

Die DIN EN 15038 – ein Bären dienst für die Übersetzer

Die neue Norm DIN EN 15038 ist im Mai 2006 erschienen und nach meinem und dem Dafürhalten vieler meiner Kolleginnen keine Verbesserung im Vergleich zur DIN 2345, die sie ablöst. Die Einzelübersetzer sollen offensichtlich aufhören zu existieren, es ist nur noch vom Übersetzungsdienstleister die Rede.

Was war das Gute an der DIN 2345?

Zuerst: Sie ist eine produktbezogene Norm, d.h. jeder Übersetzer konnte entscheiden, bei welchem Auftrag er die Norm anwendet. und dies kundtun, indem er eine Konformitätserklärung abgab, mit oder ohne Registriernummer von DIN CERTCO. Genau das stieß den Verfechtern der neuen Norm an der DIN 2345 schon immer auf, dass der Übersetzer mal nach Norm arbeiten konnte und mal nicht. Dabei gibt es jeden Tag tausend verschiedene Anforderungen an Übersetzungen. Entscheidend ist die Kundenorientierung, dazu gehört auch die Fähigkeit, sich auf das vom Kunden erwartete Qualitätsniveau einzulassen.

Es liegt am Übersetzer – wie es in der DIN 2345 steht – (Text-)Funktion, Verwendungszweck und Zielgruppe zu erfragen, um das richtige Produkt zu liefern.

Prüfung der Übersetzung

Wir wehren uns dagegen, dass der in der neuen Norm beschriebene Übersetzungsprozess – Prüfung durch einen Dritten der Übersetzung (Korrektor), für den der Übersetzungsdienstleister sorgen muss – eine Verbesserung darstellt. Das ist eine Beleidigung all der Übersetzer, die jahrelang gut und erfolgreich mit ihren Kunden zusammenarbeiten und es nicht – immer – so machen. In unserer täglichen Praxis jedenfalls ist dieses 4-Augen-Prinzip die absolute Ausnahme. Soll das heißen, die jahrelange erfolgreiche Zusammenarbeit mit renommierten Industriekunden war bisher unterentwickelt und nicht professionell? Soll das bedeuten, wir hätten es bisher nicht richtig gemacht, ohne es zu merken?

Ich möchte nach wie vor gemäß den Erwartungen und Anforderungen des Kunden und Kraft meiner Kompetenz als Dienstleister den geeigneten Übersetzer auswählen können und in eigener Regie mit dem Auftraggeber verhandeln, zu welchen Preisen, in welcher Zeit und in welchem Ausmaß Prüfungen an den Übersetzungen für ihn vorgenommen werden.

Die Gründe sind folgende: Das 4-Augen-Prinzip gibt es beim Korrigieren von Prüfungsaufgaben, bei dem eine Note vergeben und über bestanden oder durchgefallen entschieden wird. Weiterhin gibt es das 4-Augen-Prinzip in der Medizin, wenn ein Arzt bei der Diagnose einen zweiten Kollegen hinzuzieht, um die richtige Lösung zu finden, weil er sich alleine unsicher ist.

Bei Übersetzungen trifft – als Standardfall – weder das eine noch das andere zu. Es wird weder über bestanden oder nicht bestanden entschieden noch ist sich der Übersetzer – üblicherweise – unsicher über die „Diagnose“, d.h. wenn er die Qualitätsfragen (nach Textfunktion, Verwendungszweck und Zielgruppe) dem Auftraggeber gestellt hat, weiß er, was für eine Übersetzung er anfertigen muss. Übersetzer sind Angehörige eines freien Berufes, die selbstverantwortlich wissen und entscheiden können, wann ihre Arbeit fertig ist. Wen sie bis dahin konsultieren, um Prüflern bitten, als Experten einschalten oder ob sie alles alleine machen, bleibt Ihnen überlassen. Kein anderer Freiberufler wie Arzt, Rechtsanwalt, Steuerberater oder Architekt würde sich auf einen Standard einlassen, der etwas anderes vorsieht. Die fertige Arbeit eines Übersetzers soll also – standardmäßig – ein zweiter, gleich qualifizierter Übersetzer noch einmal prüfen? Es ist allgemeine Erkenntnis der Qualitätssicherung, dass es nicht möglich ist, eine Qualität in ein Produkt

hineinzuprüfen, die vorher nicht hineingearbeitet worden ist. Wer von beiden hat die Verantwortung für die Übersetzung?

