



universität
wien

MASTERARBEIT

Titel der Masterarbeit

„Qualität ohne Honorar?
Die gemeinnützige Übersetzungsinitiative PerMondo“

Verfasserin

Mag.phil. Catharina Rauch

angestrebter akademischer Grad

Master of Arts (MA)

Wien, im März 2015

Studienkennzahl lt. Studienblatt:

A 060 348 342

Studienrichtung lt. Studienblatt:

Masterstudium Übersetzen Italienisch Englisch

Betreuerin:

ao. Univ.-Prof. Dr. Michèle Cooke

Danksagung

Ich möchte mich an dieser Stelle bei allen bedanken, die mich während meines Studiums und bei der Erstellung dieser Masterarbeit unterstützt haben. Mein besonderer Dank gilt meinen Eltern, die mir dieses Studium ermöglichten und immer für mich da sind, meinem Mann Lutz, der mir beim Verfassen dieser Arbeit eine wichtige Stütze war, indem er mir stets geduldig zuhörte, mich aufmunterte und motivierte, und ao. Univ.-Prof. Dr. Michèle Cooke, die mir die Bearbeitung dieses Themas gestattete und mir mit konstruktiven Ratschlägen zur Seite stand. Darüber hinaus möchte ich mich herzlich bei den NGOs und den Freiwilligen bedanken, die sich zu einer Befragung bereit erklärten, und die damit wesentlich zum Gelingen dieser Arbeit beitrugen. Hervorheben möchte ich an dieser Stelle Sabrina Geiersbach von der Initiative PerMondo, die mein Projekt von Anfang an unterstützte und ohne deren Hilfe diese Masterarbeit nicht möglich gewesen wäre. Danke!

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	1
2. Theoretische Grundlagen.....	4
2.1. Qualität.....	4
2.2. Übersetzung.....	6
2.3. Professionalität.....	7
2.4. Motivation.....	9
3. Crowdsourcing, Qualitätsmanagement und Normen.....	11
3.1. Crowdsourcing.....	11
3.1.1. Der Begriff.....	11
3.1.2. Die Entwicklung.....	12
3.2. Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung.....	14
3.2.1. Die Begriffe.....	14
3.2.2. Anwendung im Bereich der Übersetzung.....	15
3.2.3. Translation Quality Assessment (TQA) und Übersetzungskritik.....	18
3.3. Normen.....	19
3.3.1. Normen – Allgemeines.....	19
3.3.2. DIN EN ISO 9000.....	20
3.3.3. DIN EN 15038.....	22
4. Methode.....	24
4.1. Sammeln der Daten.....	24
4.2. Analyse der Daten.....	26
4.2.1. Analyse der Prozesse von PerMondo und Mondo Agit.....	26
4.2.2. Vergleich mit Joanna Drugans Studie (2013).....	27
4.2.3. Weitere Methoden zur Einschätzung der Qualität.....	29
5. Analyse.....	31
5.1. Informationen zu PerMondo.....	31
5.2. Informationen zu Mondo Agit.....	32
5.3. Datenkorpus.....	33
5.4. Analyseschema.....	34
5.4.1. Analyse der Prozesse von PerMondo und Mondo Agit.....	35
5.4.2. Vergleich mit Joanna Drugans Studie (2013).....	42

5.4.3. PerMondo und Crowdsourcing.....	47
5.5. Einschätzung durch NGOs und freiwillige ÜbersetzerInnen.....	49
5.5.1. Einschätzung NGOs.....	50
5.5.2. Einschätzung ÜbersetzerInnen.....	52
5.6. Fragebögen.....	57
5.6.1. Fragebogen PerMondo.....	57
5.6.2. Fragebogen Mondo Agit.....	58
5.6.3. Fragebogen 2.....	59
5.6.4. Fragen 3. Teil.....	60
5.6.5. Fragebogen NGOs.....	60
5.6.6. Fragebogen freiwillige ÜbersetzerInnen.....	61
5.7. Zusammenfassung der Ergebnisse.....	62
6. Conclusio.....	64
Bibliografie.....	71
Abstracts.....	77
Lebenslauf.....	78

1. Einleitung

In meiner Masterarbeit mit dem Titel „Qualität ohne Honorar? Die gemeinnützige Übersetzungsinitiative PerMondo“ möchte ich das Thema von kostenloser Übersetzung im Rahmen von Crowdsourcing behandeln. Bei PerMondo handelt es sich um eine Initiative, die ehrenamtliche, d.h. kostenlose, Übersetzungen für NGOs anbietet, aber dafür explizit keine Garantie für die gelieferten Übersetzungen geben kann bzw. will (<http://www.permondo.eu/de/uberuns>). Schon in anderen Kontexten wurde die Qualität von Crowdsourcing-Projekten, bei denen Freiwillige ihre Dienste kostenlos zu Verfügung stellen, hinterfragt bzw. kritisiert (vgl. z.B. Europäische Kommission 2012: 5 und 23). Zudem wird befürchtet, dass professionelle ÜbersetzerInnen durch Crowdsourcing-Projekte ihre Arbeit verlieren könnten bzw. dass diese Entwicklung den Status des Berufs schwächen könnte (ebd.: 23). Es wird daher deutlich, dass das Problem der Qualität und der Auswirkungen von Crowdsourcing ein aktuelles ist und Relevanz für das Feld der Übersetzung hat: Im Bezug auf die Auswirkungen von Crowdsourcing wurde bereits veranschaulicht, dass Crowdsourcing nicht in allen Bereichen der Übersetzung eine Rolle spielen kann, sondern dass der Einsatz der Crowds limitiert ist (ebd.: 46). Ein Bereich, in dem Crowds immer wieder zum Einsatz kommen ist der NGO-Sektor (ebd.: 24) – die vorliegende Arbeit reiht sich also an dieser Stelle ein und möchte an einem konkreten Fall untersuchen, ob und wie Qualität ohne Bezahlung erreicht werden kann.

Das Problem von Qualität in Zusammenhang mit Crowdsourcing wurde von mir bereits in einer Seminararbeit (Sommersemester 2014) behandelt: In dieser Arbeit wurden die unterschiedlichen Zugangsbeschränkungen (Open-Community-Modell vs. Closed-Community-Modell, vgl. Mesipuu 2012) mit ihren Vor- und Nachteilen am Beispiel von Facebook und clickworker untersucht. Im Zuge meiner Recherchen stieß ich schließlich auf PerMondo, wodurch mein Interesse an einer vertiefenden Arbeit in diesem Bereich geweckt wurde. Besonders das Engagement für NGOs machte mich neugierig und ich wollte herausfinden, ob diese Art von ehrenamtlichen Übersetzungen eine gute und zuverlässige Möglichkeit für NGOs ist, ihre Inhalte zu verbreiten, oder ob man deutliche Unterschiede zwischen PerMondo und bezahlten Übersetzungsdienstleistern feststellen kann. Diese Überlegung wurde neben der bereits oben erwähnten Erklärung von PerMondo, keine Garantie geben zu können, von einer weiteren Aussage bestärkt: Auf der Webseite findet sich ein Hinweis auf Mondo Agit, die Übersetzungsagentur, die hinter PerMondo steht: „Du suchst professionelle Übersetzer?“ (www.permondo.eu^a). So wurde meine Annahme entwickelt, dass es Unterschiede zwischen den Übersetzungsprozessen und -aufträgen bezahlter ÜbersetzerInnen und jenen der gemeinnützigen Übersetzungsinitiative gibt, die einen Einfluss auf die Durchführung von Übersetzungen und in der Folge ihre Qualität haben und die nicht zuletzt mit Honorar in Verbindung zu bringen sind.

