Informationstechnologie für Konferenzdolmetscher

Zielgerichtet und effizient Wissen managen

Dr. Anja Rütten

Die Vorbereitung für einen Dolmetscheinsatz kann je nach Thema und der Genauigkeit der Vorabinformationen über den Einsatz sehr aufwendig sein. Die systematische Einschätzung des geforderten Wissens und laufende Optimierung der Informationsarbeit des Dolmetschers tragen zu einer gelungenen Kommunikation und höheren Gewinnerzielung bei.

„Könnten Sie übermorgen bei uns ein betriebsinternes Expertengespräch dolmetschen? Ganz allgemeine Sachen, Patentanmeldung unseres neuesten Blutdrucksenkungsmittels ... Die 50 Seiten Antragsunterlagen maile ich Ihnen, die pharmazeutischen Details auch. Nur zum Global Strategic Rollout Implementation Plan kann ich Ihnen momentan noch nichts sagen, die Präsentation bekomme ich aber morgen Abend!“

Immer kurzfristiger, immer spezieller, immer mehr Informationen – Alltag im Konferenzdolmetschen des digitalen Zeitalters. Und wie geht man nun damit um? Hier kommt einem ein viel beschworener Begriff in den Sinn: das „Informationsmanagement“ oder gar das noch gewichtiger anmutende „Wissensmanagement“. Aber was verbirgt sich dahinter für den Konferenzdolmetscher? Diese Frage hat die Autorin im Rahmen ihrer Doktorarbeit von Grund auf untersucht.

Grundsätzlich kann festgestellt werden: Informations- und Wissensmanagement im Konferenzdolmetschen ist der bestmögliche Umgang mit Wissen und Informationen mit dem Ziel der Erfüllung der Dolmetschleistung zur Zufriedenheit des Kunden (gelungene, problemlose Kommunikation) und dem Ziel der Gewinnerzielung (nicht etwa als Freizeitvergnügen). Es geht also um die Optimierung der Vermeidung von Wissens- und Informationslücken. Konkret: Wie schaffe ich es, mit geringstmöglichem zeitlichen und finanziellen Aufwand sämtliches benötigtes Wissen für einen Dolmetscheinsatz zu erwerben bzw. – realistischer – wie schaffe ich es, in der verfügbaren Zeit und mit den verfügbaren Mitteln so viel relevantes Wissen bzw. so viele Informationen wie möglich verfügbar zu machen? Was hierbei die übliche Informations- und Wissensarbeit zum „Management“ macht, ist die Bewertung des Vorgehens mit Blick auf das „Unternehmensziel“ des Dolmetschers und die entsprechende Optimierung der Arbeit.

Evaluierung vor und nach dem Dolmetscheinsatz

Das Ganze beginnt mit der Vorab-Einschätzung des Dolmetscheinsatzes. Im Nachhinein ist natürlich immer klar, welche Begriffe vorkamen und welche Sachverhalte diskutiert wurden. Aber vor der Konferenz? „Werden die wirklich nur über die Import- und Exportbestimmungen von Bananen reden? Am Ende sitzt da einer, der auf die landwirtschaftlichen Details der Anbaumethoden eingeht? Und da war doch letztens diese Diskussion über Cashewkerne. Wie heißen die noch in Guatemala? ...“

Je weniger man im Vorhinein über eine Veranstaltung weiß, desto weniger ist klar, ob sich die Investition in Vorbereitungsarbeit wirklich auszahlen wird. In jedem Fall ist es sinnvoll, Kosten und Nutzen der Informations- und Wissensarbeit vorher abzuwägen. Konkret ergeben sich daraus die folgenden Überlegungen, die zu systematischer Informations- und Wissensarbeit mit maximaler Ausbeute führen:

- Je unvorhersehbarer die Inhalte sind, desto allgemeiner sollte das angeeignete Wissen sein, denn damit erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, dass man es auch benötigt und der kognitive Aufwand sich lohnt.
- Gleichzeitig ist die Ansammlung von undifferenzierten (vor allem beim Null-Szenario) bis spezifischen Informationsbeständen in digitaler oder Papierform sinnvoll, um im Falle unwägbarer Wissenslücken darauf zu-

22-25_0110_infomanagemen 22 04.03.2008 11:54:51 Uhr

rückgreifen zu können. Dadurch kann im „Notfall“ (etwa Spontanbeitrag über Arzneikräuter aus dem schottischen Hochland) ein echter Vorteil entstehen. – Es sei denn, es existiert ein Internetzugang in der Kabine und man findet diese Informationen auch online schnell genug.

