fachübersetzens oder auch des Fachdolmetschens ihre Gültigkeit bewahren. (SCHMITT, 2006, S. 43)

Schmitt sieht die Abgrenzung des Translationsprozesses sowie die Rolle der ÜbersetzerInnen als zentrale Aspekte für die Typologisierung von Translationsproblemen.

Zum ersten Punkt ist festzuhalten, dass es von Schmitt als wesentlich erachtet wird, die Rezeption des Ausgangstextes als Teil des Translationsprozesses zu betrachten, da ein Text, der nicht verstanden wurde, auch nicht angemessen übersetzt werden kann. (SCHMITT, 2006, S. 51ff) Zum zweiten Punkt stellt Schmitt nach ausgiebigen Analysen unterschiedlicher Perspektiven fest, dass ÜbersetzerInnen durchaus ein bedeutender Faktor in der Frage nach Translationsproblemen sind, denn je nach persönlicher Kompetenz können Hürden im Translationsproblem einfach überwunden werden oder aber zu Fehlern im Zieltext führen. (SCHMITT, 2006, S. 52ff)

Nach Abklären dieser Eckpunkte definiert Schmitt den zentralen Begriff des Translationsproblems als eine Schwierigkeit, die ÜbersetzerInnen ihrer Kompetenz entsprechend in einer bestimmten Situation überwinden müssen. In weiterer Folge wird zwischen offensichtlichen – evidenten – Translationsproblemen und versteckten – latenten – Translationsproblemen unterschieden. (SCHMITT, 2006, S. 56) Auf die Merkmale der jeweiligen Klassifizierung soll nun näher eingegangen werden.

a) Evidente Translationsprobleme

Evidente Translationsprobleme sind offensichtlich in ihrer Erkennbarkeit und ihre Häufigkeit reduziert sich mit zunehmender Erfahrung der ÜbersetzerInnen. Es ist festzuhalten, dass auch evidente Translationsprobleme nie vollkommen ausgeschlossen werden können, da es keine „translatorische Universalkompetenz“ (SCHMITT, 2006, S. 56) gibt. Aufgrund ihrer Offensichtlichkeit führen diese Probleme jedoch kaum zu Störungen in der Kommunikation, da sie nach ihrem Erkennen durch das Nutzen von Hilfsmitteln gelöst werden können. (SCHMITT, 2006, S. 56f)

Grundsätzlich gehören in diese Kategorie der evidenten Probleme Konflikte im Translationsprozess, die durch mangelnde Kenntnisse der Ausgangs- oder der Zielsprache sowie durch Lücken im Fachwissen verursacht werden, aber auch Defekte im Ausgangstext führen zu evidenten Translationsproblemen. (SCHMITT, 2006, S. 57)

Mangelnde Sprachkenntnisse können das Verstehen, aber auch das Wiedergeben eines Ausgangstextes behindern, doch dem kann durch die richtige Nutzung von Hilfsmitteln entgegengewirkt werden. (SCHMITT, 2006, S. 57)

Fachwissensdefizite führen dazu, dass der Inhalt des Ausgangstextes nicht verstanden wird und hierbei ist zu ergänzen, dass selbst erfahrene FachübersetzerInnen immer wieder mit Problemen dieser Art konfrontiert sind, da immer mehr Bereiche der Technik kulturell eingebettet sind und zusätzlich eine wachsende Interdisziplinarität die inhaltliche Komplexität technischer Texte erhöht. (SCHMITT, 2006, S. 58)

Ausgangstextdefekte stellen eine äußerst vielseitige Problemquelle dar, da sie unterschiedlichsten Formen und auch Ausprägungen auftreten können. Die Aufgabe von ÜbersetzerInnen ist es zwar diese Problemquelle – wie auch andere – zu erkennen, aber anschließend stellt sich die Frage, wie damit umgegangen werden soll oder auch darf. Die Beantwortung dieser Frage ist situationsabhängig, da manche Defekte offensichtlich sind und eine Korrektur sowohl im Ausgangs- als auch im Zieltext erfordern. Andere Defekte hingegen mögen sich als etwas komplexer herausstellen und hierbei gilt es zu entscheiden, wie weit das Original – und sei es durch die Wiedergabe im Zieltext – abgeändert werden darf. (SCHMITT, 2006, S. 59)

b) Latente Translationsprobleme

Latente Translationsprobleme sind eher versteckt, da sie sich auf subtilere Aspekte des Translationsauftrages beziehen. Durch dieses keinesfalls offensichtliche Auftreten können Translationsprobleme dieser Art Kommunikationsschwierigkeiten verursachen, sofern sie im Laufe des Translationsprozesses nicht erkannt oder nicht gelöst werden. Fehler im Zieltext, die durch latente Probleme hervorgerufen wurden, führen meist zu einer unbeabsichtigten Wirkung bei RezipientInnen desselben und in weiterer Folge kann dadurch dessen gesamte Funktion gestört werden. Grundsätzlich gilt, dass erfahrene ÜbersetzerInnen ebenso häufig auf diese Problemart stoßen, wie unerfahrene ÜbersetzerInnen, doch eher dazu neigen diese gleich zu Erkennen. (SCHMITT, 2006, S. 56ff)

In die Kategorie der latenten Translationsprobleme sind in erster Linie Konflikte einzuordnen, die durch Kulturspezifika hervorgerufen werden, welche den Kontrast zwischen den Kulturen im Allgemeinen und den zu übersetzenden Texten im Besonderen repräsentieren. (SCHMITT, 2006, S. 58f)

Schmitt unterscheidet Translationsprobleme somit anhand ihrer Erkennbarkeit, welche direkt auf deren Ursachen zurückzuführen sind.

▪ **Wolfram Wilss**

In seinem Werk „Kognition und Übersetzen – Zu Theorie und Praxis der menschlichen und der maschinellen Übersetzung“ beschäftigt sich Wolfram Wilss bereits im Vorwort mit Übersetzungsproblemen. Die Feststellung lautet, dass jede Übersetzerin und jeder Übersetzer im Laufe des Arbeitsprozesses auf Probleme unterschiedlicher Art stößt und Wilss führt diese Probleme darauf zurück, dass „Sprachen nicht, jedenfalls nicht vollumfänglich, auf der Basis von Eins-zu-Eins-Entsprechungen aufeinander abbildbar sind.“ (WILSS, 1988, S. VII) Es wird betont, dass diese Feststellung für die Übersetzungswissenschaft alles andere als trivial ist, sondern die Ursache dafür, dass ÜbersetzerInnen Strategien, Methoden und Techniken erarbeiten um je nach Ausgangstext

und Ausgangs- sowie Zielsituation einen funktionalen Zieltext zu produzieren. (WILSS, 1988, S. VII)

Wilss bezeichnet daher auch den Übersetzungsprozess als Problemlösungsoperation und setzt sich in seinem Werk auch mit der Klassifizierung von Übersetzungsproblemen auseinander, sowie mit der Abstimmung bestimmter Strategien und Methoden auf jeweilige Problemklassen. Es wird jedoch festgehalten, dass es in der Übersetzungswissenschaft kein abstraktes Problemlösungsmodell geben wird, das auf einer Theorie der Übersetzungsäquivalenz basiert, da zum einen die Parameter zu komplex und vielfältig sind und zum anderen ein objektives Übersetzungsproblem nicht von allen ÜbersetzerInnen auch als subjektive Übersetzungsschwierigkeit betrachtet wird. (WILSS, 1988, S. 64f)

Trotz der Komplexität des Problembegriffes selbst erarbeitet Wilss ein eine Klassifizierung, die zwischen makrokontextuellen Problemperspektiven und mikrokontextuellen Problemperspektiven unterscheidet. Die Unterscheidung basiert vorwiegend darauf, dass ÜbersetzerInnen auf makrokontextueller Ebene in ihren übersetzerischen Handlungen weniger Spielraum gegeben ist als auf mikrokontextueller Ebene. Im folgenden Abschnitt wird nun näher auf diese unterschiedlichen Perspektiven eingegangen. Zum einen soll erläutert werden, wodurch Probleme auf der jeweiligen Ebene entstehen und zum anderen soll beschrieben werden, ob eine Problemlösungsstrategie durch Wilss beschrieben wurde und wenn ja, wie diese aussieht. (WILSS, 1988, S. 64f)

a) Makrokontextuelle Problemperspektive

Wie bereits erwähnt wurde, bemerkt Wilss, dass ÜbersetzerInnen auf makrokontextueller Ebene in ihrer übersetzerischen Handlungsfreiheit ziemlich eingeschränkt sind. Probleme dieser Ebene stehen direkt im Zusammenhang mit dem Verstehen des Ausgangstextes. Bei Problemen mit auf makrokontextueller Ebene gilt es daher einen geordneten Übersichtsplan zu erstellen, der sich an der Gesamtheit des Ausgangstextes orientiert. Als Unterstützung bei der genauen Erarbeitung von Problemen auf makrokontextueller Ebene empfiehlt Wilss die Laswell-Formel – „Who says what in which channel to whom with what effect?“ (NORD C. , 2003, S. 351). Wilss geht davon aus, dass die zentralen Funktionssignale bei der Übertragung eines Ausgangstextes in die Zielsprache weiterhin bestehen bleiben, weshalb mithilfe der Laswell-Formel einen Großteil makrokontextueller Probleme erkannt und bearbeitet werden kann. (WILSS, 1988, S. 65f)

b) Mikrokontextuelle Problemperspektive

Bei mikrokontextuellen Problemen stehen einzelne Sätze oder häufig sogar Satzsegmente im Mittelpunkt und diesen ordnet Wilss eine höhere Schwierigkeitsstufe zu als den makrokontextuellen Problemen, da sie wesentlich komplexer und individueller ausfallen können. Während auf der makrokontextuellen Ebene noch mit gewissen Problemlösungsschemata gearbeitet werden kann, so erfordert die mikrokontextuelle Ebene singuläre Lösungsansätze, die in den seltensten Fällen auch für andere Übersetzungssituationen ihre Gültigkeit bewahren. Wilss betont, dass allgemeine Problemlösungsverfahren oder etwa abstrakte Methoden auf dieser Ebene weit gefehlt sind. Es gilt für ÜbersetzerInnen sich auf der mikrokontextuellen Ebene immer wieder mit den einzelnen Elementen auseinanderzusetzen, denn „der Teufel steckt, wie bei vielen Problemlösungsfällen, im Detail.“ (WILSS, 1988, S. 66f)