Auf dieser Basis wurde die zentrale Fragestellung dieser Arbeit entwickelt: Wie verändert Honorar den Übersetzungsprozess und wie wird in der Folge die Qualität und deren Sicherung dadurch beeinflusst? Dieser Hauptfrage werden weitere Fragen untergeordnet, die meine Annahme aus verschiedenen Blickwinkeln untersuchen sollen: Inwiefern unterscheiden sich die Übersetzungsaufträge und -prozesse der gemeinnützigen Initiative PerMondo von jenen der Übersetzungsagentur Mondo Agit? Können manche Sprachen bzw. Themenbereiche nur bezahlt abgedeckt werden? Welche Rolle spielt der Faktor Zeit? Hat das Honorar einen Einfluss auf die Motivation und darauf folgend auch auf die Qualität der Übersetzungen? Ist ein Qualitätsmanagementsystem nur mit Honorar möglich? Wo positioniert sich ehrenamtliche Übersetzung im Kontext der Professionalität?

Mit den Ausführungen soll also untersucht werden, inwieweit gemeinnützige Übersetzung mit professionellen, bezahlten Übersetzungsdienstleistern in Bezug auf Qualität im Übersetzungsprozess mithalten kann bzw. wo ihre Grenzen liegen. PerMondo soll bezüglich der Organisation des Büros, der ÜbersetzerInnen und LektorInnen, der Struktur des Übersetzungsprozesses, der Öffentlichkeitsarbeit, der Ausgangs- und Zielsprachen, der Themenbereiche, der KundInnen und der Reklamationen bzw. Fehler genauer beleuchtet werden – immer unter dem Aspekt, ob die Unterschiede zu bezahlten ÜbersetzerInnen, sofern sie vorhanden sind, mit dem fehlenden Honorar in Verbindung zu bringen sind. Was in dieser Arbeit nicht überprüft wird ist die Qualität der Endprodukte, also der tatsächlichen Übersetzungen. Nach langer Überlegung habe ich mich dazu entschlossen, mich auf den Prozess zu konzentrieren und dann, sofern möglich, meine Ergebnisse am Ende der Arbeit mit den voraussichtlichen Folgen für die fertigen Übersetzungen in Verbindung zu bringen. Dabei spielt der enge Zusammenhang zwischen Prozess und Produkt eine große Rolle – so sind beispielsweise Maßnahmen, welche die Kontrolle des Endprodukts betreffen, auch noch Teil des Prozesses.

Im nächsten Kapitel werden als theoretische Basis die wichtigsten Begriffe (Qualität, Übersetzung, Professionalität und Motivation) definiert. Dabei spielen die Normen, die in den Bereichen der Qualität und der Übersetzungen herausgegeben wurden, eine wichtige Rolle. Die Definition von *Qualität* stammt in dieser Arbeit aus den Normen DIN EN ISO 9000:2005 sowie DIN EN 15038:2006. Die Normen wurden deshalb als Terminologiequellen gewählt, da sie den Branchenstandard und somit offizielle Richtlinien darstellen. Dabei ist wichtig zu beachten, dass Qualität nichts Absolutes ist, sondern direkt mit den Anforderungen der KundInnen und ihrer Zufriedenheit zusammenhängt (vgl. z.B. Schmitt 2003: 394). Die Definition für den Begriff *Übersetzung* stammt aus Gründen der Konsistenz wiederum aus der Norm (DIN EN 15038:2006: 6), welche darunter das schriftliche Übertragen von der Ausgangs- in die Zielsprache versteht. In einem dritten Schritt wird ein *Professionalitäts*begriff entwickelt, um PerMondo bzw. die Freiwilligen diesem gegenüberstellen zu können. Zu diesem Zweck werden die Ausführungen von Krenzler-Behm (2013) und Schopp (2012) genauso herangezo-

gen wie jene von Holz-Mänttari (1984). Als letzte Grundlage ist es schließlich nötig festzulegen, was in der Arbeit unter *Motivation* verstanden wird. Für diese Definition werden Überlegungen aus der Arbeitspsychologie (Nerdinger 2014) übernommen.

Um die Arbeit besser einordnen zu können, werden im darauffolgenden Kapitel die Konzepte Crowdsourcing in der Übersetzung, Qualitätsmanagement und Übersetzungskritik sowie die relevanten Normen behandelt. In Bezug auf Qualitätsmanagement und Übersetzungskritik möchte ich mich nach einer kurzen allgemeinen Einführung auf die Praxis im Übersetzungsbereich konzentrieren. Dabei wird neben Maßnahmen während des Prozesses besonders das Qualitätslektorat (vgl. Didaoui 2003) Erwähnung finden.

Diesem Kapitel schließt sich eines über die Methoden an, die für das Sammeln der Daten und die Auswertung derselben zum Einsatz kommen. Zum Sammeln der Daten habe ich mich neben selbständiger Recherche auf den betreffenden Webseiten (PerMondo und Mondo Agit) für die schriftliche Befragung per E-Mail entschieden: Dabei wurden neben der Projektleiterin von PerMondo auch einige NGOs und freiwillige ÜbersetzerInnen befragt.

Die Analyse erfolgt im Anschluss an die theoretische Darstellung der Methoden in mehreren Schritten: Zuerst werden die erhaltenen Daten von PerMondo mit jenen von Mondo Agit verglichen, um Unterschiede zwischen dem kostenlosen und dem bezahlten Übersetzungsprozess festzustellen. In einem zweiten Schritt sollen die Informationen über PerMondos Prozesse mit dem Modell von Joanna Drugan (2013) in Verbindung gebracht werden, um sie im professionellen Kontext zu verorten. Schließlich werden die bis dahin erzielten Ergebnisse noch mit Crowdsourcing und seinen Vor- und Nachteilen in Bezug gesetzt, um zu sehen, wo sich PerMondo in diesem Zusammenhang positioniert. Um die bis dahin erhaltenen Ergebnisse dann noch zu überprüfen bzw. zu erweitern, werden in einem letzten Schritt die Antworten der NGOs und der ÜbersetzerInnen herangezogen.

In der Conclusio werden schließlich die Forschungsergebnisse zusammengefasst, die oben gestellten Fragen beantwortet und die Relevanz der Erkenntnisse für die Praxis dargestellt.