Aus gutem Grund lehnen es die meisten Übersetzer ab, übersetzte Texte, die fertig vorgelegt werden, „nur schnell zu prüfen, die Übersetzung ist ja schon fertig“. Jeder weiß, dass, wenn man seinen Namen darunter setzt, man die Übersetzung auch selbst gemacht haben muss

Review durch den Auftraggeber

Womöglich ist mit dem 4-Augen-Prinzip in der neuen Norm aber etwas ganz anderes gemeint. Denn tatsächlich muss für eine vollständige Übersetzung aus Auftraggebersicht eine Prüfung durchgeführt werden. Dafür hat sich bei uns in der Praxis der Begriff „Review durch den Auftraggeber“ durchgesetzt.

In der DIN 2345 wurde das Thema Prüfungen – sehr sinnvoll – in zwei Phasen geteilt, entsprechend den Üblichkeiten in der Qualitätssicherung, der Verifizierung und der Validierung.

Die Verifizierung ist die Prüfung, ob die Aufgabenstellung richtig und vollständig ausgeführt wurde. Dafür steht der Übersetzer gerade, das ist sein Auftrag, das sind die von ihm zu leistenden 100%. Ob er das alleine kann, Kollegen, Experten, wen auch immer zu Rate zieht, bleibt im überlassen.

Die Korrektur von Fehlleistungen, die bei der Verifizierung nicht ausgemerzt wurden und die der Auftraggeber feststellt, sind Nachbesserungen, fallen quasi unter die Gewährleistung und müssen ohne Kosten für den Kunden in Ordnung gebracht werden. Nach erfolgter Verifizierung, die beim Übersetzer stattfindet, kommt die Validierung, d.h. die Erprobung unter Anwendungsbedingungen. Die Übersetzung muss dort funktionieren, wo sie eingesetzt wird. Laut DIN 2345 die „Prüfung durch Dritte“.

Bei uns ist die Verifizierung das „Interne Lektorat“, die Validierung das „Externe Lektorat“, gleichbedeutend mit dem Review durch den Auftraggeber. Änderungen, die der Reviewer anbringt, sind oft terminologischer und/oder redaktioneller Art, d.h. die Lösung war vorher schon richtig, der Prüfer will es nur anders haben. Die Einarbeitung dieser Änderungen ist nicht im Übersetzungspreis enthalten.

Was genau meint die neue Norm? Muss das interne Lektorat vom zweiten Augenpaar durchgeführt werden? Das würde heißen, der – laut Norm qualifizierte, sorgfältig ausgesuchte – Übersetzer kann seinen Auftrag nicht alleine zu 100% ausführen. Genau das erwarte und bekomme ich von den professionellen Übersetzern. Laut Norm müsste ich einen zweiten genauso qualifizierten Übersetzer finden, der prüft, was der erste produziert hat.

Oder geht es um die Validierung, das Review, das vom Übersetzungsdienstleister im Rahmen des Übersetzungsauftrags mit erledigt werden soll? Wenn ich das meinen Kunden erkläre, schütteln die Erfahrenen den Kopf und sagen mir: „Das können Sie doch gar nicht“. Bei den unerfahrenen Kunden könnte sich die Meinung breit machen, die Übersetzer müssten die Validierung doch im Rahmen des Übersetzungsauftrags durchführen. Seit ich mit Übersetzungen befasst bin, arbeite ich unermüdlich daran, den Auftraggebern begreiflich zu machen, dass eine Übersetzung erst nach der Validierung fertig ist, für diese aber der Kunde zuständig ist. Genau das ist der Bärenienst, den uns die neue Norm erweist.