Wolfram Wilss untersuchte Übersetzungsschwierigkeiten bereits im Jahr 1977 in seinem Werk „Übersetzungswissenschaft. Probleme und Methoden.“ und kritisierte darin – wie auch in seinen späteren Werken – die mangelnde Auseinandersetzung mit diesem Thema seitens der angewandten Translationswissenschaft. Gerade in der Auseinandersetzung mit Übersetzungsschwierigkeiten sah er eine Möglichkeit die theoretische und methodologische Grundlage der Translation zu stabilisieren. (WILSS, 1977, S. 160ff)

3.4.3. Praktische Umsetzung

In diesem Abschnitt wird jene Kategorisierung und auch ihre Entstehung präsentiert, die im Zuge der Auswertung des Datenmaterials herangezogen wurde. Im Grunde basieren diese Kategorien auf der zuvor dargestellten theoretischen Grundlage und wurden speziell für die Auswertung erarbeitet. Auch erste Eindrücke, die bereits bei der Durchsicht des Rohmaterials gewonnen wurden, flossen in diese Kategorisierung mit ein, da diese für die vorliegenden Daten maßgeschneidert sein soll.

Bevor an dieser Stelle jedoch auf die Detailkategorisierung eingegangen wird, soll zuvor eine Grobunterteilung näher diskutiert werden, die bereits in Abschnitt 3.3. Vorbereitung der Ausgangsdaten angesprochen wurde. Bei dieser Grobunterteilung gilt es lediglich zu unterscheiden, ob eine Rückfrage terminologisch bedingt ist oder auf andere Ursachen zurückzuführen ist. Diese Unterscheidung ist zum einen relevant, da sie Antworten auf die dieser Masterarbeit zugrundeliegenden Fragestellung liefern kann, und zum anderen wurden diese Rückfragen inhaltlich nicht gänzlich ausgeklammert, da sie nützliche Informationen in Bezug auf den Translationsprozess aufdecken können. Somit sind auch schon die Benennungen der groben Kategorien klar: Rückfragen, deren Ursache terminologischer Natur ist, werden der Kategorie „Terminologie“ zugeordnet und

Rückfragen, deren Ursachen in anderen Aspekten des Translationsprozesses zu finden sind, werden der Kategorie „Prozess“ zugeordnet. Insgesamt soll diese Grobunterscheidung als „Verwendung“ bezeichnet werden, wodurch zum Ausdruck kommt, welcher Aspekt der translatorischen Arbeit durch die Nutzung dieses Wissens optimiert werden kann.

An dieser Stelle wäre die Frage durchaus gültig, weshalb innerhalb der Grobkategorie „Terminologie“ noch weiter unterschieden wird, da durch eine Differenzierung auf einer Ebene bereits die zentrale Information zur Beantwortung der Fragestellung dieser Masterarbeit gegeben sein sollte. Hierbei sind zwei Aspekte von Bedeutung gewesen: Einerseits die Auswertung des Datenmaterials und andererseits der Nutzen dieser ergänzenden Wissensebene.

Erst soll der zusätzliche Nutzen, der durch weitere Aufteilung der Kategorien entstehen kann, diskutiert werden. Insbesondere der Arbeitsprozess – beispielsweise beim Sprachdienstleister eurocom – kann durch eine tiefere Unterscheidung von Problemkategorien optimiert werden. Krings hält bereits im Jahr 1986 fest, dass sich der Translationsprozess in Phasen gliedert – Rezeptionsphase und Wiedergabephase. Entsprechend diesen unterschiedlichen Phasen treten im Zuge des Translationsprozesses unterschiedliche Probleme auf. (KRINGS, 1986, S. 45ff) Um nun Probleme im Zuge weiterer Arbeitsaufträge größtenteils zu vermeiden oder gar zu eliminieren, ist es von Bedeutung diese Probleme zu verstehen und hierzu gehört auch zu verstehen in welcher Translationsphase sie auftreten und welchen genauen Ursprung sie haben. Durch tiefere Unterscheidungen innerhalb der Kategorien Terminologie und Prozess soll eine detaillierte Analyse möglich werden, die in weiterer Folge die Rückfragenanzahl reduzieren soll.

Nun soll noch auf den Auswertungsprozess kurz eingegangen werden, um dadurch die Aufteilung der Kategorien näher zu begründen. Grundsätzlich wurden die Kategorien – wie bereits erwähnt – auf wissenschaftlichen Ausarbeitungen basierend und dem Datensatz entsprechend entworfen. Hierbei wurde erst eine relativ feine Unterscheidung mit einer großen Anzahl an Klassen vorgenommen, um einen besseren Einblick in das Datenmaterial zu erhalten und um auch anhand der wissenschaftlichen Ausarbeitungen zu prüfen, wie detailliert die Unterscheidung erfolgen kann. Erst in weiterer Folge wurden Klassen zusammengefasst, jedoch auch innerhalb der Hauptkategorien nicht völlig aufgelöst, da – wie im Absatz zuvor – dieses Wissen durchaus zur Optimierung des Arbeitsprozessen bei Translationsaufträgen genutzt werden kann. Bei der Zusammenfassung der Klassen wurde einerseits darauf geachtet, dass die jeweiligen Rückfragen eine gemeinsame Basis haben – sowohl auf den Inhalt als auch auf den Prozess bezogen; andererseits wurde die spätere Auswertung berücksichtigt und dementsprechend darauf geachtet, dass sich nicht mehr als etwa sieben Kategorien ergeben. Diese Klassenanzahl ist besonders für die visuelle Aufbereitung von Daten relevant, da bei

einer zu hohen Anzahl an Klassen die Unterscheidungen nicht mehr wahrgenommen werden können und Informationsverlust auftritt. (MILLER, 1956)

An dieser Stelle werden nun die definierten Kategorien genannt und auch kurz erläutert. Diese Kategorien werden – wie bereits erwähnt – in Prozesskategorien und Terminologiekategorien unterteilt. Außerdem soll hier auch eine Verknüpfung mit den im Rahmen dieser Untersuchung erarbeiteten Rückfragekategorien und den in der Wissenschaft aufgestellten Problemkategorien hergestellt werden. Hierdurch soll grundsätzlich aufgezeigt werden, dass diese erarbeiteten Kategorien bereits in der einen oder anderen Form in der Translationswissenschaft festgehalten wurden. Es wird jedoch nicht jede Kategorie aus der Perspektive aller ForscherInnen beleuchtet, sondern es soll lediglich aufgezeigt werden, dass sich diese Rückfragekategorien auf eine breite Basis von bekannten Problem- und Fehlerquellen stützen.

▪ Defekt im Ausgangstext

Hierbei handelt es sich um einen Fehler im Ausgangstext. Innerhalb dieser Rückfragekategorie kann wiederum zwischen zwei Typen unterschieden werden. Die Rückfrage kann darauf basieren, dass der Ausgangstext durch diesen Fehler absolut unverständlich wurde und somit nicht übersetzt werden kann. Die Rückfrage kann aber ebenso lediglich ein Hinweis auf einen Tippfehler oder eine unvollständige Satzkonstruktion sein. Diese Mängel können zwar im Zieltext ausgebessert werden, der Hinweis erfolgt jedoch in erster Linie, damit diese Mängel im Ausgangstext ebenso korrigiert werden.

Diese Kategorie wird dem Prozess zugeordnet, da die Rückfrage im Grunde unabhängig von der Translation entsteht, denn ein Defekt im Ausgangstext beeinträchtigt auch die erfolgreiche Kommunikation mit dem Zielpublikum des Ausgangstextes.

Die Translationswissenschaft erwähnt den Defekt im Ausgangstext in nahezu jeder Untersuchung der Translationsprobleme. Krings ordnet Probleme, die auf Defekte im Ausgangstext zurückzuführen sind, als Rezeptionsprobleme ein, da diese bereits in während des Lesens des Ausgangstextes bemerkbar sind. (KRINGS, 1986, S. 145ff) Britta Nord bezieht sich ebenso auf die unterschiedlichen Phasen des Translationsprozesses und würde somit Defekte im Ausgangstext auch der Rezeptionsphase zuordnen. (NORD B. , 2002, S. 133f) Christiane Nord sieht Defekte im Ausgangstext als textbezogene Schwierigkeiten, die zwar Hürden darstellen, welche aber durch standardisierte Analysemethoden eliminiert werden können. Insbesondere für erfahrene ÜbersetzerInnen soll hierdurch kein großer Konflikt entstehen. (NORD C. , 1991, S. 174f) Schmitt betrachtet Defekte im Ausgangstext als evidente Translationsprobleme. (SCHMITT, 2006, S. 56ff) Grundsätzlich kann somit festgehalten werden, dass die Problemquelle des Defektes im Ausgangstext durchaus bekannt ist und Rückfragen hierzu eine geeignete

Methode zur Fehlervermeidung darstellt, denn erstens deutet die Rückfrage darauf hin, dass das Problem erkannt wurde und zweitens sind Schwierigkeiten dieser Art mithilfe von ExpertInnen rasch zu lösen.

- **StyleGuide**

Unternehmen verfügen üblicherweise über ein sogenanntes Corporate Design, das dazu dient jegliche Publikationen – werden diese auch nur intern verbreitet – ein einheitliches Bild zu verleihen, wodurch diese Publikationen sofort dem entsprechenden Unternehmen zuzuordnen sein sollen. Entsprechend dem Corporate Design werden auch gleiche Textsorten gleich gestaltet und gewisse Textelemente gleich gehandhabt.