2. Theoretische Grundlagen

In diesem Kapitel werden die zentralen Begriffe dieser Arbeit definiert. Als Basis dafür dienen vor allem die Normen, die für die Bereiche der Qualität und der Übersetzungen herausgegeben wurden, da sie den Branchenstandard darstellen, der für die Prozesse und die Dienstleistung gilt. Um konkrete Anhaltspunkte für die Analyse und die Beantwortung der Forschungsfragen zu haben, werden daher an dieser Stelle die Begriffe „Qualität“, „Übersetzung“, „Professionalität“ und „Motivation“ beschrieben und abgegrenzt.

2.1. Qualität

Die Definition von *Qualität* stammt in dieser Arbeit aus den Normen DIN EN ISO 9000:2005 sowie DIN EN 15038:2006¹. Während ISO 9000 die Grundlagen für Qualitätsmanagementsysteme beschreibt und die Terminologie für diese festlegt (DIN EN ISO 9000:2005: 4), ist die EN 15038 eine europäische Norm für Übersetzungsdienstleister, die sich auf den „Kernprozess Übersetzen sowie sämtliche weiteren Aspekte, die zur Erbringung der Dienstleistung erforderlich sind, einschließlich Qualitätssicherung und Sicherstellen der Rückverfolgbarkeit“ (DIN EN 15038:2006: 4) bezieht.² ÜbersetzerInnen können sich nach dieser Norm zertifizieren lassen, wodurch dem Kunden/der Kundin gewährleistet wird, dass nach der Norm gearbeitet wird.

Laut ISO 9000:2005 ist Qualität der „Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale Anforderungen erfüllt.“ (DIN EN ISO 9000:2005: 18). In den Anmerkungen findet man folgende Spezifizierung:

„Die Benennung ‚Qualität‘ kann zusammen mit Adjektiven wie schlecht, gut oder ausgezeichnet verwendet werden. (...) ‚Inhärent‘ bedeutet im Gegensatz zu ‚zugeordnet‘ ‚einer Einheit innewohnend‘, insbesondere als ständiges Merkmal.“ (DIN EN ISO 9000:2005: 18)

Unter Anforderung wird weiter die „Erfordernis oder Erwartung, das oder die festgelegt, üblicherweise vorausgesetzt oder verpflichtend ist“ (ebd.: 19), verstanden, wobei „üblicherweise vorausgesetzt“ bedeutet,

„dass es für die Organisation, ihre Kunden und andere interessierte Parteien üblich oder allgemeine Praxis ist, dass das entsprechende Erfordernis oder die entsprechende Erwartung vorausgesetzt ist.“ (DIN EN ISO 9000:2005: 19)

1 Wiedergegeben mit Erlaubnis des DIN Deutsches Institut für Normung e. V. Maßgebend für das Anwenden der DIN-Norm ist deren Fassung mit dem neuesten Ausgabedatum, die bei der Beuth Verlag GmbH, Burggrafenstraße 6, 10787 Berlin, erhältlich ist.

2 Genaue Erläuterungen zu den Normen sind in Kapitel 3.3. zu finden.

Auf eine Übersetzung (als Dienstleistung) umgelegt würde dies bedeuten, dass Qualität das Maß ist, in dem das Endprodukt, d.h. die Übersetzung, die Erwartungen der KundInnen bzw. anderer Beteiligter erfüllt. Qualität ist daher nichts Absolutes, sondern hängt direkt mit der Zufriedenheit bzw. mit den Anforderungen der KundInnen zusammen (vgl. auch www.tekom.de^a und www.tcworld.info^a). Darunter kann also auch verstanden werden, dass ein gutes Preis-Leistungsverhältnis vorliegt, ein Liefertermin unbedingt eingehalten wird, oder dass gewisse Minimalkriterien erfüllt werden (vgl. Ahrend 2006: 41). Neben der Relation zum Kunden/zur Kundin wird auch eine zum Zweck hergestellt, auch wenn dieser häufig implizit gesucht werden muss (vgl. Wiesmann 2007: 637; Kingscott 2007: 322). In anderen Worten handelt es sich aus diesem Grund bei guter Qualität oft um „fitness for purpose“ (Kingscott 2007: 322). Oder, anders ausgedrückt: „Das, was zur Frustration von Erwartungen führt, ist ein Qualitätsmangel oder Fehler“ (Schmitt 2003: 394).

Da in dieser Arbeit nicht das Produkt, d.h. die Übersetzungen selbst, sondern die Prozesse, die zu diesen führen, analysiert werden, müssen Merkmale für Qualität gefunden werden, die sich dafür verwenden lassen. Zu diesem Zweck kann überprüft werden, was dafür getan wird, um gute Qualität zu erhalten bzw. um diesen erfolgreichen Prozess beizubehalten (vgl. Qualitätsmanagement, Kapitel 3.2.). So spielt auch Zeitmanagement in diesem Zusammenhang eine wichtige Rolle:

„(...) ein möglicherweise suboptimales, aber verwertbares Translat, das den Kunden rechtzeitig erreicht, ist definitiv von höherem Nutzen als ein optimales Translat, das der Kunde beispielsweise vor einer wichtigen Verhandlung nicht mehr erhält.“ (Krenzler-Behm 2013: 64)

Termingerechte Lieferung als Qualitätsmerkmal stellt einmal mehr die KundInnenzufriedenheit als Qualitätsmaßstab in den Vordergrund. Ein weiterer Schritt, um den Anforderungen der KundInnen zu entsprechen, ist eine Klärung der Vorstellungen des Kunden/der Kundin, die auch in einer Beratung durch den Übersetzer/die Übersetzerin resultieren kann (z.B. wenn der Kunde/die Kundin translatorisch unerfahren ist). Um den KundInnenwünschen gerecht werden zu können, braucht es daher klare Qualitätsforderungen, die sich von Auftrag zu Auftrag unterscheiden können. Die formulierten Forderungen legen dann im Optimalfall wahrnehmbare und vom Kunden/von der Kundin bewertbare Merkmale eindeutig fest (Schmitt 2003: 394). Dass es im Prozess Platz für solche Besprechungen und Beratungen gibt, wäre wiederum ein Merkmal für Qualität, da man sich Zeit für die KundInnen nimmt.

Die Übersetzungsdienstleistungs-Norm schreibt zur Sicherung von Qualität zusätzlich vor, dass nicht nur die ÜbersetzerInnen über gewisse berufliche Kompetenzen verfügen müssen (vgl. DIN EN 15038:2006: 7), sondern dass zudem sichergestellt werden muss, dass die Übersetzung Korrektur gelesen wird:

„Der Korrektor (...) muss eine andere Person als der Übersetzer des betreffenden Textes sein und ebenfalls über die notwendige ausgangs- und zielsprachliche Kompetenz verfügen. Der Korrektor muss prüfen, ob die Übersetzung ihrem Zweck gerecht wird. Im Rahmen dieser Überprüfung muss, abhängig von den jeweiligen Projektanforderungen, ein Vergleich von Ausgangs- und Zieltext durchgeführt werden, um die Terminologiekonsistenz sowie die Adäquatheit von Sprachregister und Stil zu überprüfen.“ (DIN EN 15038:2006: 11)

Durch diese Maßnahme (sog. 4-Augen-Prinzip, vgl. Stolze 2009: 31) soll erreicht werden, dass die gelieferte Übersetzung den Anforderungen des Kunden/der Kundin entspricht, d.h., dass sie eine gute Qualität aufweist. Daraus lässt sich erkennen, dass Qualität nicht nur das Produkt bzw. die Dienstleistung allein betrifft, sondern auch die Auftragsabwicklung einschließt. „Insofern impliziert Qualität auch Professionalität“ (Wiesmann 2007: 637).