Man suggeriert den Auftraggebern eine Art Wunderheilung: Sie fangen an anzunehmen, sie könnten sich das Review sparen, wenn die Übersetzungsbüros ein 4-Augen-Prinzip einsetzen.

Die Anforderungen an das Review müssen individuell für jede Übersetzungsarbeit definiert werden, wobei auch das immer wieder um die drei Qualitätsfragen kreist: Textfunktion, Verwendungszweck und Zielgruppe.

Und vor allen Dingen: Nur bestimmte Übersetzungen brauchen überhaupt ein Review, es kann also keine Rede davon sein, das zum Standard zu machen.

Wir bei MeDok werden daher in unseren Übersetzungsprozess die entscheidenden Aspekte der neuen Norm NICHT einbauen. Weder werden wir ein wie auch immer geartetes 4-Augen-Prinzip als Standard vertreten noch eine Zertifizierung nach der neuen Norm, sollte sie kommen, anstreben.

Eine Registrierung bei DIN CERTCO kommt auch nicht in Frage, da wir generell die Anwendung der Norm ablehnen, so dass uns bei MeDok nur die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 bleibt, denn das ist eine in der Industrie anerkannte Zertifizierung, und wir können unsere Prozesse selbst festlegen. In der Folge erarbeiten wir uns ein „Lieferanten-Audit“, mit dem wir unsere Übersetzerkollegen sozusagen „MeDok-zertifizieren“.

Noch ein Hinweis: Diese Stellungnahme und ein vorbereitetes Schreiben für das DIN-Institut können ab Erscheinungstag im MDÜ bei MeDok auf der Website www.medok.de als PDF abgeholt werden.

Kornelia Meyer, kornelia.meyer@medok.de

Inhalte und Auswirkungen der Qualitätsnorm DIN EN 15038

Unser Arbeitskreis „BDÜ-Stammtisch Offenbach“ hat den o.e. Artikel mit Interesse gelesen und diskutiert.

In ihrer aktuellen bzw. ersten Fassung bietet die Norm DIN EN 15038 gewisse interessante Aspekte im Hinblick auf die Förderung der Qualität, die somit zu einem besseren Bewusstsein seitens der Auftraggeber beitragen könnten. Zu diesen positiven Aspekten gehört eindeutig der Artikel 3.2.2 Berufliche Kompetenzen von Übersetzern, der hohe Anforderungskriterien für die Auswahl eines Übersetzers festlegt. Eine weitreichende Verbreitung solcher Kriterien könnte für unseren Beruf nur positive Auswirkungen haben und würde den „schwarzen Schafen“ das Leben schwerer machen. Auch die Anforderungen bezüglich des Korrekturlesens („4-Augen-Prinzip“) und der fachlichen Prüfung sind - für manche Auftragsstypen - mögliche Schritte in Richtung einer Verbesserung der Qualität und werden sogar in manchen Branchen bzw. Übersetzungsunternehmen bereits praktiziert. Allerdings sind solche Maßnahmen nicht für alle Auftragsarten und Situationen geeignet. Dazu werden wir uns später ausführlicher äußern.

Nun enthalten die meisten anderen Artikel dieser Norm fast nur noch bürokratische Anforderungen und Verfahren, die eher mit Projektmanagement als mit der Tätigkeit des Übersetzens zu tun haben und die nach Außen sogar den Eindruck erwecken könnten, dass man mit hohem bürokratischen Aufwand hochwertige Übersetzungen garantieren könnte.

Eine grundsätzliche Frage stellte sich dann für uns BDÜ-Mitglieder: Für wen wurde diese Norm geschaffen und wessen Interessen vertritt sie wirklich?

Basis unserer Diskussion waren die im MDÜ 4/06 veröffentlichten Artikel und Interviews, die uns durch ihre Diskrepanz aufgefallen sind und einige von uns sogar regelrecht verwirrt haben.