Während man im Vorhinein nur spekulieren und hierbei möglichst planvoll vorgehen kann, so ist erst nach einem Dolmetscheinsatz – ex post – völlig klar, ob es sich gelohnt hat, alle Fischsorten der EU-Gewässer in fünf Sprachen zu lernen oder ob es vielleicht eine gute Idee gewesen wäre, dies zu tun oder sie zumindest als Information vor Augen zu haben.

Will man in dieser Ex-post-Bewertung eine etwas handfestere Größe zur Beurteilung der Effizienz der Informations- und Wissensarbeit bzw. der Informations- und Wissensdefizite haben, lohnt es sich, verschiedene Kennzahlen zu ermitteln:

- die **Nutzquote**: im Vorhinein erarbeitete Informations- und Wissenseinheiten im Verhältnis zu den genutzten Informations- und Wissenseinheiten
- den **relativen Zeitaufwand**: aufgewendete Arbeitszeit für Informations- und Wissensarbeit im Verhältnis zu den genutzten Informations- und Wissenseinheiten
- die **relative Zahl der Wissenslücken**: die Gesamtdolmetschzeit im Verhältnis zur Zahl der Wissenslücken.

Behelfsweise werden zur Berechnung dieser Werte die terminologischen Einträge gezählt, die bei der Vorbereitungsarbeit angelegt bzw. bearbeitet werden. Aber ist ein solcher Wert nun gut? Schlecht? Mittelmaß? Die Aussagekraft solcher Zahlen im Hinblick auf gelungene Kommunikation bzw. gelungene Informations- und Wissensarbeit ist natürlich begrenzt – jede Konferenz ist anders und jeder Dolmetscher verfügt über unterschiedliche Wissensbestände.

Diese Berechnungen sind aber überhaupt einmal ein erster Schritt in Richtung Evaluierung und der anschließenden Optimierung der Informations- und Wissensarbeit des Dolmetschers und damit hin zu einem echten Informations- und Wissensmanagement.

Möchte man hingegen mehr über Ursachen von Informations- und Wissenslücken erfahren und Anregungen erhalten, wie man diese beheben könnte, so muss die Ex-Post-Evaluierung differenzierter erfolgen. Dazu eignet sich eine retrospektive Protokollierung der Lücken anhand eines vordefinierten Bogens, in den aus dem Gedächtnis (während man eine Aufzeichnung der eigenen Verdolmetschung anhört) für jede Lücke aufgezeichnet wird, ob es sich um eine Lücke auf Ebene der sprachlichen Form, des Inhalts oder der pragmatischen Ebene (situatives Hintergrundwissen) handelt, ob es sich um ein Problem des Ausgangstextverständnisses oder der Zieltextproduktion handelt und wie das Problem gelöst wurde. Bei der Problemlösung gilt es zunächst zu unterscheiden, ob überhaupt eine wissens- oder informationsbasierte Lösung zur Anwendung kam. Dann kann man auf der Wissensebene unterscheiden zwischen der Aktivierung von Passivwissen (ein Ausdruck fällt einem irgendwann eben doch wieder ein oder man wird daran erinnert) und dem Inferenzieren auf der Grundlage von eigenem Wissen (man reimt sich sozusagen etwas zusammen). Wurde die Situation auf der Informationsebene gelöst, so kann die benötigte Information etwa aus eigenen Beständen stammen (Wörterbücher, Glossare, sonstige Aufzeichnungen), aus denen eines Kollegen (der seinerseits etwas nachschlägt oder aus seinem eigenen Wissen „aushilft“ und die benötigte Information aufschreibt oder sagt) oder vom Kunden bzw. Redner, der etwas erklärt (sei es im Redebeitrag selbst „das heißt auf Englisch xy – für die Dolmetscher“ oder danach in einer Pause).