2.2. Übersetzung

An dieser Stelle wird nun der Begriff der *Übersetzung* definiert, damit bestimmt wird, was in dieser Arbeit darunter verstanden wird. Die Definition stammt, auch um Konsistenz in der Auffassung und der Terminologie zu haben, wiederum aus der Norm EN 15038:2006:

„Übersetzen: schriftliches Übertragen von Informationen von der Ausgangs- (die Sprache, die dem Ausgangstext zugrunde liegt) in die Zielsprache (Sprache, in die der Ausgangstext übersetzt wird). (...) Ausgangstext: zu übersetzender Text“ (DIN EN 15038:2006: 6).

Es wird also eine rein schriftliche Übertragung von einer Sprache in eine andere angenommen, wobei die ÜbersetzerInnen jedoch bestimmte Kompetenzen³, auch kulturelle und fachliche, sowie eine einschlägige Ausbildung bzw. Berufserfahrung (vgl. ebd.: 7) mitbringen sollten/müssen. Die Definition der Norm erinnert an jene von Otto Kade (1968), die auch heute noch in der Fachwelt von Bedeutung ist (Snell-Hornby 2003: 37):

„Wir verstehen daher unter *Übersetzen* die Translation eines fixierten und demzufolge permanent dargebotenen bzw. beliebig oft wiederholbaren Textes der Ausgangssprache in einen jederzeit kontrollierbaren und wiederholt korrigierbaren Text der Zielsprache.“ (Kade 1968: 35, Hervorhebung im Original)

Beim Übersetzen handelt es sich um einen komplexen und vielschichtigen geistigen Prozess, der in die Abschnitte „Arbeitsvorbereitung, Übersetzen (Transfer), Überprüfen und ggf. Satz u.ä.“ unterteilt werden kann (Graham/Tanke 2000: 165).

3 Zum Begriff der Kompetenzen vgl. Hansen sowie Resch im *Handbuch Translation* (2003): Neben der oben erwähnten kulturellen und fachlichen Kompetenzen sind die fremdsprachliche sowie die muttersprachliche Kompetenz für ÜbersetzerInnen unabdingbar. Kompetenz kann dabei als „Kombination aus Fähigkeiten, Fertigkeiten und Wissen (darunter auch Fachwissen)“ verstanden werden, „die sich in einer Handlungssituation zeigen“ (Hansen 2003: 341).

2.3. Professionalität

Für das Übersetzen ist es schwierig, einen Professionalitätsbegriff zu entwickeln, u.a. da der Zugang zum Arbeitsmarkt unkontrolliert ist und häufig semiprofessionelle Arbeitspraktiken aufgrund mangelnder Vorstellungen für professionell gehalten werden (Schopp 2012: 323, 325f.). Es lassen sich jedoch Charakteristika, d.h. Professionalitätsmerkmale, herausarbeiten, die deutlich machen sollen, was generell und auch in dieser Arbeit unter *professionellem* Übersetzen verstanden werden kann.

Professionelles Agieren, das „beinahe ausnahmslos positiv bewertet“ wird (Krenzler-Behm 2013: 47), ist im Allgemeinen ist durch mehrere Faktoren gekennzeichnet:

„Sachkenntnis, Befähigung (zur (wissenschaftlich) fundierten Reflexion der eigenen Tätigkeit), Befugnis (zur Ausübung der entsprechenden Tätigkeit), Bereitschaft (für seine Handlungen die Verantwortung zu übernehmen), Einhalten des Berufskodexes, Engagement (bei der Berufsausübung), Begründungsverpflichtung sowie Vertrauensverhältnis zwischen professionell handelnder Person und Kunde“. (Krenzler-Behm 2013: 50)

Auch das Übersetzen ist, genauso wie das Dolmetschen, eine Expertenhandlung (Risku 2003: 110). Das soll heißen, dass in einer Gesellschaft, für die Arbeitsteilung charakteristisch ist, nun der Experte/die Expertin „die Aufgabe, bei Bedarf Spezialhandlungen auszuführen“ (Holz-Mänttari 1984: 23) übernimmt. Davor hat er/sie durch Lernvorgänge die dafür nötige sachliche Kompetenz und pragmatische Qualifikation erworben, wodurch er/sie die von ihm/ihr gewünschten Handlungen effizienter und ökonomischer ausführen kann als andere Personen (ebd.).

„Professionell – und das heißt: verantwortungsvoll gegenüber sich selbst, seinem Kunden und dem Berufsstand – handelt, wer sich seiner Grenzen bewusst ist und nur entsprechend seiner Ausbildung und seinem Kenntnis- und Fertigungsstand, d.h. entsprechend seinem persönlichen beruflichen Kompetenzprofil und Qualifikationsgrad, geeignete Aufgaben im Berufsfeld ausübt.“ (Schopp 2012: 328)

Professionelle ÜbersetzerInnen sehen sich nicht mehr nur als SprachmittlerInnen, sondern als Fachleute, die Kommunikationsmittel für inter- bzw. transkulturelle Kommunikationsaufgaben herstellen (Schopp 2012: 328). Professionelle ÜbersetzerInnen schätzen daher „ihre eigenen Fähigkeiten und Kenntnisse“ selbstkritisch ein, stimmen „ihr Tun und Handeln mit dem der beteiligten Fachkräfte ab“ und gliedern „sich fugenlos in die Produktionskette des zielkulturellen Mediums“ ein (Schopp 2012: 329). Diese auf das Übersetzen bezogene Auffassung greift also die Reflexion der eigenen Tätigkeit, die Befugnis zur Ausübung sowie die Bereitschaft zur Übernahme von Verantwortung auf, die zu Beginn als Merkmale für Professionalität angeführt wurden. Krenzler-Behm (2013) führt in ihren Erläuterungen noch weitere Charakteristika an und kommt dann zu dem Schluss, dass ein professioneller Übersetzer/eine pro-

professionelle Übersetzerin⁴ folgenden Anforderungen entsprechen sollte (Krenzler-Behm 2013: 60f.):