Rückfragen dieser Kategorie werden ebenso dem Prozess zugeordnet, da sie erneut außerhalb des Translationsprozesses entstehen, denn das Corporate Design betrifft sowohl Ausgangs- als auch Zieltexte.

Wills zufolge würde es sich hierbei um makrokontextuelle Problemquellen handeln, denn die Lösungen hierzu sind klar vorgegeben. ÜbersetzerInnen haben in solchen Situationen kaum Spielraum, sondern haben sich an Festlegungen des StyleGuide zu halten. (WILSS, 1988, S. 65f)

- **Verständnis**

Um eine Translation herstellen zu können, ist es erforderlich den Inhalt des Ausgangstextes zu erfassen. Insbesondere bei der Translation von Fachtexten können ÜbersetzerInnen nicht nur mit neuer Terminologie, sondern auch mit unterschiedlichsten Inhalten, konfrontiert werden. In manchen Fällen werden diese Fachbegriffe oder entsprechenden Inhalte – unter Umständen aufgrund mangelnder Fachkenntnisse – nicht verstanden oder zumindest entstehen seitens der ÜbersetzerInnen Unsicherheiten im Zuge der Rezeption, die Erläuterungen von ExpertInnen erfordern, welche mit der Thematik des Ausgangstextes vertraut sind.

Diese Rückfragen werden der Kategorie Terminologie zugeordnet, da sie sich direkt auf den Translationsprozess beziehen. Diese Problematik ist nicht auf die Qualität des Ausgangstexts zurückzuführen, sondern auf die Kenntnisse der ÜbersetzerInnen über den Inhalt des Ausgangstextes. Das grundsätzliche Zielpublikum sollte im Idealfall weder auf fachliche noch auf terminologische Hürden im Zuge der Textrezeption stoßen.

In der Translationswissenschaft wird das Textverständnis häufig als die Basis einer gelungenen Translation bezeichnet, weshalb Probleme in der Rezeptionsphase von vielen ExpertInnen als Fehlerquelle erkannt werden. Betrachtet man die wissenschaftlichen Analysen im Detail, ist zu erkennen, dass sogar zwischen zwei Problemarten derselben Ursache unterschieden wird. Einerseits kann es laut Krings zu einem Rezeptionsproblem

kommen, andererseits kann durch fehlendes Verständnis des Ausgangstextes auch ein Rezeptions-Wiedergabe-Problem auftreten, wenn Unklarheiten in der Rezeptionsphase nicht vor der Zieltextproduktion aufgelöst werden. (KRINGS, 1986, S. 145ff) In diesem Zusammenhang nennt Christiane Nord übersetzerbezogene Schwierigkeiten und geht darauf ein, dass seitens der ÜbersetzerInnen ein Mangel an Sprach- beziehungsweise Fachkenntnissen vorhanden ist, wenn sich Hürden bezogen auf das Textverständnis zeigen. (NORD C. , 1991, S. 175f) Schmitt beschäftigte sich ebenfalls der Problematik von mangelndem Fachwissen auftreten können und ordnet diese den evidenten Translationsproblemen zu, welche durch die Nutzung geeigneter Hilfsmittel – Rückfrage an ExpertInnen – gelöst werden können, sofern sie von ÜbersetzerInnen erkannt werden. (SCHMITT, 2006, S. 57)

▪ **Abkürzung**

Die vorliegenden Datensätze der untersuchten Unternehmen enthalten zahlreiche Rückfragen, die sich auf in diesen Unternehmen verwendete Abkürzungen beziehen. Diese Abkürzungen sind sie zum Teil fachspezifischer Natur, zum Teil unternehmensspezifischer Natur und erfordern das Wissen von ExpertInnen.

Rückfragen dieser Art werden ebenso der Kategorie Terminologie zugeordnet, da sie bei dem Zielpublikum des Ausgangstextes üblicherweise keine Rezeptionshürde darstellen. Abkürzungen sind mit der Terminologie des Fachgebietes beziehungsweise des Unternehmens eng verknüpft und werfen somit erst im Zuge des Translationsprozesses Fragen auf.

Christiane Nord spricht die Thematik, der auch Abkürzungen zugeordnet werden können, in ihren Analysen an und bezeichnet daraus entstehende Hürden erneut als übersetzerbezogene Schwierigkeiten. Insbesondere Terminologie, die fachspezifisch oder auch unternehmensspezifisch ist, kann durch Rückfragen geklärt werden und in vielen Fällen können in diesem Zuge Übersetzungen formuliert werden, die auch für weitere Texte genutzt werden können. (NORD C. , 1991, S. 175f)

▪ **Eigenname**

Hierbei handelt es sich vorwiegend um Eigennamen von Produkten und Dienstleistungen, die von Unternehmen erzeugt und angeboten werden. Eigennamen können für ÜbersetzerInnen in zwei Phasen des Translationsprozesses eine Hürde darstellen: Im Zuge der Rezeption kann der Eigenname nicht als solcher wahrgenommen und dadurch das Verständnis des Ausgangstextes beeinträchtigen. Im Zuge der Wiedergabe kann dementsprechend die Frage auftreten, wie eine Bezeichnung, die nicht als Eigenname erkannt wurde, wiedergegeben werden soll. Ebenso kann im Zuge der Wiedergabe jedoch die Frage auftreten, ob es in der Zielsprache bereits eine vom

Unternehmen festgelegte Bezeichnung für dieses Produkt oder diese Dienstleistung gibt, die nicht der Ausgangssprache entspricht.

Eigennamen sind unternehmensspezifisch und erfordern Kenntnis der unternehmensspezifischen Terminologie, weshalb diese Art der Rückfragen erneut der Kategorie Terminologie zuzuordnen sind. Hürden treten erst im Zuge des Übersetzungsprozesses auf und sollten für das Zielpublikum der Ausgangstexte keine Fragen aufwerfen.

Rückfragen zu Eigennamen gleichen Rückfragen zu Abkürzungen, wobei hier wiederum nach Krings Rezeptions-Wiedergabe-Probleme auftreten können, insbesondere, wenn Eigennamen nicht als solche erkannt werden. (KRINGS, 1986, S. 145ff)

▪ **Übersetzung prüfen**

Diese Kategorie wurde aus der Durchsicht des Datenmaterials ersichtlich und schließt grundsätzlich zwei Gruppen von Rückfragen mit ein. Erstens gibt es Fälle, in denen ÜbersetzerInnen für sich wiederholende Formulierungen einen Übersetzungsvorschlag liefern und sich gleichzeitig erkundigen, ob es hierfür bereits eine festgelegte Formulierung in der Zielsprache gibt, die das Unternehmen bisher verwendete und auch weiterhin verwenden möchte. Zweitens gibt es Fälle, in denen ÜbersetzerInnen auf zielsprachliche Formulierungen stoßen, die vom Unternehmen festgelegt wurden und so verwendet werden sollen. In diesen Fällen entstehen dann Rückfragen, wenn ÜbersetzerInnen feststellen, dass diese zielsprachlichen Formulierungen dem Kommunikationsziel nicht gerecht werden und daher einen neuen Übersetzungsvorschlag einbringen.

Hierbei handelt es sich eindeutig um Rückfragen der Kategorie Terminologie, da sie einerseits fachspezifisch und unternehmensspezifisch sind und gleichzeitig nur im Zuge des Translationsprozesses relevant werden.

Betrachtet man die Analysen von Christiane Nord, so finden sich in dieser Rückfragekategorie zwei Aspekte wieder, da die Rückfrage aus zwei unterschiedlichen Problemquellen entstehen kann. Entweder ÜbersetzerInnen sehen Fehler in dem ihnen zur Verfügung gestellten Material, und hierbei wäre laut Christiane Nord von textbezogenen Schwierigkeiten zu sprechen, oder ÜbersetzerInnen erkundigen sich, ob ihr Übersetzungsvorschlag den gewünschten Kommunikationserfolg erzielen kann, und hierbei wäre laut Christiane Nord von einer übersetzerbezogenen Schwierigkeit zu sprechen. (NORD C. , 1991, S. 174ff)

4. Auswertung des Datenmaterials

Nachdem bereits auf das Datenmaterial und auf die gewählte Kategorisierung eingegangen wurde, sollen an dieser Stelle der Auswertungsprozess und die Analyseergebnisse erläutert werden.

Wie bereits zuvor erwähnt, wurden die Rückfragen in vorerst zwei Dokumente – nach Unternehmen getrennt – zusammengefasst und anschließend den erarbeiteten Kategorien zugeordnet um weitere Untersuchungen zu erlauben. Die Kategorisierung erfolgte durch genaue Analyse der einzelnen Fragestellungen, aber auch der weiteren Informationen, die im Zuge des Rückfrageprozesses erarbeitet werden konnten. Jede Rückfrage wurde individuell bearbeitet. Zusätzlich wurde eine Stichprobe besonders komplexer Rückfragen nach der Kategorisierung in Zusammenarbeit mit ProjektmanagerInnen und weiteren ExpertInnen bei eurocom translation services erneut geprüft um eine möglichst objektive Kategorisierung zu erhalten.

Nach der Kategorisierung konnten die qualitativen Daten auch quantitativ ausgewertet werden, wodurch unterschiedliche Erkenntnisse gewonnen werden konnten. Einige dieser angestrebten Erkenntnisse sollen hier kurz theoretisch aufgegriffen werden, bevor sie in Zusammenhang mit der Auswertung präsentiert werden sollen.

1) Einsicht in den Prozess

Durch die Quantifizierung dieser Informationen ist es dem Sprachdienstleister eurocom translation services möglich festzustellen, wieviele Rückfragen für zwei große AuftraggeberInnen innerhalb eines befristeten Zeitraumes mit welchen Methoden bearbeitet wurden. Dieses Wissen ist nicht nur für den internen Prozess von Bedeutung, sondern erlaubt auch eine deutlichere Definierung der Dienstleistung nach außen hin.