Anhand einer solchen Eigenprotokollierung kann man schnell einen Eindruck von den eigenen Stärken und Schwächen bekommen. So kommt man unter Umständen zu dem Schluss, dass sich die systematische Aneignung (im Sinne von Lernen) von Terminologie gar nicht lohnt, weil im Endeffekt alles rechtzeitig nachgeschlagen werden konnte, wohl aber der Erwerb von Nachschlagewerken. Oder umgekehrt, dass das ständige Recherchieren sehr viel Aufmerksamkeit erfordert und daher das gezielte Memorieren Erleichterung bzw. eine qualitativ bessere Verdolmetschung ermöglichen würde (und sei es nur durch eine angenehmere Stimmführung). Oder dass das Arbeiten mit sehr erfahrenen oder spezialisierten Kollegen sehr sinnvoll ist, dass das allgemeinsprachliche Niveau gesteigert werden sollte oder ein gesteigertes Interesse am politischen Tagesgeschehen das Verständnis verbessern würde. Auch wird man sich mit dieser Vorgehensweise bewusst, welche eigenen Vorgehensweisen wirklich erfolgreich/zielbringend sind.

Methoden effizienter Wissensarbeit

Ebenso wie die Evaluierung ist die daraus abgeleitete Optimierung integraler Bestandteil des Managements. Zu den Methoden der Optimierung der Informations- und Wissensarbeit von Dolmetschern zählen etwa

- die Systematisierung (durch RSS Feeds, Abonnements, Schlüsselfragen in Vorbereitungsgesprächen, strukturierte Terminologiebestände, um nur einige wenige zu nennen)

Anzeige

Simultandolmetscher wünschen sich
- einen professionellen Arbeitsplatz
- einen sauberen Original- und Relaiston
- moderne Technik und
- zuverlässige Techniker

PCS bietet Ihnen bundesweite Unterstützung durch
- neueste Kabinen in Anlehnung an DIN + ISO
- professionelle Audiotechnik für den guten Ton
- Markenprodukte in der Simultantechnik und
- ausgebildete und aufmerksame Techniker

Sie erhalten bei **PCS** kostenlos und unverbindlich Beratung per .freecall unter 0800-7 27 46 24 (Büro Düsseldorf) und 0800-7 27 23 75 (Büro Berlin).

PCS®
Professional Conference Systems GmbH
Internet:
www.pcs-online.de
info@pcs-online.de
Freecall Düsseldorf:
☎ 0800-PCS-GmbH
oder: 0800-7 27 46 24
Freecall Berlin:
☎ 0800-PCS-Berlin
oder: 0800-7 27 23 75
Jetzt auch in Süddeutschland ab Lager Heilbronn Tel.: 0800-7276546

22-25_0110_infomanagemen 23

04.03.2008 11:54:52 Uhr

Abstracts DE – EN – FR

Ein Konferenzdolmetscher kann seine Arbeit effizienter und gewinnbringender gestalten, indem er Vor- und Nachbereitung einer Konferenz optimiert. Je weniger vorhersehbar die Inhalte einer Konferenz sind, desto allgemeiner sollte seine Vorbereitung sein und desto mehr themenbezogene Informationen sollte er speichern. Nach der Konferenz sollte er seine Arbeit systematisch analysieren, z. B. indem er die aufgetretenen Wissenslücken protokolliert. Unterstützung beim Informationsmanagement bieten z. B. die Programme Termprofile, BootCaT oder Wortwarte.

Information management for conference interpreters

Conference interpreters can work more efficiently and profitably by optimizing both their preparations for a conference and their subsequent follow-up actions. The less predictable the scope of a conference's subject-matter, the more wide-ranging these preparations should be and the more broadly the information should cover the topics concerned. After the conference, the interpreter should perform a systematic analysis, e.g. by noting down any knowledge gaps and other problems. Support for information management is available in the form of programs such as Termprofile, BootCaT or Wortwarte (see "Software", p. 25).

Gestion de l'information pour les interprètes de conférence

Un interprète de conférence peut améliorer l'efficacité et la rentabilité de ses missions en optimisant sa préparation et son travail de synthèse après l'intervention. Moins le contenu des thèmes abordés lors d'une conférence est prévisible, plus la préparation de l'interprète doit être générale et plus il lui faut enregistrer d'informations sur le sujet. Après la conférence, il lui appartient d'analyser systématiquement son travail, par exemple en consigner les lacunes apparues pendant l'interprétation. Le travail d'information de l'interprète peut être amélioré grâce aux programmes Termprofile (résultats plus fiables sur Google), BootCaT ou Wortwarte (nouveaux néologismes allemands) qui offrent une aide précieuse à cet égard.