- „Übersetzerausbildung und Abschluss, bevorzugt Master
- 5-7 Jahre Berufserfahrung
- Übersetzungskompetenz / Übersetzerkompetenz
- A-, B-, (C-)Sprachenkompetenz
- Recherchierkompetenz
- Technologiekompetenz (entsprechende Ausrüstung)
- Spezialisierung (auf mindestens ein (aktuelles) Fachgebiet)
- Stressbewältigungsvermögen/Stressresistenz
- Kommunikationsfähigkeit (Hagemann 2008, 127)
- Flexibilität
- Kreativität (Bayer-Hohenwarter 2011, 49-75)
- Freude am Beruf, Engagement, Motivation
- Belastbarkeit
- Schnelligkeit („Fast is smart“ / „Zeit ist Geld“) (Wilss 2007, 655)
- Teamfähigkeit
- Kritikfähigkeit (Durban 2010, 87-89)
- Verantwortungsbewusstsein/Verschwiegenheit/Zuverlässigkeit
- Erfahrung auf den Gebieten Korrekturlesen, Pre-/Post-Edition, Lokalisierung und/oder Untertitelung
- Wissen in Bezug auf Management, Marketing, Kundenbeziehungen bzw. -akquise
- Knüpfen bzw. Pflegen von Netzwerken, aktive Präsenz in der fachspezifischen Internetgemeinschaft
- Nutzen von Angeboten zur Weiterbildung/Interesse an lebenslangem Lernen⁵

Es wird sehr deutlich, dass das Kompetenzprofil von professionellen ÜbersetzerInnen sehr breit gefächert ist und Merkmale aus vielen Bereichen der Ausbildung und auch des Lebens beinhaltet. Auch wenn vielleicht nicht immer alles erfüllt werden kann, so gibt diese Aufstellung doch einen guten Einblick in das, was optimal wäre, und bietet so eine gute Vergleichsmöglichkeit für die spätere Analyse der Professionalität von PerMondo bzw. der freiwilligen ÜbersetzerInnen.

Wichtig zu erwähnen ist auch noch, dass sich das Tätigkeitsfeld der professionellen ÜbersetzerInnen heute nicht mehr auf das Übersetzen selbst beschränkt bzw. beschränken kann. Aufgaben wie Korrekturlesen, Qualitätssicherung, Terminologiearbeit oder auch Koor-

4 Darunter versteht Krenzler-Behm (2013: 60) MitarbeiterInnen eines Übersetzungsbüros, FreelancerInnen bzw. Selbstständige.

5 Krenzler-Behm verweist an dieser Stelle auf folgende Werke:

Hagemann, Susanne. 2008. „Professionelles Übersetzen: Die Konstitution des Berufsbildes im Internet“. In: Reuther, Ewald (Hg.) *Jahrbuch Deutsch als Fremdsprache Band 34. Professionelle Kommunikation*. München: Iudicium, 126-138.

Bayer-Hohenwarter, Gerrit. 2011. „Kreativität in populärwissenschaftlichen und instruktiven Texten im Vergleich“. In: *Trans-kom 4* [1], 49-75.

Wilss, Wolfram. 2007. „Der Übersetzer: ein ‚Experte fürs Allgemeine‘? In: Schmitt, Peter A./Jüngst, Heike E. (Hgg.) *Translationsqualität*. Frankfurt am Main: Peter Lang, 648-660.

Durban, Chris. 2010. *The Prosperous Translator. Advice from Fire Ant & Worker Bee*. Compiled and edited by Chris Durban. O.O.: FA&WB Press.

dination von Übersetzungsaufträgen gehören genauso dazu wie teilweise fachfremde Aufgaben, zum Beispiel als AnsprechpartnerIn für KundInnen (Krenzler-Behm 2013: 63). Dieser Umstand ist eine gute Erklärung für oben genannte Anforderungen wie Managementwissen oder Marketing.

2.4. Motivation

„Motivation ist das Produkt aus individuellen Merkmalen von Menschen, ihren Motiven, und den Merkmalen einer aktuell wirksamen Situation, in der Anreize auf die Motive einwirken und sie aktivieren.“ (Nerdinger 2014: 421)

Motivation erklärt die Ursachen und Ziele des menschlichen Verhaltens bzw. die Richtung, Intensität und Ausdauer desselben (Nerdinger 2014: 420). Dabei versteht man unter Richtung die Entscheidung für ein bestimmtes Verhalten, unter Intensität die eingesetzte Energie und unter Ausdauer die Hartnäckigkeit, mit der ein Ziel verfolgt wird. Der Begriff der Motivation ist sowohl für die Wissenschaft als auch für die Praxis von Unternehmen deshalb zentral, weil er die Leistung der MitarbeiterInnen erklärt (ebd.: 421).

Die im Zitat erwähnten Anreize können den sogenannten Kontext- und Kontentfaktoren zugeordnet werden⁶. Zu den Kontextfaktoren zählen u.a. Gehalt, Statuszuweisungen, konkrete Arbeitsbedingungen oder Sicherheit des Arbeitsplatzes, die Kontentfaktoren hingegen thematisieren u.a. Anerkennung, Arbeitsinhalt, beruflichen Aufstieg oder das Gefühl, sich in der Arbeit entfalten zu können (Nerdinger 2014: 423). Erwähnenswert ist dabei weiters, dass die Kontextfaktoren überwiegend in negativen Situationen genannt werden – also dann, wenn sie zu Unzufriedenheit führen –, während Kontentfaktoren auch tatsächlich Zufriedenheit erzeugen (ebd.). Die intrinsischen Aspekte der Tätigkeit spielen also für die Zufriedenheit und die Motivation der MitarbeiterInnen eine wichtige Rolle (Nerdinger 2014: 424). Damit Arbeit zufrieden macht, muss sie nach dem Job Characteristics Model von Hackman und Oldham (1980) drei psychologische Grundbedingungen erfüllen:

- „Die Tätigkeit muss als bedeutsam erlebt werden.
- Die Arbeitenden müssen sich für die Ergebnisse ihrer Tätigkeit verantwortlich fühlen.
- Sie müssen die aktuellen Resultate ihrer Tätigkeit, besonders die Qualität der Ergebnisse, kennen.“ (Nerdinger 2014: 425).

⁶ Die Begriffe und Ergebnisse stammen aus der Zwei-Faktoren-Theorie, auch Pittsburgh-Studie genannt, von Herzberg, Mausner und Snyderman (1959). Diese Theorie wurde in der Folge kritisch bewertet, hat aber trotzdem auch noch heute große Bedeutung: Das Modell „widerspricht den in der Praxis weitverbreiteten Vorstellungen, wonach die Mitarbeiter allein durch ökonomische, speziell finanzielle Anreize zur Arbeit motiviert werden“ (Nerdinger 2014: 424).

Ausgelöst werden diese Zustände durch fünf Merkmale der Aufgabe: Anforderungsvielfalt, Ganzheitlichkeit, Bedeutsamkeit, Autonomie und Rückmeldung aus der Tätigkeit (Nerdinger 2014: 425). Für die vorliegende Arbeit bieten diese Definitionen und Einblicke eine gute Möglichkeit, die Motivation der Freiwilligen von PerMondo zu untersuchen und zu analysieren, warum und wie sie ihre Arbeit erledigen.

In diesem Kapitel wurden jene Begriffe erläutert und in einen Kontext eingebettet, die in den Forschungsfragen sowie für die Beantwortung derselben zentral sind. Um die Thematik weiter zu verorten soll nun in weiterer Folge auf Crowdsourcing und Qualitätsmanagement im Bereich der Übersetzung sowie auf die bereits erwähnten Normen eingegangen werden.