2) Vergleich von AuftraggeberInnen

Die Tatsache, dass mit Datensätzen zweier Unternehmen gearbeitet wurde, wobei beide Unternehmen der gleichen Branche angehören und im Untersuchungszeitraum ein ähnliches Auftragsvolumen bei eurocom translation services einbrachten, sorgt nicht nur für eine Überprüfung der Signifikanz des Ergebnisses aus statistischer Sicht, sondern erlaubt dem Sprachdienstleister einen direkten Vergleich seiner AuftraggeberInnen.

3) Terminologiearbeit

Aufgrund der Hypothese, die dieser Arbeit zugrunde liegt, wird davon ausgegangen, dass durch die Aufbereitung des Datenmaterials nicht nur Wissen über den Prozess erzielt werden kann, sondern dass hierdurch auch Terminologiearbeit geleistet wurde. Es wird

angenommen, dass ein Großteil der Rückfragen terminologische Relevanz haben und werden nun Rückfragen aufgrund dessen vorselektiert, so können die Informationen der entsprechenden Rückfragen direkt in die jeweiligen Terminologiedatenbanken übernommen werden.

4) Prozessoptimierung intern

Wie bereits in Kapitel 2. erwähnt wurde, werden Rückfragen mittels unterschiedlicher Methoden bearbeitet. Die Analyse der Thematik erlaubt auch einen Blick auf den Prozess und in weiterer Folge auch eine Optimierung dessen.

5) Prozessoptimierung extern

Der Ursprung eines Translationsauftrages besteht üblicherweise in Form eines Ausgangstextes und dieser kann bereits Defekte enthalten. Durch die Quantifizierung kann für den Untersuchungszeitraum genauer festgehalten werden, wie häufig Defekte oder andere Hürden im Ausgangstext zusätzliche Arbeitsschritte im Translationsprozess erforderlich machen. Sind potenzielle Hürden aber bereits im Vorfeld bekannt, können diese eher eliminiert werden, wodurch auch in Kooperation mit AuftraggeberInnen der Arbeitsprozess optimiert werden kann.

6) Wissenschaftliche Erkenntnis

Die bisherigen, wissenschaftlichen Analysen beschäftigten sich vorwiegend mit der Quelle von Fehlern und Problemen im Translationsprozess. Bei dieser Untersuchung stützt man sich auf diese bedeutenden Erkenntnisse und erhält dadurch die Möglichkeit in kleinem Rahmen zu untersuchen, welche Hürden häufiger zu Rückfragen führen. Für die Praxis kann das – wie bereits erwähnt – bedeuten, dass Verbesserungspotenzial erkannt und womöglich auch ausgeschöpft wird. Für die Wissenschaft kann dies vielleicht zu einem etwas klareren Verständnis des komplexen Translationsprozess führen.

Nachdem das Erkenntnispotenzial erläutert wurde, soll nun auf die quantitativen Analysen eingegangen werden. Mittels Diagrammen sollen unterschiedliche Aspekte der Untersuchung dargestellt werden.

Insgesamt konnten in dem Rohmaterial 1058 individuelle Rückfragen erkannt werden, wobei für Unternehmen A 483 Rückfragen und für Unternehmen B 575 Rückfragen innerhalb des Untersuchungszeitraumes bearbeitet wurden

▪ **Quelle der Rückfrage**

Wie in Kapitel 2. erläutert, wurden Rückfragen entweder mittels QuerySheet oder per E-Mail bearbeitet. Hier soll aufgezeigt werden, wie häufig welche Bearbeitungsmethode eingesetzt wurde.

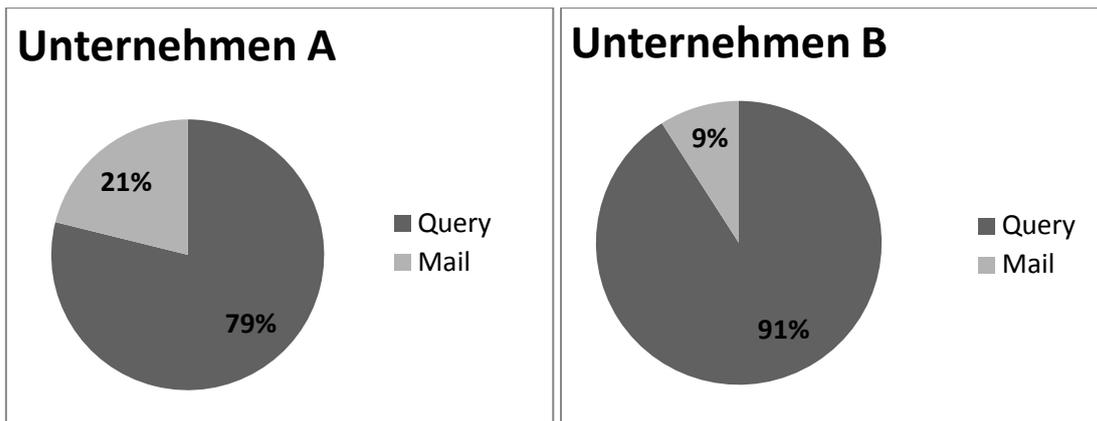


Abbildung IV Verteilung Query zu Mail, Unternehmen A

Abbildung V Verteilung Query zu Mail, Unternehmen B

An den Abbildung IV Abbildung IV ist deutlich zu erkennen, dass für die Bearbeitung der Rückfragen vorwiegend QuerySheets eingesetzt wurden. Ebenso deutlich ist zu erkennen, dass bei der Kommunikation zu Aufträgen von Unternehmen A auch relativ häufig Informationen per E-Mail weitergegeben wurden – 102 Rückfragen wurden per E-Mail bearbeitet. Bei der Kommunikation zu Aufträgen von Unternehmen B wurden hingegen nur 52 Rückfragen per E-Mail beantwortet.

Die Tatsache, dass nicht ausschließlich QuerySheets zur Bearbeitung von Rückfragen verwendet wurden, kann mehrere Ursachen haben, da mehrere Personen an dieser Kommunikation beteiligt sind. In manchen Fällen wurden QuerySheets von ÜbersetzerInnen oder auch von AuftraggeberInnen nicht angenommen da diese zum Teil als zu zeitaufwendig in der Handhabung galten. In anderen Fällen wurden QuerySheets auch seitens ProjektmanagerInnen nicht konsequent eingesetzt, da das Schreiben einer kurzen Nachricht per E-Mail als effizienter wahrgenommen wurde.

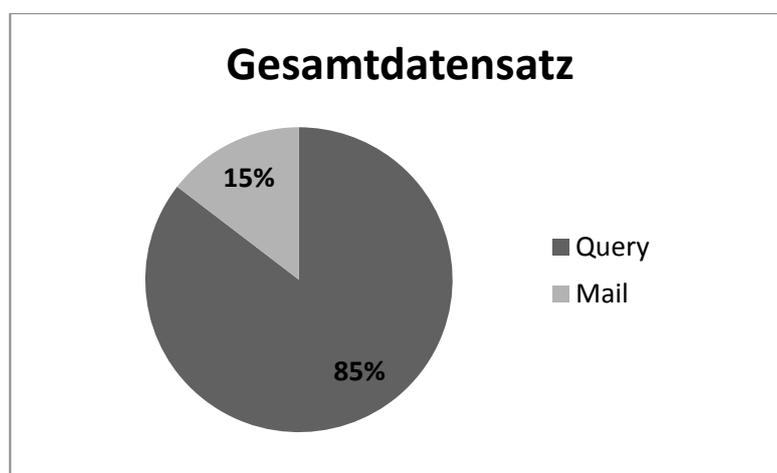


Abbildung VI Verteilung Query zu Mail beim Gesamtdatensatz

Betrachtet man nun die zusammengefassten Daten in Abbildung VI wird unabhängig von der Ursache dieser inkonsistenten Bearbeitungsweise klar, dass hier

Potenzial zu einer Prozessoptimierung vorhanden ist, denn die Aufrechterhaltung von unterschiedlichen Bearbeitungsmethoden muss zwangsläufig zu Ineffizienz aber auch zu einem Mangel an Transparenz führen.

▪ Terminologische Relevanz der Rückfrage

An dieser Stelle soll die zentrale Fragestellung dieser wissenschaftlichen Arbeit beantwortet werden. Entstehen Rückfragen seitens ÜbersetzerInnen aufgrund terminologischer Ursachen und sind diese somit auch in weiterer Folge für die Terminologiearbeit von Bedeutung?

Erst soll wieder ein Vergleich zwischen Unternehmen A und Unternehmen B erfolgen, um die statistische Signifikanz der Ergebnisse zu überprüfen. Es wird davon ausgegangen, dass die Analysen über eine höhere Aussagekraft verfügen, wenn bei den Rückfragen zu den Aufträgen beider Unternehmen ähnliche Tendenzen erkennbar sind.