So ist von BDÜ-Seite zu lesen: „... denn sie [die Norm] soll für alle Übersetzer anwendbar sein, die Qualitätsarbeit leisten“ (MDÜ 4/2006 - Seite 37) und „Die Norm spricht Einzelübersetzer wie Übersetzungsunternehmen an“ (MDÜ 4/2006 - Seite 37).

Dagegen kann man im Interview mit Herrn López-Ebri lesen: „Sowohl Übersetzungsdienstleister – und eigentlich nur für sie ist die Norm geschaffen worden – als auch Einzelübersetzer (...) werden sich in der Norm leicht wieder finden“ (MDÜ 4/2006 – Seite 41) und „Bereits aus dem Inhalt der DIN EN 15038, was die Kontrollen angeht, kann man unschwer ersehen, dass ein einzelner Mensch sie nicht einhalten kann. Hier geht es um Schritte eines Prozesses, die das dokumentierte Zusammenwirken eines Teams erforderlich macht. Andererseits könnten die Kollegen, die als Einzelübersetzer auf dieses Angebot der Umschreibung bei DIN CERTCO unüberlegt reflektieren, in unerwartete Schwierigkeiten geraten“ (MDÜ 4/2006 – Seite 41).

Also, wer ist hier gemeint?

Und wenn Herr López-Ebri Recht hat, warum haben dann der BDÜ sowie andere Verbände, die freiberuflich tätige und angestellte Übersetzer vertreten, an der Entstehung dieser Norm in dieser Form mitgewirkt?

Einzelübersetzer sind unserer Auffassung nach durchaus Übersetzungsdienstleister, da sie - wie in Art. 2.18 der Norm definiert - Personen (...) sind, die Übersetzungsdienstleistungen erbringen.

Der Begriff „Übersetzungsdienstleistung“ ist allerdings in der Norm nicht weiter definiert, so dass man davon ausgehen kann, dass er sich auf alle Übersetzungsaufträge bezieht, ob Geschäftsbriefe oder Geburtsurkunden von einer Seite Umfang, fünfzigseitige Benutzerhandbücher oder umfassende Software-Lokalisierungen. Jedoch sind die Qualitätsanforderungen dieser verschiedenen Arten von zu übersetzenden Dokumenten extrem unterschiedlich, so dass eine unterschiedliche Vorgehensweise vonnöten ist. Auf diesen Bedarf an Flexibilität geht die Norm leider überhaupt nicht ein. Aus der Zusammenfassung der Bedingungen der DIN EN 15038 (Seite 38) ergibt sich, dass die Abwicklung jeder Übersetzung umfassend dokumentiert werden muss. Dies erfordert Zeit und Kosten, ist für viele „überschaubare“ Projekte nicht notwendig und wird von der Mehrzahl unserer Kunden nicht verlangt und nicht honoriert. Es stellt sich sogar die Frage, ob ein so hoher Aufwand an Bürokratie nicht letztendlich auf Kosten der Qualität betrieben wird.

Ein kritischer Punkt ist das „Vier-Augen-Prinzip“ als Regelfall. Es ist allgemein bekannt, dass man bei Übersetzungsaufträgen sehr oft unter Zeitdruck steht und feste Termine einhalten muss. Es ist dann sicherlich nicht immer möglich, unter diesen Umständen Kollegen/innen zu finden, die die eigene Arbeit liegen lassen können, um hier tätig zu werden, besonders dann, wenn es sich um schwierige Fachgebiete handelt. Außerdem sind uns auf Anhieb - einfach aus der alltäglichen Praxis heraus - viele Beispiele bekannt, bei denen ein fremdes Korrekturlesen nicht notwendig oder sogar unmöglich ist: z.B. Eil- und Über-Nacht-Aufträge, Übersetzungen, die intern in den Fachabteilungen oder im Sprachendienst des Kunden geprüft werden, Aufträge, die einer strengen Geheimhaltungsklausel unterliegen, einfache Texte (Geburtsurkunden), usw. Abgesehen von dem zeitlichen Aufwand muss der Kunde auch noch mit einem finanziellen Aufwand rechnen, da zwei Dienstleister (Übersetzer + Korrektor) bezahlt werden müssen. Nicht alle Kunden und Märkte könnten diesen Mehraufwand verkraften.