3. Crowdsourcing, Qualitätsmanagement und Normen

Bei PerMondo handelt es sich um einen Fall von Crowdsourcing, weshalb an dieser Stelle näher auf das Phänomen eingegangen werden soll. Es werden die Entwicklung, die Kriterien sowie die Revision bei Crowdsourcing-Projekten beschrieben, um PerMondo später besser einordnen zu können. Im Anschluss wird von Qualitätsmanagement die Rede sein, um einen Einblick in die Struktur dessen sowohl allgemein als auch im Bereich der Übersetzung zu bekommen. Abgeschlossen wird das Kapitel durch eine kurze Darstellung der relevanten Normen.

3.1. Crowdsourcing

Crowdsourcing ist ein relativ neuer Begriff, der im Jahr 2006 von Jeff Howe das erste Mal erwähnt wurde (vgl. archive.wired.com^{a)}) – in seinem Artikel setzte Howe den Begriff aus „outsourcing“ und „crowd“ zusammen. Seither gewinnt dieses Phänomen auch im Bereich der Translation stetig an Bedeutung, wobei besonders die Frage nach der Qualität häufig gestellt wurde und wird (vgl. Europäische Kommission 2012: 5). Bei PerMondo wie auch bei Crowdsourcing-Projekten im Allgemeinen liegt die Annahme zugrunde, dass es sowohl von Seiten der Unternehmen, die mittels Crowdsourcing übersetzen lassen, als auch von Seiten der TeilnehmerInnen dieser Projekte das Interesse gibt, qualitativ hochwertige Endprodukte (= Übersetzungen) zu liefern. Es wird davon ausgegangen, dass die Übersetzungsaufträge von den Crowdsourcing-MitarbeiterInnen so gut wie möglich erledigt werden.

3.1.1. Der Begriff

Crowdsourcing kommt in vielen (Geschäfts-)Bereichen vor, weshalb sich auch viele Definitionen dafür finden lassen (vgl. Estellés-Arolas/González-Ladrón-de-Guevara 2012). Auf dem Weg, diese zu vereinheitlichen, veröffentlichten Estellés-Arolas und González-Ladrón-de-Guevara 2012 folgenden Definition, die auch in der vorliegenden Arbeit angenommen wird:

“Crowdsourcing is a type of participative online activity in which an individual, an institution, a non-profit organization, or company proposes to a group of individuals of varying knowledge, heterogeneity, and number, via a flexible open call, the voluntary undertaking of a task. The undertaking of the task, of variable complexity and modularity, and in which the crowd should participate bringing their work, money, knowledge and/or experience, always entails mutual benefit. The user will receive the satisfaction of a given type of need, be it economic, social recognition, self-esteem, or the development of individual skills, while the crowdsourcer will obtain and utilize to their advantage that what the user has brought to the venture, whose form will depend on the type of activity undertaken.“ (9f.)

Für den Bereich der Translation bedeutet dies das Folgende:

“Crowdsourced, amateur, collaborative, volunteer translation — the most widely used labels for this new phenomenon — shows, broadly speaking, the same features and objectives already mentioned concerning crowdsourcing in general: the idea of a piece of work carried out collaboratively by an enthusiastic community of users, willing to devote their time and energy to help other members of their community — whatever it is — to profit from products they would be excluded from for linguistic reasons. Money not being the main motive for participation in these projects, rewards of other kinds are expected, like recognition, awareness of being an active part of a well-integrated community, doing something useful for the benefit of others, or fostering democracy and inclusion by channelling the surfeit of skills and competences which would otherwise remain unused.” (Europäische Kommission 2012: 23)

Gerade bei Aufträgen von NGOs, wie sie in dieser Arbeit betrachtet werden, oder bei Übersetzungen in Minderheitensprachen nehmen häufig auch professionelle ÜbersetzerInnen an Crowdsourcing-Projekten teil (vgl. ebd.: 28).

3.1.2. Die Entwicklung

Die Idee hinter Crowdsourcing ist, dass die „Crowd“ über ein enormes Potenzial verfügt, das sie in ihren Berufen nicht ausüben kann, und das daher für andere Zwecke genutzt werden kann und soll. Durch Crowdsourcing bekommen die NutzerInnen die Möglichkeit, ihre Interessen zu verfolgen und dabei ihre Fähigkeiten auszubauen, während der Kunde/die Kundin von der geleisteten Arbeit profitiert. Dieses Phänomen ist in den verschiedensten Bereichen zu beobachten und hat in den letzten Jahren eine große Entwicklung durchgemacht (vgl. Europäische Kommission 2012: 5).

Die heutigen Crowds zeichnen sich durch die folgenden Merkmale aus (ebd.: 11)

- Jede/r kann teilnehmen, unabhängig von Einkommen, Alter, Geschlecht, Herkunft etc. Ausschlaggebend ist nur das gemeinsame Interesse.
- Motivation und Beteiligung sind die Hauptfaktoren für die Teilnahme, was im Beruf nicht immer der Fall sein muss.
- Da meist keine finanzielle Entlohnung erfolgt, lassen sich die Crowds nicht so leicht von anderen, äußeren Faktoren beeinflussen.
- Auch Personen mit wenig Zeit können ihren Beitrag leisten, da die Aufgaben meist in kleine Teilaufgaben zerlegt werden. So wird die höchstmögliche Anzahl von Personen involviert und man erhält viele verschiedene Ideen in oft kurzer Zeit.
- Häufig handelt es sich bei den ProblemlöserInnen nicht um ExpertInnen des jeweiligen Gebiets, was zu neuen Perspektiven und Herangehensweisen und so zu kreativeren Ideen führen kann.

Auch im Gebiet der Translation gibt es Projekte, die sich Crowdsourcing zu Nutzen machen, was natürlich einen Einfluss auf die Disziplin hat (vgl. Europäische Kommission 2012 : 6). Dabei wird nicht nur die Übersetzungspraxis, sondern auch die Theorie und die Wahrnehmung beeinflusst. Durch Crowdsourcing wird eine Tätigkeit greifbarer gemacht, die sonst oft unbemerkt ausgeführt wird, was wiederum zu positiver Wahrnehmung des Übersetzens im Allgemeinen führen kann (ebd.). Während manche Personen Crowdsourcing als Bedrohung für den Beruf der ÜbersetzerInnen sehen, da dieser dadurch überflüssig gemacht werden könnte, sehen andere diese Entwicklung als Chance: Durch Crowdsourcing wird nicht nur die immer steigende Nachfrage nach Übersetzungen besser gedeckt, sondern die ÜbersetzerInnen werden dadurch in neuen Bereichen wichtiger. So werden für Aufträge, bei denen etwa Geheimhaltung oder Rückverfolgbarkeit eine große Rolle spielen, weiterhin vor allem ausgebildete ExpertInnen für Übersetzungen beauftragt werden, oder ÜbersetzerInnen können in Zukunft immer mehr als LektorInnen für z.B. Crowdsourcing-Übersetzungen eingesetzt werden (vgl. Europäische Kommission 2012: 23 und 46; Désilets/van der Meer 2011: 33). Darüber hinaus müssen Crowdsourcing-Plattformen gemanagt und überwacht werden, eine weitere Aufgabe, die ÜbersetzerInnen zufallen könnte (Désilets/van der Meer 2011: 34).