- die Erweiterung und Eingrenzung von Informationssuchen (lokal oder im Internet)
- die Extraktion von Terminologie oder Inhalten
- die systematische Kennzeichnung etwa von Terminologie zur besseren Nutzbarkeit (Wichtigkeit, Memorisierungsgrad, Nachbearbeitungsbedarf, thematische Klassifikation, Kunden usw.)
- die Beschleunigung der eigenen Arbeit (elektronische Hilfsmittel, Aktivierung von Passivwissen) und
- eine umsichtige Selektion der verwendeten oder memorierten Informationen.

Dieser letzte Punkt, die Selektion, ist ein strategischer Aspekt, der sich über alle Aktivitäten der Informations- und Wissensarbeit erstreckt. Er besagt, dass Kosten und Nutzen von zur Verfügung stehenden Informationen bzw. zu erwerbendem Wissen bewusst abgewogen werden sollten; es geht um die Entscheidung, was man zuerst behandelt, was man verwirft und wie man alles bei knapper Zeit effizient handhabt. Beispielsweise muss man sich fragen, wie viel es (in finanzieller Hinsicht) kostet, ein Fachwörterbuch zu kaufen, und wie viel es andererseits zur Zeitersparnis und zur Qualitätsverbesserung beiträgt. Oder wie viel Anstrengung die Memorierung einer Liste von Termini kostet, die man von einem Kollegen bekommen hat, und wie hoch die Wahrscheinlichkeit ist, dass man diese Termini auch nutzen wird. Habe ich mehr davon, die Liste (oder ausgewählte Termini) in der Kabine vor Augen zu haben oder auswendig im Kopf? Kurz: Es sollten nicht einfach nur sämtliche Informationen gehortet werden, derer man habhaft werden kann (sei es in digitaler oder Papierform).

Verbesserte Nutzbarkeit des Internets

Unterstützung durch den Computer gibt es für den Konferenzdolmetscher von heute in mannigfaltiger Weise. In der Terminologieverwaltung konkurrieren die „echten" Terminologieverwaltungssysteme, wie beispielsweise MultiTerm, mit ihren sehr differenzierten Eintragsmöglichkeiten mit simultandolmetschtauglicheren Datenbanken, die meist von Dolmetschern selber entworfen wurden (siehe Artikel der Projektgruppe KoDoTool des SDI München im MDÜ 3 / 2007), sowie mit dem weit verbreiteten Einsatz von Textverarbeitungs-, Tabellenkalkulations- und Datenbankprogrammen. Daneben gibt es zahlreiche wertvolle und kaum mehr wegzudenkende Hilfsmittel wie digitale Nachschlagewerke, zuverlässige Online-Datenbanken der EU wie IATE (http://iate.europa.eu, EU-Terminologie) oder Eurlex (http://eur-lex.europa.eu, EU-Rechtsvorschriften mit zweisprachiger Anzeige) und vieles mehr.

Hier soll nun insbesondere auf die Helfer im Netz eingegangen werden, die mit dem Vormarsch des Mitmachnetzes Web 2.0 auch für Dolmetscher immer zahlreicher werden und zur Verbesserung unserer Informations- und Wissensarbeit sehr gezielt beitragen können.

Ein Beispiel, das ich selbst mit wenig Aufwand habe entwickeln lassen, ist das Terminologieprüfungstool „Termprofile". Auf der Webseite www.termprofile.com können auf der Basis einer Schnittstelle zu Google Ausdrücke gezielt in bestimmten Ländern gesucht werden. Hierbei kann man gleich drei Suchen nebeneinander starten, um die Trefferzahlen für drei Alternativausdrücke zu vergleichen.