Von DIN CERTCO haben wir allerdings erfahren, dass die Auflagen der Norm nur im Falle einer Zertifizierung verbindlich und bei einer Registrierung Gegenstand der Vereinbarung mit dem Kunden seien. Man könnte dementsprechend mit dem Kunden über die Notwendigkeit eines Korrekturlesens gegen einen entsprechenden Preiszuschlag verhandeln. Zertifizierte Übersetzer wären allerdings im Nachteil, da sie immer an die Einhaltung der Norm mit den oben beschriebenen Konsequenzen

hinsichtlich Mehraufwand und zusätzlichen Kosten gebunden sind, die die Kunden eher nicht bezahlen wollen.

Wenn in dem Artikel vom „billigsten“ Anbieter die Rede ist, der dann nicht mehr den Zuschlag erhielt, so sollte man nicht vergessen, dass wir bei vielen Sprachen in harter Konkurrenz mit Kollegen aus dem Ausland stehen, die in ihrer Heimat mit weniger Honorar gut leben können und auch nicht schlechter übersetzen, und dass wir oft sehr viel Mühe haben, ein angemessenes Preisniveau zu erzielen und zu halten.

Als Anerkennung unserer Konformität mit der Norm wird zurzeit eine Registrierung zum immerhin stolzen Preis von ca. € 190,00 angeboten. In der Endstufe strebt der BDÜ eine Zertifizierung an: Hier sind ca. € 1.500,00 mit entsprechenden Folgekosten im Gespräch. Dies sind erhebliche Beträge für einen Einzelunternehmer, die auch weitergegeben werden müssen!

Aber was kann man denn eigentlich mit Hilfe einer derartigen Zertifizierung feststellen? Allenfalls die Einhaltung der bürokratischen Protokollierung. DIN CERTCO müsste also über Fachleute verfügen, die die sprachliche Qualität der Übersetzung in einer Vielzahl von Sprachen sachlich beurteilen können. Bräuchte man dann mehrere Zertifizierungen, falls man mehrere Sprachen abdeckt? Außerdem hat die Zertifizierung – wie uns von DIN CERTCO erklärt wurde – einen bindenden Charakter. Die Norm müsste dementsprechend viel mehr Flexibilität beinhalten, um der Vielfalt der Übersetzungsarten und deren verschiedenen Qualitätsanforderungen Rechnung zu tragen. Ansonsten wird der zertifizierte Übersetzer jedes Mal vor einem Dilemma stehen, wenn ein Auftrag sich nicht in das Korsett der Norm zwängen lässt.

Der BDÜ-Präsident erwähnt, dass „Ohne eine solche Registrierung, die auch qualifizierten Einzelübersetzern offen steht, würden die Einzelübersetzer über kurz oder lang zu Zuarbeitern der Übersetzungsunternehmen degradiert ...“ und dass man genau darauf achten werde, „[...] dass Übersetzungsbüros das nach der Norm erforderliche Korrekturlesen durch einen zweiten Übersetzer nicht zum Vorwand nehmen, die Honorare der für sie tätigen freien Übersetzer weiter zu drücken. Wir bitten alle Mitglieder des BDÜ, hierauf ein Auge zu haben und über die Entwicklungen zu berichten...“ (Seite 39).

Wie soll dies geschehen und was kann der BDÜ dagegen tun? Wird der BDÜ gegen derartige Unternehmen vorgehen? Aber es wäre ja ein den Markt regulierender Eingriff, wenn der BDÜ Einfluss auf die Preise nehmen könnte. Wie kann er die Interessen der freien Übersetzer, die ja die Mehrheit seiner Mitgliedschaft ausmachen, gegenüber solchen Unternehmen vertreten?