Im Bereich der Wahrnehmung hat Crowdsourcing insofern einen Einfluss, als es dabei hilft, die Wichtigkeit von Übersetzungen und Multilingualismus in den Vordergrund zu rücken. So könnten für die Zukunft mehr Menschen für die Erhaltung von bedrohten oder Minderheitensprachen sorgen (vgl. Europäische Kommission 2012: 47).

Um zum Abschluss auf die Qualität zurückzukommen, lässt sich festhalten, dass häufig die Verlässlichkeit von Crowdsourcing-Übersetzungen im Gegensatz zu professionell ausgeführter Arbeit in Frage gestellt wird. Da es häufig schwierig ist, die Quelle einer Übersetzung ausfindig zu machen, gibt es oft keinen greifbaren Verantwortlichen/keine greifbare Verantwortliche (Europäische Kommission 2012: 44). Wie man diesem Problem entgegentritt hängt vom Kontext ab, und so gibt es verschiedene Strategien und Ansätze, die bei Crowdsourcing-Projekten zum Einsatz kommen. Dabei spielt auch eine große Rolle, welche die Anforderungen des Kunden/der Kundin sind, die ja die Qualität maßgeblich mitbestimmen (siehe Kapitel 2.1.). So gibt es die Möglichkeit, ÜbersetzerInnen anzustellen, die dann die Crowdsourcing-Übersetzungen korrigieren und lektorieren; andere Projekte lassen ihre ÜbersetzerInnen Eingangstests bestehen, und wieder andere verlassen sich auf Qualitätskontrolle durch die Crowd selbst, wie etwa Votings und gegenseitige Revision (Désilets/van der Meer 2011: 32). Wie die Qualitätskontrolle im Fall von PerMondo erfolgt und wie mit Rückverfolgbarkeit umgegangen wird, soll später in dieser Arbeit beleuchtet und analysiert werden (siehe Kapitel 5).

3.2. Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung

Dieses Teilkapitel beschäftigt sich mit Qualitätsmanagement (QM) und Qualitätssicherung (QS) mit besonderem Augenmerk auf QM und QS im Bereich der Translation. Dazu sollen zunächst die Begriffe allgemein geklärt werden, um dann darauf einzugehen, wie Qualität im Bereich des Übersetzens gesichert werden kann und wird.⁷ Im Anschluss wird die Arbeit kurz über Translation Quality Assessment bzw. Übersetzungskritik referieren, da in diesem Bereich einige Ansatzpunkte und Modelle vorhanden sind, die als erwähnenswert und wichtig erachtet werden.

3.2.1. Die Begriffe

Der Begriff *Qualitätsmanagement* entwickelte sich in der zweiten Hälfte des 20. Jahrhunderts und steht für „die aufeinander abgestimmte Tätigkeit zur Leitung und Lenkung einer Organisation bezüglich Qualität.“ (Kamiske 2000: 15). Unter dem Begriff wird heute das „Anwenden verschiedener Techniken zur aufeinander abgestimmten Qualitätspolitik, Qualitätsplanung, Qualitätsprüfung, Qualitätssicherung und Qualitätssteuerung (englisch: Quality Control)“ zusammengefasst (Hoffmann/Hölscher/Thiele 2002: 32). Die tragende Rolle dabei spielt die Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems im Rahmen eines QM-Handbuchs (siehe auch Kapitel 3.3.2.). Qualitätsmanagement hat einen humanen Ansatz, es rückt den Menschen in den Vordergrund (vgl. Kamiske 2000: 15; Hoffmann/Hölscher/Thiele 2002: 32). Qualität fungiert dabei als gemeinsamer Nenner, als Ideologie für alle Aktivitäten. Im Bezug auf die vorher erwähnten Menschen nennt Kamiske (2000: 16ff.) drei Gruppen, die für das Qualitätsmanagement zentrale Rollen spielen: die KundInnen, die MitarbeiterInnen und die Zulieferer/Zulieferinnen. Wenn ein Unternehmen erfolgreich sein möchte, muss natürlich die Qualität der Produkte gut sein; die Produktqualität ist jedoch nur „das letzte Glied in der Kette aus Qualität der Arbeit jedes(r) Einzelnen und die Qualität der zahlreichen Prozesse im Vorfeld“ (ebd.: 15). Qualität steht also im Mittelpunkt, sie hat Priorität. Was Qualität im konkreten Fall bedeutet, wird vom Unternehmen selbst bzw. den KundInnen bestimmt. Ein Qualitätsmanagementsystem verbessert nicht unbedingt die Qualität eines Produkts, das Unternehmen ist dadurch lediglich dazu gezwungen, „bereits vorhandene Prozesse aufzuschreiben und dabei mit den Qualitätszielen des Unternehmens abzugleichen“ (Hoffmann/Hölscher/Thiele 2002: 36). Durch diese laufende Dokumentation ist es aber schon möglich, einen Analyse- und Verbesserungsprozess in Gang zu setzen, der schlussendlich doch die Qualität verbessern kann (ebd.). Ein Qualitätsmanagementsystem kann also „durch klare Vorgaben, Abläufe, Zuständigkeiten und Kontrollen eine bestimmte Qualität gezielt und nachweisbar liefern (...), den Zeit- und Kostenaufwand für Fehlerbeseitigung (...) reduzieren und Wettbe-

⁷ Wie Qualitätsmanagement „offiziell“, d.h. nach der Norm aussehen sollte, wird in Kapitel 3.3. angesprochen.

werbsnachteile durch Reklamationen (...) vermeiden“ (Schmitt 2003: 395).

Für den Begriff der *Qualitätssicherung* lässt sich festhalten, dass es dabei nicht erst um die Kontrolle des Produkts am Ende geht, sondern „die Ausrichtung auf Qualität von Anfang an“ angestrebt wird (Kamiske 2000: 19). So regelt ein Qualitätssicherungssystem „die Aufbauorganisation, Verantwortlichkeiten, Abläufe, Verfahren und Mittel“ (Schmitt 2003: 395).

3.2.2. Anwendung im Bereich der Übersetzung

Wenn sich AuftraggeberIn und ÜbersetzungsanbieterIn geeinigt haben, auf welcher Qualitätsebene sich der Auftrag bewegen soll, muss spezifiziert werden, was genau darunter verstanden wird bzw. welche Maßnahmen zur Erfüllung zu treffen sind (vgl. Schmitt 2003: 397). Der oben erwähnte humane Ansatz des Qualitätsmanagements wird also bereits hier deutlich. Im Bezug auf die Maßnahmen kann man zwischen solchen, die während des Übersetzungsprozesses zum Einsatz kommen, und solchen, die erst nach der Übersetzung zum Tragen kommen, unterscheiden. Neben Maßnahmen zur Sicherung des Endproduktes spielt so zum Beispiel schon die Auswahl von kompetenten ÜbersetzerInnen und auch LektorInnen eine zentrale Rolle (vgl. Didaoui 2007: 89).