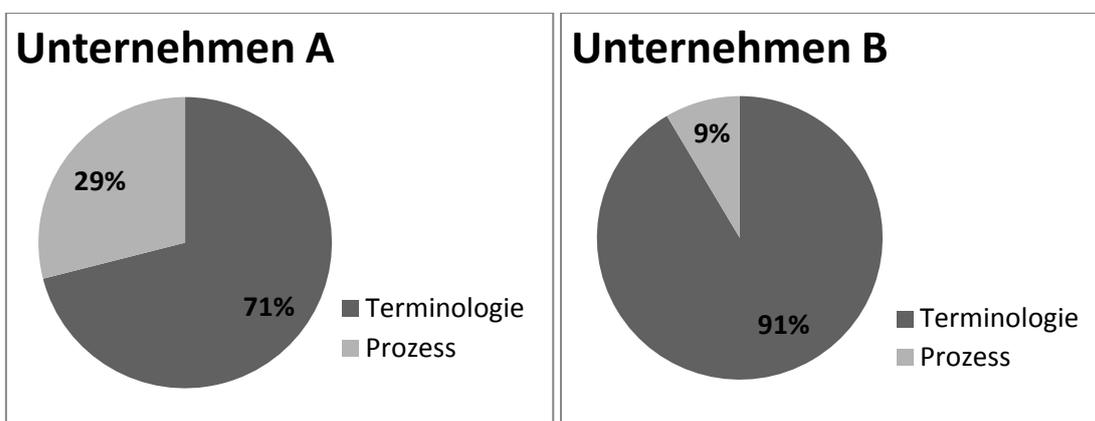


Abbildung VII Verteilung Terminologie zu Prozess, Unternehmen A

Abbildung VIII Verteilung Terminologie zu Prozess, Unternehmen B

Anhand der Abbildung VII und der Abbildung VIII wird auf den ersten Blick deutlich, dass die Rückfragen in diesen Datensätzen vorwiegend auf terminologische Hürden zurückzuführen sind. In Zusammenhang mit Aufträgen von Unternehmen A wurden im Untersuchungszeitraum 343 Rückfragen mit terminologischer Relevanz bearbeitet, während in Unternehmen B sogar 526 Rückfragen mit terminologischer Relevanz bearbeitet wurden. Obwohl deutliche Unterschiede zwischen der Ausprägung der terminologischen Relevanz bei den Rückfragen zu Translationsaufträgen beider Unternehmen zu erkennen sind, ist die Signifikanz des Ergebnisses eindeutig.

Die Ursachen dieser unterschiedlichen Ausprägungen können vielfältig sein und auf ein paar mögliche Erklärungen soll an dieser Stelle eingegangen werden.

Insbesondere bei dieser Auswertung ist nun zu bedenken, dass – wie auch schon in Abschnitt 2.1.3.1 erwähnt wurde – Messfehler aufgetreten sein können. Trotz Sorgfältigkeit und trotz objektiver Überprüfung der Kategorisierung, besteht die

Möglichkeit, dass vereinzelte Rückfragen zweifelhaft beurteilt wurden. Ebenso bestand das Ausgangsmaterial bei Unternehmen A aus deutlich mehr E-Mail-Korrespondenz, wodurch die Rückfragen teilweise in andere Information eingebettet waren. Auch hier besteht die Möglichkeit, dass trotz Sorgfalt ein kleiner Prozentsatz der Rückfragen im Zuge der Übertragung verloren ging.

Die Absolutzahl an Rückfragen war bei Unternehmen B eindeutig höher, doch auch dieser Wert kann durch andere Faktoren beeinflusst worden sein. Es ist aber nun auch die Frage zu stellen, ob denn tatsächlich weniger terminologiebedingte Rückfragen in Zusammenhang mit den Aufträgen durch Unternehmen A aufgetreten sind, oder ob im Zuge dieser Translationsaufträge mehr prozessbedingte Rückfragen entstanden sind. Die Zahlen können somit ebenso ein Hinweis darauf sein, dass auch in Hinblick auf Prozessqualität Unterschiede bestehen können und Verbesserungspotenzial erkannt werden kann.

Abgesehen davon, dass deutliche Unterscheide zwischen den Datensätzen zu erkennen sind, stellt sich nun die Frage nach der Relevanz des exakten Prozentsatzes, denn auch bei einem Datensatz, der verhältnismäßig wenige Rückfragen terminologischen Ursprungs aufweist, sind immer noch nahezu dreiviertel dieser Rückfragen auf terminologische Hürden zurückzuführen. Unabhängig davon bedeutet die vorliegende Untersuchung jedenfalls eine Erkenntnis, denn es benötigt nur eine Veränderung der Betrachtungsweise. Auch ein hoher Anteil an prozessbedingten Rückfragen ist es wert weiterverfolgt zu werden und kann einen Hinweis auf Optimierungspotenzial im Translationsprozess darstellen.

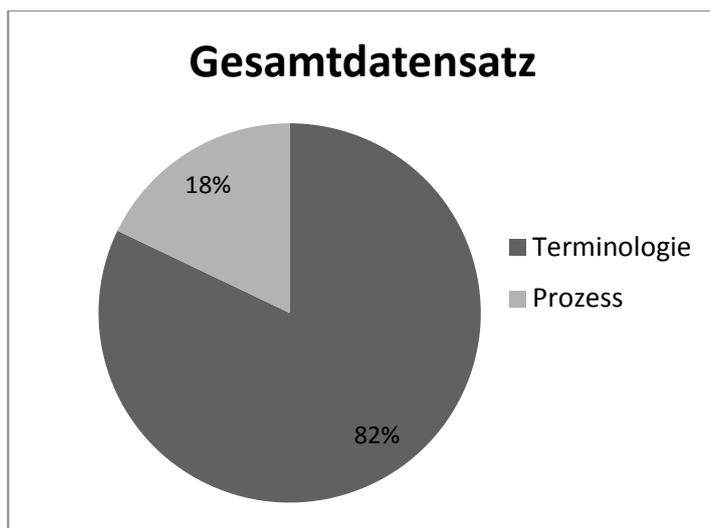


Abbildung IX Verteilung Terminologie zu Prozess im Gesamtdatensatz

Die Durchschnittswerte unterstreichen die terminologische Relevanz von Rückfragen seitens ÜbersetzerInnen. Von insgesamt 1058 Rückfragen konnten 869 ein

terminologischer Ursprung zugeordnet werden, während 189 Rückfragen auf den Arbeitsprozess bezogen werden konnten.

- **Die Ursache der Rückfrage im Detail**

An dieser Stelle soll aufgezeigt werden, wieviele Rückfragen welchen terminologierelevanten Kategorien zugeordnet werden konnten. Hier erfolgt eine detaillierte Darstellung.

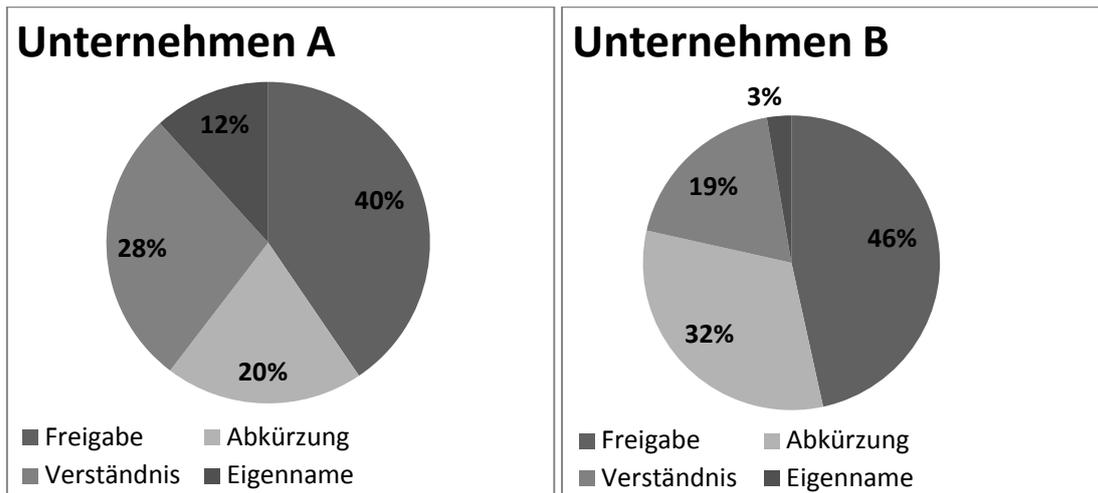


Abbildung X Terminologierelevante Kategorien, Unternehmen A

Abbildung XI Terminologierelevante Kategorien, Unternehmen B

Anhand der Abbildungen ist zu erkennen, dass sich Unternehmen A und Unternehmen B deutlich unterscheiden, wenn es um die genauen Ursachen der terminologisch bedingten Rückfragen geht. Lediglich die Rückfragekategorie Freigabe tritt mit einer ähnlichen Häufigkeit auf und ist in bei beiden Datensätzen die umfassendste Kategorie. Dies kann unter anderem darauf zurückzuführen sein, dass die Kategorie Freigabe ein relativ breites Spektrum an Rückfragen zulässt.

Die weiteren Kategorien weisen eher unterschiedliche Häufigkeiten auf. Während beim Datensatz von Unternehmen A Rückfragen der Kategorie Verständnis an zweiter Stelle stehen, sind diese beim Datensatz von Unternehmen B erst an dritter Stelle zu finden. Umgekehrt verhält es sich mit Rückfragen zu Abkürzungen. In Zusammenhang mit Aufträgen von Unternehmen B wurden sehr viele Rückfragen zu Abkürzungen gestellt, sodass diese Kategorie bei der Auswertung bei Unternehmen B an zweiter Stelle zu finden ist, während sie bei Kategorie A an dritter Stelle aufscheint. Die geringsten, terminologiebedingten Rückfragen waren bei beiden Datensätzen auf Eigennamen zurückzuführen, wobei der Anteil bei der Auswertung von Unternehmen A deutlich höher lag als bei Unternehmen B.

Mögliche Ursachen für diese Verteilung bestehen darin, dass Unternehmen A in der firmenspezifischen Terminologie wesentlich häufiger auf Eigennamen zurückgreift als

Unternehmen B. Ebenso besteht die Möglichkeit, dass im Vorfeld bereits durch Unternehmen B in Hinblick auf Eigennamen mehr beziehungsweise erfolgreicher Terminologiarbeit geleistet wurde. Ähnlich kann es sich mit den Abkürzungen verhalten.

Auch der Anteil der Rückfragekategorie Verständnis variiert relativ stark. Hierbei fließt wieder eine Vielzahl an Faktoren mit ein. Einerseits ist die Qualität des Ausgangstextes relevant für den Translationsprozess, andererseits sind auch die Sprach- und insbesondere die Fachkenntnisse der ÜbersetzerInnen entscheidend. Zusätzlich spielt das Projektmanagement eine Rolle, denn hierdurch können bereits vorab Zusatzinformationen zu den Ausgangstexten zur Verfügung gestellt werden, die unter Umständen die notwendige Recherche der ÜbersetzerInnen effizienter ausfallen lassen können.