Für uns ist klar, dass die Konformität mit dieser Norm - für den erfahrenen und verantwortungsbewussten Einzelübersetzer – ohne Mehrkosten und zusätzlichen Aufwand an Bürokratie nicht denkbar ist. Damit stellt sie keine Erleichterung oder Verbesserung der Effizienz dar und steht sogar in Widerspruch zu der extremen Flexibilität, die von denjenigen Kunden verlangt und geschätzt wird, die vorzugsweise mit Freiberuflern oder Übersetzernetzwerken arbeiten.

Zusammenfassend scheint uns diese Norm in vielen Punkten sehr praxisfremd zu sein. Nun ist sie da und wir konnten aus dem Interview mit Herrn Dr. Mühlbauer vom DIN Normungsinstitut (Seite 40) Folgendes entnehmen: „Sie [die Norm] ist nicht in Granit gemeißelt (...). Wir werden die Marktresonanz aufmerksam beobachten und die gewonnenen Erfahrungen in die Revision einbringen, z.B. auch die Resonanz auf diesen Artikel“. Somit scheint es uns besonders wichtig, unsere Bedenken, Reaktionen und zum Teil Verwunderung mit anderen BDÜ-Mitgliedern zu teilen, und wir hoffen in der nächsten Zeit auf einen interessanten Austausch zu diesem Thema.

Ganz besonders interessiert uns auch die Antwort auf die Frage, welche Ziele der BDÜ, der ja gerade Einzelunternehmer vertritt, im Rahmen seiner Zusammenarbeit im Normenausschuss verfolgt hat. Wie sollen diese angestrebten Ziele messbar sein? Welchen Vorteil/Nutzen sollen die Mitglieder des BDÜ aus dieser Norm und ihren Folgen ziehen können?

In diesem Sinne bitten wir die BDÜ-Bundes- und Landesvorstände und alle Mitglieder, sich im Hinblick auf eine mögliche Revision der Norm insbesondere noch einmal mit dem von uns aufgezeigten Problem der praktischen Umsetzung auseinander zu setzen. Welche Ziele verfolgt die Norm denn wirklich? Und welche Ziele verfolgt der BDÜ mit seiner Befürwortung der Norm vor allem angesichts der recht widersprüchlichen Aussagen der Beteiligten?

BDÜ Stammtisch Offenbach, Januar 2007

per E-Mail vom 31.1.2007

Gegen die Degradierung von Nicht-Anwendern der Norm

Wie vom BDÜ seinen Mitgliedern empfohlen, habe ich mich intensiv mit dem Inhalt der neuen Norm für Übersetzungsdienstleister DIN EN 15038 beschäftigt. Mir scheint es, als würde diese Norm einen wichtigen, nicht zu unterschätzenden Effekt auf die Übersetzerkollegenschaft haben: Statt dazu beizutragen, die Gräben zwischen den Büros und den Einzelübersetzern zuschütten und überwinden zu helfen, wie es die DIN 2345 begonnen hatte, wird die neue Norm die Gegensätze eher verstärken. Es wird suggeriert, dass Einzelübersetzer alleine keine vollständigen und richtigen Übersetzungen herstellen können, sondern dass es den „Dienstleister“ braucht, da nur dieser die Prüfung der Übersetzung durch den Korrektor sicherstellen kann. Dadurch fühle ich mich als Einzelübersetzerin regelrecht ausgeschlossen! Bis jetzt konnte ich mit gutem Gewissen meinen Kunden darlegen, dass ich nach den Anforderungen der Norm DIN 23 45 arbeite, was meine Arbeitsweise als professionell auswies. Da ich unmöglich die Anforderungen der neuen Norm „toujours“ erfüllen kann, ohne „umsonst“ arbeiten zu müssen (oder wer zahlt bitte schön die überflüssigen Augen 3 + 4, wenn ich in meiner Muttersprache übersetze?), werde ich bald die Qualität meiner Arbeit nur noch mit einer „veralteten“ Norm qualifizieren können, ich werde eindeutig benachteiligt!