Optimierte Terminologiesuche

Geht es beispielsweise darum, auf einem Kosmetikkongress den deutschen Begriff *Bikinizone* ins Englische zu übertragen, so wird man insbesondere als „beisitzender" Kabinenpartner, sofern man unsicher ist und Internetzugang hat, schnell einmal anhand einer Suchmaschine prüfen wollen, welcher zielsprachliche Ausdruck wohl üblich ist. Termprofile erleichtert eine solche Suche, indem es eine vergleichende Suche nach drei Ausdrücken in einer Sprache (sagt man nun *bikini zone* oder *bikini line* oder *bikini area*?) oder auch in unterschiedlichen Sprachen ermöglicht (ist *bikini zone* genauso häufig wie *Bikinizone*?). (Mehrwortausdrücke sind bei der Suche immer in Anführungszeichen zu setzen, damit nach dem exakten Ausdruck gesucht wird.)

Und als wäre das nicht genug, kann man mit Hilfe von Termprofile auch noch herausfinden, ob 85 900 Mal *Bikinizone* auf deutschsprachigen Seiten überhaupt vergleichbar ist mit 112 000 Treffern für *bi-*

22-25_0110_infomanagemen 24 04.03.2008 11:54:53 Uhr

kini zone in den englischsprachigen Ländern. Dazu muss man einfach irgendeinen sehr allgemeinen Begriff als „control term" eingeben, etwa *Katze* bzw. *cat*, und Termprofile berechnet anhand dessen eine „relative Häufigkeit" im Verhältnis zu diesem Begriff, die dann auch zwischen großen und kleinen Ländern vergleichbar ist. Es handelt sich dabei einfach um eine Verhältniszahl für die Verwendungshäufigkeit im Format „1 : 29". Für jede *Bikinizone* gibt es also 29 Mal den Ausdruck *Katze*. Im Englischen hingegen kann die *bikini zone* im Verhältnis zu *cat* nur eine relative Häufigkeit von 1 : 2071 aufweisen, also 71 Mal weniger. Es fällt auch auf, dass der Ausdruck *bikini zone* relativ gesehen auf aus Deutschland stammenden Seiten häufiger (1 : 254) auftaucht als auf Seiten aus dem englischsprachigen Raum. Und so wird schnell klar, dass es sich lohnen könnte, nach einem üblicheren Ausdruck zu suchen, so etwa *bikini line* (durch Erraten, anhand thematisch relevanter Texte der jeweiligen Sprache oder Befragen eines Fachkundigen und/oder Muttersprachlers).

Letztendlich ist das Internet natürlich kein linguistisch verlässliches Korpus und solche Vergleichszahlen haben ihre Grenzen (siehe Menüpunkt „info" unter termprofile.com). Aber mit Hilfe von Termprofile kann man zumindest ohne zusätzlichen Zeitaufwand etwas verlässlichere Abfragen durchführen als mit einer schlichten Google-Suche, um eine Vorstellung von der Verlässlichkeit einer vorgegebenen Übersetzung zu bekommen, die vielleicht etwas zu wörtlich erscheint, oder die Existenz eines Ausdrucks zu überprüfen, den der arbeitende Kollege an unserer Seite gerade spontan erfunden hat.

Ein weiteres Beispiel für die kleinen Hilfen, die uns Web 2.0 beschert, ist die „Wortwarte". Unter www.wortwarte.de werden täglich neue Neologismen samt Fundstelle im Internet vorgestellt; das ist immens praktisch, um sprachlich auf dem Laufenden zu bleiben und gleichzeitig über die entsprechenden neuen Sachverhalte informiert zu sein. So kann man sich seit Mitte Dezember über zahlreiche Begriffe informieren, die das Herz eines jeden Dolmetschers höher schlagen lassen: Ablationstechnik, Besinnlichkeitsindustrie, Biegewellenwandler, Klickrausch, Klimapopulismus, Optionspreismodelle, Restesammelschulen und viele mehr – da ist wahrlich für jeden Geschmack etwas dabei. Und wer möchte, kann diesen lexikalisierten Zeitgeist sogar als RSS Feed abonnieren.

Das Werkzeug „Bootcat" (http://sketchengine.co.uk) wiederum ermöglicht es im Rahmen eines kostenlosen Probekontos, auf der Basis von relevanten Google-Fundstellen zu Schlüsselbegriffen ein Textkorpus zu erstellen, anhand dessen man sich schnell einen inhaltlichen und terminologischen Überblick beispielsweise zu den Stichwörtern *energía solar* auf Spanisch bzw. *Solarenergie* oder *Sonnenenergie* auf Deutsch verschaffen kann. Aus einem solchen Korpus kann dann auch noch die Terminologie extrahiert werden.