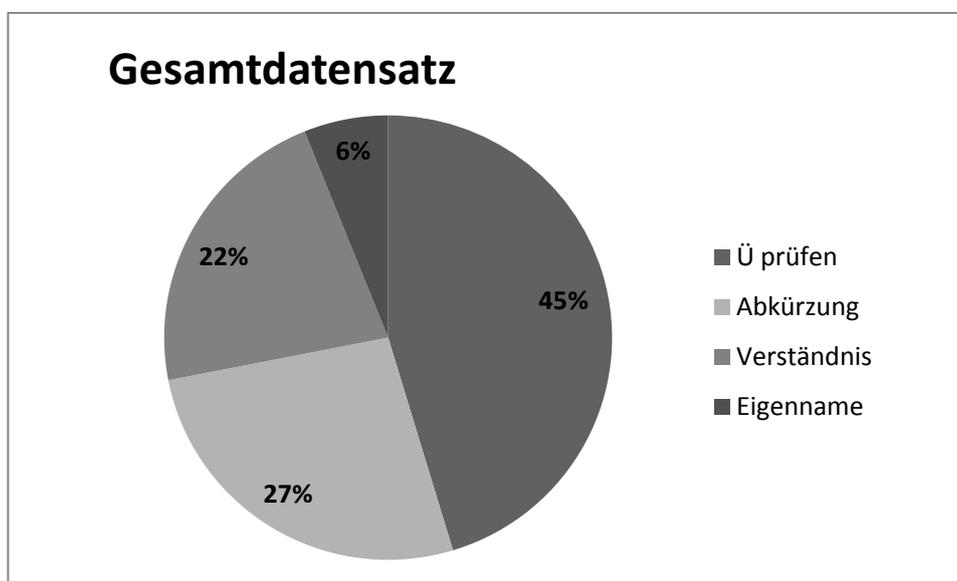


Abbildung XII Terminologierelevante Kategorien bei dem Gesamtdatensatz

Die Verteilung des Gesamtdatensatzes entspricht in etwa der Verteilung im Datensatz von Unternehmen B, da dieser ein größeres Datenvolumen einbrachte.

▪ Optimierungspotenzial im Prozess

Wie bereits festgehalten wurde, kann aus der gesamten Analyse eine Vielfalt an Informationen abgeleitet werden, denn auch unabhängig von Erkenntnissen über die Bedeutung von Terminologiarbeit, konnte festgestellt werden, dass immer ein bestimmter Anteil von Rückfragen zum Prozess auftritt und dies bedeutet in weiterer Folge, dass auch hier Optimierungspotenzial besteht.

Wie bereits in Abbildung VII ersichtlich, treten in Zusammenhang mit Aufträgen durch Unternehmen A deutlich mehr Rückfragen zum Prozess auf als in Zusammenhang mit Aufträgen durch Unternehmen B. Die 9% prozessbedingter Rückfragen sind

ausschließlich auf Defekte in Ausgangstexten zurückzuführen. Bei Unternehmen B kann jedoch noch zwischen Rückfragen zum StyleGuide und Rückfragen zu defekten Ausgangstexten unterschieden werden. Während StyleGuide-Fragen gesamtgesehen 4% der Rückfragen ausmachen, verursachen Defekte in den Ausgangstexten bei Aufträgen durch Unternehmen A sogar 25% aller Rückfragen.

5. Erkenntnisse im Detail

In Kapitel 4 erfolgte die Auswertung und Interpretation der Datensätze. An dieser Stelle sollen die Ergebnisse zusammengefasst werden und auf den Nutzen dieser eingegangen werden. Auch Ansätze, die anhand der Analysen den Arbeitsprozess positiv beeinflussen können, sollen an dieser Stelle wieder aufgegriffen werden.

Die Ergebnisse werden mit Ansätzen zu alternativen Arbeitsmethoden verknüpft und hierbei wird im Sinne der Übersicht noch eine grobe Unterscheidung vorgenommen, zwischen Ergebnissen, die vordergründig für die Praxis relevant sind, und Ergebnissen, die in erster Linie aus theoretischer Perspektive von Nutzen sind. Diese Unterscheidung dient hier hauptsächlich der Strukturierung, denn diese zwei Betrachtungsweisen stehen einander in einer ständigen Wechselwirkung gegenüber.

5.1. Erkenntnis: Praxis

Hier werden die Erkenntnisse angeführt, die für die Praxis der Translation von besonderer Bedeutung sind, wobei nochmals festgehalten werden soll, dass die Trennung von Theorie und Praxis eine künstliche Trennung ist, die lediglich der Strukturierung dienen soll.

Praxis: ÜbersetzerInnen – ProjektmanagerInnen – AuftraggeberInnen

Berufsgruppen, die direkt am Translationsprozess beteiligt sind profitieren vorwiegend von den folgenden Ergebnissen der vorangegangenen Analyse.

Ergebnis 1: Terminologische Relevanz von Rückfragen

Es konnte festgestellt werden, dass der überwiegende Teil der Rückfragen auf terminologische Ursachen zurückzuführen ist, weshalb eine Verknüpfung des Rückfrageprozesses mit der Terminologearbeit für eine Effizienzsteigerung im Translationsprozess sorgen könnte. Je nach unternehmensinterner Terminologie können hier Schwerpunkte gesetzt werden. Ein Beispiel hierfür wäre die häufige Verwendung von Abkürzungen in Texten von Unternehmen B, denn durch die Nutzung einer Datenbank mit Informationen zu all den verwendeten Abkürzungen, kann auf lange Sicht Zeit gespart

werden. Eine Datenbank, die hierbei besonders nützlich wäre, sollte die Terminologiearbeit als Kooperation zwischen allen am Translationsprozess beteiligten Personen erlauben, denn nur durch den Input aller Sichtweisen kann umfangreiches Wissensmanagement betrieben werden.

Ergebnis 2: Erfassung der Arbeitsleistung – Aufzeigen von Mehrwert

Durch die vorliegende Analyse konnte der Arbeitsaufwand, der in einem Zeitraum von zwei Jahren durch GroßauftraggeberInnen ausschließlich für die Bearbeitung von Rückfragen entstanden war, in etwa quantifiziert werden. Gleichzeitig wurde durch die präzise Analyse der einzelnen Rückfragen Terminologiearbeit betrieben. Das Wissen um diese Arbeitsleistungen hilft dem Projektmanagement einerseits Aufträge gezielter zu planen und andererseits kann hierdurch den AuftraggeberInnen genau angeführt werden, welcher Mehrwert durch professionelle Translationsarbeit entsteht. Eine mögliche Konsequenz, die man aus diesem Wissen ziehen könnte, wäre die dauerhafte Integration dieser Information für AuftraggeberInnen sowie des Wissensmanagement durch Terminologiearbeit. Beides sollte – wie bereits bei der Frage zur Terminologierelevanz angesprochen – über eine zentrale Datenbank zu verwalten sein.

Ergebnis 3: Individualität von Unternehmen

Die vorliegende Auswertung konnte verdeutlichen, dass ein Großteil der Rückfragen terminologisch bedingt ist. Betrachtet man die Analysen im Detail, sind noch immer generelle Tendenzen erkennbar, doch ebenso gewinnt man die Erkenntnis, dass unterschiedliche Unternehmen unterschiedliche Ausgangstexte produzieren und auch unterschiedliche Arbeitsmethoden und Schwerpunkte haben. Aus diesem Grund ist die individuelle Auseinandersetzung mit den Texten, der Terminologie und auch der Philosophie der AuftraggeberInnen relevant, denn nur hierdurch können individuelle Lösungswege erarbeitet werden.

Ergebnis 4: Konflikte im Prozess

Auch bei Unternehmen B liegen Rückfragen zum Prozess vor und diese beziehen sich ausschließlich auf Fehler im Ausgangstext. Obwohl der Anteil verhältnismäßig gering ist, so entsteht dadurch dennoch ein bestimmter Arbeitsaufwand. Fragen zum Prozess – insbesondere aufgrund von Defekten im Ausgangstext – könnten durch eine intensivere Vorbereitungsphase zumindest reduziert werden. Dies verlangt eine verstärkte Zusammenarbeit zwischen Projektmanagement und AuftraggeberInnen, sowie ein verbessertes Qualitätsmanagement in Bezug auf die Texterstellung seitens der AuftraggeberInnen. Insgesamt wird davon ausgegangen, dass ein kurzfristiger Mehraufwand auf lange Sicht zu einem effizienteren Translationsprozess führen könnte.

Ergebnis 5: Bedeutung von Konsistenz im Arbeitsprozess

In der Analyse wurden unterschiedliche Methoden zur Bearbeitung von Rückfragen vorgestellt. Wie bereits angesprochen wurde, kann eine Prozessoptimierung erfolgen, indem man diese Methode vereinheitlicht, denn hierdurch gewinnt man sowohl an Transparenz als auch an Effizienz. Verwendet man dieselbe Methode durchgängig, so wird man routiniert in deren Handhabung und dies führt auch zu einer beschleunigten Durchführung. Verwenden alle KollegInnen dieselbe Methode, so kann man AuftraggeberInnen in Abwesenheit der KollegInnen eher weiterhelfen, da einem das System vertraut ist und man schneller einen Überblick gewinnen kann.

5.1.1. Exkurs: Tool für Rückfragen

Im Zuge dieser Zusammenfassung wurde mehrmals der Nutzen einer zentralen Terminologie- und Rückfragedatenbank angesprochen. An dieser Stelle sollen die Anforderungen eine solche näher erläutert werden und nochmals Vorteile der Integration eines zentralen Terminologie- und Rückfragemanagementsystems angeführt werden.