Wenn jetzt die neue Norm auch noch die Grundlage der Zusammenarbeit mit den Übersetzungsbüros oder den Kollegen werden sollte, werden die Einzelübersetzer zu Zuarbeitern degradiert, die ihre Übersetzungen nicht alleine machen können! In diesem Zusammenhang empfinde ich die Aussage des Herrn Dr. Holger Mühlbauer (MDÜ 4/06, Seite 40, 1. Spalte) als Anmaßung: „Wir hoffen stark, dass der seriöse Teil der Branche die DIN EN 15038 als Qualitätsreferenz und als ein Art Selbstregulierung akzeptiert. ... Wer schon den Forderungen dieser DIN nicht folgen kann, gehört unseres Erachtens nicht zum seriösen Teil der Branche.“ Diese Aussage ist eine Zumutung!

Ich fordere sowohl ihn als auch Herrn Lopez-Ebri auf (ebenfalls aufgrund seiner Aussagen im Heft 4/06, Seite 40 bis 41), es zu unterlassen, uns, die wir die Norm ablehnen, als unehrlich, unqualifiziert, inkompetent und unseriös zu bezeichnen.

In meinen Augen drückt die neue Norm eine Verachtung der Einzelübersetzer aus. Ich, die seit Jahren vertrauensvoll und zuverlässig mit Übersetzungsdienstleistern zusammenarbeite, wehre mich dagegen und werde die Norm nicht anwenden.

Isabelle Hofmann, freiberuflich tätige Übersetzerin

Per E-Mail vom 31.1.2007

Die Resonanz der Kunden – der beste Qualitätsbeweis

Wie vom BDÜ seinen Mitgliedern empfohlen, habe ich mich intensiv mit dem Inhalt der neuen Norm für Übersetzungsdienstleister DIN EN 15038 beschäftigt. Ich beziehe mich mit meinem Leserbrief auch insbesondere auf den Artikel zur neuen Norm im Heft MDÜ 4/06 (S.37 ff.).

Für diese neue Norm sind Konformitätsbewertung und Zertifizierung vorgesehen. Wenn die Zertifizierung alle Aufträge bzw. Übersetzungsdienstleistungen betrifft, die ein Übersetzer/ Dienstleister erbringt, wo ist dann der Unterschied zur DIN EN ISO 9001? Es ist meines Erachtens nicht klar, ob mit Konformitätsbewertung und Zertifizierung eine produkt- bzw. auftragsbezogene Konformitätserklärung gemeint ist, wie sie DIN CERTCO allen Inhabern eines Registrierbescheids nach DIN 2345 angeboten hat. Außerdem frage ich mich, warum ein neutraler Gutachter die Normkonformität bescheinigen muss? Kann man einem Einzelübersetzer nicht glauben, bzw. erst wenn er zertifiziert ist? Darf es überhaupt nur noch Übersetzungsbüros geben, weil diese das Vieraugenprinzip angeblich stets durchführen und nur diese die Normkonformität zur DIN EN 15038 belegen können? Bereits mit einer Eigenerklärung übernimmt der Übersetzer volle Verantwortung für die Qualität seiner Leistung. Es geht doch nicht darum, sich nicht „hinter die Kulissen“ schauen lassen zu wollen. Und ich finde es ungeheuerlich zu behaupten, dass eine Eigenerklärung „im besten Fall“ der Wahrheit entspricht. Einzelübersetzer werden hier ja fast als Lügner hingestellt. Auch die registrierte Selbsterklärung ändert hier nichts. Und ich appelliere wieder an das Berufsethos: warum brauchen wir eine kostspielige Zertifizierung durch Dritte? Im laufenden Geschäft ist die Resonanz vom Kunden die beste „Zertifizierung“, und nur dieser kann in den meisten Fällen die Qualität der Dienstleistung Übersetzung bewerten.