Ausblick

Die drei genannten Werkzeuge veranschaulichen exemplarisch, wie wir uns als Konferenzdolmetscher die Möglichkeiten des Web 2.0 zu Nutze bzw. zu eigen machen können, aber auch, dass die Möglichkeiten der neuen Technologien ebenso neue Herangehensweisen erfordern – je mehr Informationen uns zur Verfügung stehen, desto mehr gibt es sozusagen zu managen. Ein systematisches und reflektiertes Vorgehen bei der Informations- und Wissensarbeit und ein wenig Fantasie bei der Nutzbarmachung der immensen Ressourcen können uns nicht nur die Arbeit erleichtern und die Qualität verbessern, sondern darüber hinaus auch noch Spaß machen.

Dr. Anja Rütten

2000 Abschluss als Diplom-Dolmetscherin an der Universität des Saarlandes. Freiberufliche Konferenzdolmetscherin für Spanisch (B), Englisch und Französisch (C) Nähe Düsseldorf.
2007 nebenberufliche Promotion am Lehrstuhl für Maschinelle Übersetzung zum Thema „Informations- und Wissensmanagement im Konferenzdolmetschen" (erschienen 2007 im Peter Lang Verlag, Frankfurt).
ruetten@sprachmanagement.net

Literatur

Birkenbihl, Vera F.: *Das innere Archiv*. 2. Aufl., Gabal Offenbach 2005

Der Brockhaus multimedial 2005, Version 7. Bibliographisches Institut & F. A. Brockhaus AG. Mannheim 2005

Gile, Daniel: "Conference interpreting as a cognitive management problem", in: *Cognitive processes in translation and interpretation*. Hrsg. von Joseph Danks, Gregory M. Shreve, Stephen B. Fountain u. a., SAGE Publications Thousand Oaks 1997, S. 196-214

Haller, Johann: "AUTOTERM – automatische Terminologieextraktion Spanisch-Deutsch", in: *Multiperspektivische Fragestellungen der Translation in der Romania*. Hrsg. von Alberto Gil u. Ursula Wienen. Sabest 14. Peter Lang Frankfurt 2006, S. 229-242

Harms, Ilse / Luckhardt, Heinz-Dirk: „Virtuelles Handbuch Informationswissenschaft – Einführung in die Informationswissenschaft". http://www.is.uni-sb.de/studium/handbuch/handbuch.pdf (10.09.2004)

Kalina, Sylvia: *Strategische Prozesse beim Dolmetschen: theoretische Grundlagen, empirische Fallstudien, didaktische Konsequenzen*. Narr Tübingen 1998

Kuhlen, R. / Seeger, Th. / Strauch, D. : *Grundlagen der Praktischen Information und Dokumentation*. Band 1: Handbuch zur Einführung in die Informationswissenschaft und -praxis. 5., völlig neu gefasste Ausg., begr. v. Klaus Laisiepen / Ernst Lutterbeck / Karl-Heinrich Meyer-Uhlenried. K. G. Saur München 2004a

Pöchhacker, Franz: *Introducing Interpreting Studies*. Routledge London 2004.

Probst, Gilbert / Raub, Steffen / Romhardt, Kai: *Wissen managen. Wie Unternehmen ihre wertvollste Ressource optimal nutzen*. 4. Aufl., Gabler Wiesbaden 2003

Rütten, Anja: *Informations- und Wissensmanagement im Konferenzdolmetschen*. Sabest 15. Peter Lang Frankfurt 2007

Software

A-Z Finder: www.a-z-technology.de

Bootcat: sketchengine.co.uk/

Google Desktop: www.desktop.google.de

Lookup: Stoll, Christoph: www.digilab-online.de/digilab.htm

Termprofile: Biermann, Robert / Rütten, Anja: www.termprofile.com

Wortwarte: Lemnitzer, Lothar / Ule, Tylman: wortwarte.de

22-25_0110_infomanagemen 25

04.03.2008 11:54:54 Uhr