Grundsätzlich soll durch ein solches Tool eine Effizienzsteigerung im Projektmanagement erfolgen, denn die bisherigen Methoden verursachen einen hohen administrativen Aufwand ohne die Ergebnisse dieses Arbeitseinsatzes dauerhaft festzuhalten und auch überprüfbar zu machen. Gleichzeitig soll damit auch die Pflege von bereits bestehenden Terminologiedatenbanken vereinfacht werden beziehungsweise diese zwei Prozessschritte miteinander verknüpft werden. In weiterer Folge wird durch diese Prozessoptimierung auch eine Qualitätsverbesserung bei Übersetzungen erwartet oder zumindest angestrebt, denn überprüfbares, terminologisches Wissen dient immer als wesentliche Stütze für den Translationsprozess. (FLEISCHMANN & WILSON, 2011)

Die Anforderungen an dieses Tool gestalten sich vielseitig. Der zentrale Zugriff ist relevant, damit alle am Arbeitsprozess beteiligten Personen auch auf das Rückfragenmanagementsystem zugreifen können. Hierfür ist eine webbasierte Lösung ideal, die auch ein Benachrichtigungssystem enthält, damit jene Personen, die eine Rückfrage beantworten sollen, ohne zusätzlichen Arbeitsaufwand darüber informiert werden. Ebenso ist eine Verknüpfung mit anderer, bereits bestehender Software – Terminologiedatenbanken und Projektmanagementsysteme – entscheidend, da nur so das volle Potenzial ausgeschöpft werden kann. Als wesentliche Mittel zur Effizienzsteigerung werden außerdem die Suchfunktion und eine standardisierte Kategorisierung der Rückfragen erachtet. (FLEISCHMANN & WILSON, 2011)

Das entsprechende Tool wurde mittlerweile als Kooperation zwischen eurocom translation services und Kaleidoscope entwickelt und stieß bereits bei ersten Versuchen auf äußerst positives Feedback von allen Seiten des Translationsprozesses.

5.2. Erkenntnis: Theorie

Es folgen die zentralen Ergebnisse für die Theorie.

Theorie: Wissenschaft und Didaktik

Die folgenden Ergebnisse aus der vorliegenden Analyse sind besonders für die Translationswissenschaft relevant und bringen auch Erkenntnisse mit sich, die mit hoher Wahrscheinlichkeit für den Übersetzungsunterricht interessant wären.

Ergebnis 1: Häufigkeiten von Problemen und Schwierigkeiten

TranslationswissenschaftlerInnen haben sich bereits vielfach mit dem Thema der Übersetzungsprobleme und Übersetzungsschwierigkeiten auseinandergesetzt. Diese Analyse führten zu einer Kategorisierungsmöglichkeit für Translationshürden aller Art und diese Erkenntnisse sollen nun durch ein Beispiel aus dem Bereich Fachübersetzen um quantitative Ergebnisse ergänzt werden. Die Analyse lässt darauf schließen, welche Probleme oder Schwierigkeiten am häufigsten eine Rückfrage verursachen – zumindest bezogen auf bestimmte Textsorten und Themengebiete. Für die Didaktik kann darin ein Hinweis für Studierende der Translationswissenschaft stecken, worauf bei diesen Themengebieten und Textsorten besonders zu achten sei.

Ergebnis 2: Bedeutung der Rückfrage als Recherchemethode

Britta Nord listet in ihrer Untersuchung die Frage an ExpertInnen als mögliche Recherchemethode, geht jedoch kaum auf deren Bedeutung ein, da die an ihrer Studie teilnehmenden ÜbersetzerInnen selten auf dieses Mittel zurückgreifen. (NORD B. , 2002, S. 113ff) Hierbei sei erwähnt, dass dies auch mit dem Prozessmanagement zusammenhängen kann, dass im Falle von eurocom translation services ÜbersetzerInnen durchaus dazu ermutigt Rückfragen zu stellen und sich – wie klar zu erkennen ist – auch um eine gezielte Integration dieser Recherchemethode in den alltäglichen Arbeitsprozess bemüht. Das Fallbeispiel an sich und die im Datensatz vorkommende Anzahl an Rückfragen sind Anzeichen dafür, dass die Rückfrage eine wichtige Recherchemethode darstellt, die jedoch bisher kaum untersucht wurde. Ebenso sei hier erneut die Relevanz der Untersuchung für die Didaktik hingewiesen, denn im Alltag von ÜbersetzerInnen existieren Rückfragen, weshalb diese auch im Studienalltag eine zentrale Rolle spielen sollen. Hierbei geht es einerseits um die Tatsache, dass Rückfragen ein essentielles Recherchemittel darstellen, andererseits geht es auch um die Anwendung dieses Recherchemittels. Im Zuge des Translationsunterrichtes wäre es möglich auf Fragemethoden oder andere Aspekte des Rückfrageprozesses einzugehen.

6. Aussichten

In diesem Abschnitt soll kurz auf mögliche Weiterentwicklungen der vorliegenden Masterarbeit eingegangen werden. Konsequenzen für die Translationswissenschaft aber auch für Abläufe beim Sprachdienstleister eurocom translation services wurden bereits anhand der Ergebnisse diskutiert. Hier soll auf weiterführende Gedanken eingegangen werden, die als Grundlage für zukünftige Forschungsprojekte aber auch als Ansatz für Arbeitsmethoden in der beruflichen Praxis dienen könnten.

Aussicht 1: Integration der extrahierten Terminologie

Die Bedeutung von Rückfragen seitens ÜbersetzerInnen als Ausgangsbasis für Terminologiarbeit wurde bereits ausführlich diskutiert. An dieser Stelle solle noch einmal aufgezeigt werden, dass ein erster, logischer Schritt als Folge der vorliegenden Ausarbeitungen die Integration der extrahierten Terminologie in bereits bestehende Terminologiemanagement-Systeme wäre. Bereits vorhandene Einträge können ausgebaut werden oder neue Begriffe angelegt. Hierdurch kann vorab die Rückfragezahl reduziert werden, denn nicht selten wiederholen sich Rückfragen zu bestimmten Begriffen.

Aussicht 2: Zentrales Tool für Rückfragen

Wie bereits im Exkurs des vorherigen Kapitels angesprochen wurde, haben eurocom translation services und Kaleidoscope bereits als Folge der hier präsentierten Analysen ein Tool zur zentralen Bearbeitung von Rückfragen geschaffen. Dieses Produkt wird weiterentwickelt und dadurch an die Anforderungen aller beteiligten Personen angepasst. In Zukunft ist es vorstellbar, dass dieses Tool einen festen Platz im Translationsmanagement – auch über den Sprachdienstleister eurocom translation services hinaus – einnehmen wird.

Aussicht 3: Prozessoptimierung erforschen

Die vorliegende Abschlussarbeit beschäftigt sich konkret mit der Frage zur terminologischen Relevanz von Rückfragen seitens ÜbersetzerInnen. Im Zuge der Analysen wurde jedoch auch der Übersetzungsprozess etwas näher beleuchtet. Die Translationswissenschaft beschäftigte sich schon mehrfach mit dem Prozess der Translation. Dabei wurde bereits auf Fragen zum kognitiven Aspekt des Prozesses eingegangen. (KRINGS, 1986) Ebenso wurden Methoden von ÜbersetzerInnen untersucht. (NORD B. , 2002) Auch das Berufsfeld von ÜbersetzerInnen als solches wurde schon mehrfach analysiert und beschrieben. (KUBIAK, 2009) Aus der vorliegenden Studie geht jedoch hervor, dass ein Übersetzungsauftrag in der heutigen Zeit häufig über das Projektmanagement eines Sprachdienstleisters abgewickelt wird, weshalb es auch für die

Translationswissenschaft relevant wäre, wie dieser Aspekt den Arbeitsprozess beeinflusst. Wissenschaftliche Untersuchungen könnten durchgeführt werden um nicht nur ein besseres Verständnis für die aktuelle Situation zu gewinnen, sondern auch um durch diese präzise Analyse in weiterer Folge diesen Aspekt in der Didaktik zu beachten und Optimierungspotenzial aufzudecken.

7. Zusammenfassung

Abschließend sollen an dieser Stelle die zentralen Aussagen der vorliegenden Masterthese in einem Resümee dargestellt werden.

Die den vorangestellten Analysen zugrundeliegende Forschungsfrage lautete, ob Rückfragen seitens ÜbersetzerInnen eine terminologische Relevanz aufweisen. Um diese Frage zu erarbeiten wurde ein umfangreicher Datensatz analysiert, der die Rückfragen aus einem Zeitraum von zwei Jahren zu Translationsaufträgen zweier Großunternehmen enthielt. Die Analyse erfolgte über die Kategorisierung der einzelnen Rückfragen.

Als Basis der Kategorisierung dienten einerseits die Informationen des Datensatzes selbst, andererseits wurde auf translationswissenschaftliche Literatur zurückgegriffen. Hierbei wurde davon ausgegangen, dass Rückfragen durch potenzielle Translationschwierigkeiten oder Translationsprobleme verursacht werden, weshalb die Informationen des Datensatzes mit in der Translationswissenschaft bestehenden Problemkategorien verglichen wurden.

Hierbei konnte festgestellt werden, dass tatsächlich meist eine Schwierigkeit oder ein Problem der Rückfrage zugrundeliegt und außerdem konnte anhand der quantitativen Auswertungen festgestellt werden, dass ein Großteil dieser auf terminologische Ursachen zurückzuführen sind, wodurch sich die Ausgangshypothese bestätigte.

Als Schlussfolgerung aus dieser Erkenntnis kann vordergründig festgehalten werden, dass Rückfragen als Teil des Terminologiemanagements betrachtet werden sollen. Eine weitere Erkenntnis ergab sich aus den genauen Prozessanalysen, die im Zuge dieser Studie durchgeführt wurden: Die Integration der Bearbeitung von Rückfragen in den Projektmanagementprozess von Sprachdienstleistern kann die Effizienz steigern, während durch das zuvor erwähnte Wissensmanagement gleichzeitig ein Mehrwert für ProjektmanagerInnen, ÜbersetzerInnen und AuftraggeberInnen geschaffen wird.