Eine unabhängige Zertifizierung, wie sie von Herrn Enrique López-Ebri vorgeschlagen wird, lehne ich entschieden ab. Es kostet viel Geld und bringt keinesfalls die erhofften Effekte. Ein freiberuflicher Übersetzer könnte kein Einzelübersetzer mehr sein, wäre nicht mehr frei. Eine Zertifizierung legt Prozesse für den Arbeitsauftrag genau fest. Die Kundenanforderungen jedoch bestimmen den Arbeitsablauf, unabhängig davon, dass Qualitätsabläufe immer vom Übersetzer berücksichtigt und eingehalten werden müssen. Jeder Auftrag hat andere Rahmenbedingungen, erfordert unter Umständen den Einsatz neuer Tools, die Zusammenarbeit im Team. Der Übersetzer unterliegt einem ständigen Weiterentwicklungs- und Anpassungsprozess. Der Übersetzer muss sich den geänderten Anforderungen des Kunden anpassen können. Ich finde diesem Kriterium trägt die neue Norm zu wenig Rechnung.

Genauso finde ich es Augenwischerei zu behaupten, dass durch die Anwendung der neuen Norm die Marktpreise höchstens gleich bleiben. Als hätte bisher jede Übersetzung Anlass zu Reklamationen gegeben und wäre hier deshalb entsprechendes Einsparpotential. Ich glaube auch nicht, dass die Zertifizierung durch unabhängige Dritte grundsätzlich bessere Übersetzungen gewährleistet.

Ich fordere eine Norm, die dem Einzelübersetzer weiterhin die Möglichkeit der Selbsterklärung bietet und ihm die Freiheit lässt, sich geänderten Kundenanforderungen anzupassen. In der jetzigen Form lehne ich die Norm DIN EN 150 38 ab.

Gisela Gruber, per E-Mail vom 2.2.2007

Danke für die gehörige Portion Selbstbewusstsein

Sehr geehrter Herr Deja,
herzlichen Dank für Ihren ermutigenden Bericht im MDÜ 5/2006 *Mehr Selbstbewusstsein in der Preispolitik*. Auch bei „unserem“ Stammtisch in Essen sind Honorarverhandlung und die Anerkennung des eigenen Marktwertes ein Thema. Daher begrüße ich Ihren Artikel und ihre Argumentation sehr, und hoffe, viele unserer Kollegen werden Ihren Rat/Ihre Bitte beherzigen.

Ich habe selbst zahlreiche Kunden und Kundenwerte durch meine Selbstständigkeit kennen gelernt. Zugegeben, es war nicht immer leicht, Angebote aufgrund lächerlich geringer Honorarangebote trotz guten Argumentierens auszuschlagen. Der erste Tag danach war auch immer schrecklich. Ich war voller Selbstzweifel, ob ich nicht doch hätte annehmen sollen... Doch schon am zweiten Tag war ich froh, dass ich mich nicht über den Tisch ziehen lassen habe! Ich denke, je mehr persönliche Erfahrungen, Meinungen und Ermutigungen auf u.a. Stammtischen oder auch im MDÜ ausgetauscht werden, desto weniger fühlt man sich als Einzelkämpfer und desto weniger Selbstzweifel werden einen plagen. Und desto mehr unserer (qualifizierten und kompetenten) Kollegen werden hoffentlich das Honorar verlangen, dass sie auch wert sind!

Nochmals Danke für eine gehörige Portion Selbstbewusstsein!

Nadine Dönike, per E-Mail am 13.12.2006

Faire Abrechnung bei hohem Wiederholungsanteil

Hallo,

Wir sind einer der ganz frühen Nutzer von Trados. Zu den 100%-Matches haben wir eine ganz klare Meinung.

Es ist ein Gebot der Fairness, 100%er nicht mehrmals abzurechnen. Wir rechnen Trados-Übersetzungen mit hohem Wiederholungsanteil (bei größeren Bedienungsanleitungen bei uns die Regel) stets auf Stundenbasis ab. Wenn das nicht geht, rechnen wir für 100%-Matches nichts ab, also 0 %.

Beste Grüße,

Rolf Heinfeldner, per E-Mail am 18.12.2007