8. Abbildungsverzeichnis

Abbildung I Beispielhaftes Query-Sheet.....	12
Abbildung II Arbeitsfluss bei Rückfragen	26
Abbildung III Hierarchische Struktur des Analyseprozesses nach (KRINGS, 1986, S. 13).....	43
Abbildung IV Verteilung Query zu Mail, Unternehmen A.....	72
Abbildung V Verteilung Query zu Mail, Unternehmen B	72
Abbildung VI Verteilung Query zu Mail beim Gesamtdatensatz	72
Abbildung VII Verteilung Terminologie zu Prozess, Unternehmen A.....	73
Abbildung VIII Verteilung Terminologie zu Prozess, Unternehmen B.....	73
Abbildung X Terminologierelevante Kategorien, Unternehmen A	75
Abbildung XI Terminologierelevante Kategorien, Unternehmen B	75
Abbildung XII Terminologierelevante Kategorien bei dem Gesamtdatensatz	76

9. Quellenverzeichnis

DE BEAUGRANDE, R.-A., & DRESSLER, W. U. (1981). Einführung in die Textlinguistik. Tübingen: Max Niemeyer Verlag.

FLEISCHMANN, K., & WILSON, A. (2011). Übersetzerrückfragen - Das ungenutzte Potenzial für Terminologie und Textqualität. Potsdam: Tekom Frühjarstagung.

GÖHRING, H. (1976). Interkulturelle Kommunikationsfähigkeit. In H. Weber (Hrsg.), *Landeskunde im Fremdsprachenunterricht. Kultur und Kommunikation als didaktisches Konzept*. München: Kösel.

KADRIC, M., KAINDL, K., & KAISER-COOKE, M. (2005). *Translatorische Methodik. Basiswissen Translation I*. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG.

KRINGS, H. P. (1986). *Was in den Köpfen von Übersetzern vorgeht. Eine empirische Untersuchung zur Struktur des Übersetzungsprozesses an fortgeschrittenen Französischlernern*. Tübingen: Gunter Narr Verlag.

KUBIAK, P. (2009). *Übersetzer als Problemlöser. Eine qualitative Studie zum Problemlöseverhalten von semiprofessionellen Übersetzern*. Poznan: Wydawnictwo Naukowe UAM.

MILLER, G. A. (1956). The Magical Number Seven, Plus or Minus Two. Some Limits on Our Capacity for Processing Information. *Psychological Review* , S. 81-97.

NORD, B. (2002). *Hilfsmittel beim Übersetzen. Eine empirische Studie zum Rechercheverhalten professioneller Übersetzer*. Frankfurt am Main: Peter Lang - Europäischer Verlag der Wissenschaften.

NORD, C. (1991). *Textanalyse und Übersetzen: theoretische Grundlagen, Methode und didaktische Anwendung einer übersetzungsrelevanten Textanalyse*. Heidelberg: Groos.

NORD, C. (2003). Textanalyse: pragmatisch / funktional. In M. Snell-Hornby et al. (Hrsg.), *Handbuch Translation* (S. 350 - 354). Tübingen: Stauffenburg Verlag.

NORD, C. (1988). Übersetzungsprobleme - Übersetzungsschwierigkeiten. Was in den Köpfen von Übersetzern vorgehen sollte. In W. Kühlwein, & B. Spillner (Hrsg.), *Sprache und Individuum* (S. 90 - 91). Tübingen: Gunter Narr Verlag.

PRESAS, M. (1997). Problembestimmung und Problemlösung als Komponenten der Übersetzungskompetenz. In E. Fleischmann, W. Kutz, & P. Schmitt (Hrsg.), *Translationsdidaktik. Grundfragen der Übersetzungswissenschaft*. (S. 587 - 593). Tübingen: Gunter Narr Verlag.

RISKU, H. (2003). Translatorisches Handeln. In M. Snell-Hornby et al. (Hrsg.), *Handbuch Translation* (S. 107 - 112). Tübingen: Stauffenburg Verlag.

SCHMITT, P. A. (2006). *Translation und Technik*. Tübingen: Stauffenburg Verlag.

WILSS, W. (1988). *Kognition und Übersetzen. Zu Theorie und Praxis der menschlichen und maschinellen Übersetzung*. Tübingen: Max Niemeyer Verlag.

WILSS, W. (1977). *Übersetzungswissenschaft. Probleme und Methoden*. Stuttgart: Ernst Klett Verlag.

Anmerkung: Die bedeutendsten Quelle für die vorliegende Masterarbeit waren die Datensätze der zwei Großunternehmen, die im Zuge der Untersuchungen bearbeitet wurden. Diese können jedoch aus Geheimhaltungsgründen nicht als Anhang beigelegt werden. Informationen über Arbeitsabläufe und Aufgabenverteilung wurden direkt bei dem Sprachdienstleister eurocom translation services eingeholt, da die dort üblichen Strukturen und Prozesse für das Verständnis der Methode sowie für die nachfolgenden Analysen als ausschlaggebend erachtet wurden.

Anhang

Abstract

Das Übersetzen von Fachtexten kann als arbeitsteiliger Prozess bezeichnet werden, der die Zusammenarbeit von mehreren Personen mit unterschiedlichen Wissensschwerpunkten erfordert. In diese Zusammenarbeit sind ÜbersetzerInnen, ProjektmanagerInnen sowie AuftraggeberInnen involviert und aus ihren unterschiedlichen Wissensschwerpunkten ergibt sich eine Diskrepanz in Bezug auf die Sichtweise des Übersetzungsprojektes, wodurch ein erhöhter Kommunikationsbedarf entsteht. Die Deckung dieses Bedarfs kann durch Rückfragen seitens ÜbersetzerInnen erfolgen, welche sich nicht nur auf die wesentlichen Rahmenbedingungen eines Projektes beziehen, sondern ebenso textbezogene Fragen inhaltlicher oder sprachlicher Natur sein können. Durch die Bearbeitung Rückfragen dieser Art wird das in dem Handlungsgefüge bereits vorhandene Fachwissen aktiviert, doch in vielen Fällen sind Prozesse nicht darauf ausgelegt dieses Wissen auch nachhaltig nutzbar zu machen.

Im Rahmen der vorliegenden Masterthese wurde eine Vielzahl von Rückfragen seitens ÜbersetzerInnen untersucht, welche im Zuge von Übersetzungsaufträgen an den Sprachdienstleister eurocom translation services durch zwei Großunternehmen entstanden sind. Die Untersuchungen beschäftigten sich erst mit den Bearbeitungsmethoden sowie mit den einzelnen Arbeitsschritten, die bei Rückfragen seitens ÜbersetzerInnen von Bedeutung sind. Hierbei wird ebenso auf die Rolle von ÜbersetzerInnen, ProjektmanagerInnen und AuftraggeberInnen näher eingegangen, wobei sich die Analysen auf Prozesse bei eurocom translation services beziehen. In weiterer Folge wird auf die zentrale Frage der Arbeit eingegangen: Wie hoch ist der Anteil an Rückfragen mit terminologischer Relevanz? Welche Bedeutung kann das Ergebnis sowohl für die Theorie als auch für die Praxis der Translation haben? Besteht hier ein Potenzial für Wissensmanagement?

Die quantitativen Analysen erfolgen nach Kategorisierung der Rückfragen auf Basis qualitativer Elemente, wobei über bestehende Kategorien von Übersetzungsproblemen eine Verknüpfung zur Translationswissenschaft hergestellt wird.

Das Ergebnis der Untersuchungen zeigt eindeutig, dass Rückfragen mit terminologischer Relevanz überwiegen. Ebenso wird durch die Untersuchung aufgezeigt, in welchen Bereichen der Prozess des Fachübersetzens optimiert werden kann. Auch hierbei gilt es das Potenzial des Handlungsgefüges nutzbar zu machen.

Lebenslauf – Sabrina Seidler

Anschrift: Billgasse 7, 1220 Wien
E-Mail: seidler.sabrina@gmail.com
Geburtsdatum: 01. April 1985
Geburtsort: Klagenfurt

Ausbildung

08/2010 – 02/2011 Masterstudium Übersetzen (Deutsch – Spanisch)
Universidad de Granada
seit 03/2008 Masterstudium Übersetzen (Deutsch – Englisch – Spanisch)
Bachelorstudium Geographie an der Universität Wien
10/2004 – 03/2008 Bachelorstudium Übersetzen und Dolmetschen
(Deutsch – Englisch – Spanisch)
10/2003 – 07/2004 Studium der Betriebswirtschaftslehre in Graz
1995 – 2003 Europagymnasium Klagenfurt
*Der Schwerpunkt lag auf lebenden Fremdsprachen. Die
Unterrichtssprache war Englisch und bereits ab der zweiten Schulstufe wurde
Französisch unterrichtet.*
1993 – 1995 Volksschule Welzenegg – Klagenfurt
1991 – 1993 Volksschule Maria Saal

Berufserfahrung

07/2010 Übersetzungsauftrag The Cleaning Company
Folder, Flyer und Unternehmenspräsentation (DE – EN)
09/2009 Mitarbeit am 57. Deutschen Geographentag in Wien
Technische Unterstützung der KonferenzteilnehmerInnen
seit 07/2009 Assistenz in der Ordination Dr. Baumann
Terminkoordination, Buchhaltungsvorbereitung, Empfang
Arbeitssprache vorwiegend Spanisch
08/2008 & 07/2009 Praktikum in der Abteilung Centrope der RLB Wien-NÖ
Bürotätigkeit, Übersetzen von Fachtexten, Korrekturlesen
08/2006 & 08/2007 Praktikum in der Marketingabteilung der RLB Wien-NÖ
Bürotätigkeit, Datenbankaktualisierung
10/2005 – 06/2009 Freie Mitarbeiterin in der Marketingabteilung der
Raiffeisenlandesbank Wien-Niederösterreich
Bürotätigkeit, Verfassen von Artikeln, Korrekturlesen