Es können also auch für Übersetzungen bereits während des Prozesses bzw. davor Vorkehrungen getroffen werden, um von Anfang an die Qualität zu sichern bzw. in den Fokus zu stellen. Ein weiterer Schritt in diese Richtung ist etwa die Übersetzung von der Fremd- in die Muttersprache (vgl. Graham/Tanke 2000: 173f.). Durch diese Vorgehensweise wird die Qualität des Zieltexts (ZT) sichergestellt, allerdings mit dem Risiko von Fehlinterpretationen des Ausgangstexts (AT). Dieses Problem hängt wiederum mit der (schlechten) Qualität des AT im Bereich von Verständlichkeit und Eindeutigkeit zusammen. Die umgekehrte Lösung, d.h. von der Muttersprache in die Fremdsprache zu übersetzen, nimmt Schwächen im ZT zu Gunsten einer (nahezu) einwandfreien Interpretation des AT hin. Nicht zu vergessen ist in diesem Zusammenhang natürlich die fachliche Kompetenz einer Person (ebd.).

Eine andere Möglichkeit der Qualitätssicherung bildet der sogenannte „Team-Ansatz“ (vgl. Behr 2007: 34f.). Dabei handelt es sich um ein mehrstufiges und interaktives Verfahren, bei dem die AkteurInnen der Übersetzung, der Überprüfung und der endgültigen Entscheidung eng zusammenarbeiten. Wichtig dabei ist eine Diskussion der Übersetzung(en), in der u.a. Entscheidungen begründet und Probleme genannt werden können. Diese Diskussion bildet die Grundlage für die endgültige Entscheidung. Die Erstellung der Übersetzung und die Qualitätsüberprüfung laufen also Hand in Hand. Besonders zur Anwendung kommt diese Methode bei der Übersetzung von Fragebögen (ebd.).

Eine sehr wichtige qualitätssichernde Maßnahme am Ende des Prozesses ist das Qualitätslektorat⁸ – darunter wird üblicherweise Folgendes verstanden:

Die „Kontrolle des Zietexts (ZT) in bezug (sic!) auf seine Übereinstimmung mit dem Ausgangstext (AT), mit den Erfordernissen der Zielsprache (ZS) sowie mit Blick auf den Zweck des ZT bzw. den Bedürfnissen und Erwartungen des ZT-Adressaten“ (Didaoui 2003: 381)

Im Normalfall wird ein Qualitätslektorat von besonders erfahrenen ÜbersetzerInnen durchgeführt; der sorgfältige Vergleich zwischen AT und ZT dient dabei neben der Optimierung des ZT auch dem Erkennen von Mängeln im AT (ebd.). Die Aufgaben des Korrektors/der Korrektorin betreffen meist unter anderem eine Überprüfung auf Vollständigkeit, eine Prüfung des Textlayouts, die Prüfung der Übersetzung auf Grammatik- und Rechtschreibfehler sowie auf Tippfehler, die Prüfung des Textes auf sprachliche Einheitlichkeit (Stichwort Terminologiekonsistenz), einen Vergleich mit den Textsortenkonventionen der ZS sowie schließlich das Prüfen der Übersetzung auf richtigen Inhalt bzw. Sinn (Gerstner 2007: 203). In der Praxis trifft man auf folgende Sonderfälle des Qualitätslektorats (Didaoui 2003: 382f.):

- Selbstkorrektur: Der Übersetzer/die Übersetzerin liest die eigene Übersetzung selbst Korrektur; wichtig für diese Vorgehensweise sind große Erfahrung und Vertrautheit mit Textsorte, Thema und Terminologie. Vorteil davon ist die Zeitersparnis, Nachteil die fehlende Distanz des Korrektors/der Korrektorin, da dieser/diese gleichzeitig auch ZT-VerfasserIn ist. Diese Methode verstößt gegen die Prinzipien der Qualitätssicherung, wie sie in der Norm festgelegt sind (siehe Kapitel 3.3.3.)
- Top-down-Korrektur: Die Übersetzung eines erfahrenen Übersetzers/einer erfahrenen Übersetzerin wird von einem/einer weniger erfahrenen ÜbersetzerIn überprüft. Diese Korrekturmethode dient eher als didaktisches Instrument, kann aber dennoch Fehler aufdecken, die dem Autor/der Autorin selbst nicht aufgefallen wären.
- Gegenlesen: Verschiedene ÜbersetzerInnen ähnlicher oder gleicher Qualifikation lesen ihre Übersetzungen wechselseitig Korrektur. Diese Kontrolle beschränkt sich auf den ZT und dessen Zweck, der AT wird nur bei Problemen oder Zweifeln herangezogen.
- Fachliche Überprüfung (Fachlektorat): Der ZT (Fachtext) wird von einem Fachexperten/einer Fachexpertin (der Zielgruppe des ZT) auf fachliche Kohärenz, Plausibilität und terminologische Richtigkeit überprüft.
- Sprachlektorat durch ZS-MuttersprachlerInnen: Wird besonders bei Texten eingesetzt,

⁸ Zum Abschluss einer Korrektur gibt es noch die Möglichkeit einer Korrekturauswertung (Gerstner 2007: 204). Dabei trägt der Korrektor/die Korrektorin eine Einschätzung des AT (inkl. relevanter Auftragsdaten) und Fehler in der Übersetzung in einer Tabelle ein. So können die Stärken und Schwächen von bestimmten ÜbersetzerInnen gefunden werden und so zukünftig Übersetzungsaufträge noch besser verteilt werden.

die in die Fremdsprache übersetzt wurden und die nicht nur inhaltlich, sondern auch sprachlich und stilistisch einwandfrei sein müssen (etwa für eine Veröffentlichung).

- Mehrfachkorrektur: Dabei wird der ZT von mehreren KorrektorInnen nacheinander überprüft. Diese Methode wird zum Beispiel bei besonders komplexen Texten angewendet, bei denen Fehler eine große Tragweite hätten.

Auch für das Qualitätslektorat ist es wichtig, vorher zu definieren bzw. zu vereinbaren, was jeweils als „richtig“ angesehen wird, sowohl in sprachlicher als auch in fachlicher Hinsicht (Schmitt 2003: 397). So kann auch eine Qualitätsgrenzlage spezifiziert werden, die angibt, wie oft Fehler⁹ vorkommen dürfen, damit die Übersetzung gut (genug) ist (ebd.: 398).

Abschließend werden an dieser Stelle weitere Faktoren genannt, die im Qualitätsmanagement von Übersetzungen beachtet werden sollten (Didaoui 2007: 87; meine Übersetzung):

- Zuverlässigkeit des Korrektors/der Korrektorin
- Status des Vertrags
- Unterstützende Dienste (z.B. Terminologiedatenbanken)
- Motivation
- Spezialisierung
- Zeitfaktor und Druck – Zeitmanagement
- Komplexität
- Qualität des AT (siehe oben)

Die Übersetzung selbst ist also nur ein Teil in der Herstellungskette eines Dokuments – und wird daher von Fehlern an anderen Stellen dieser Kette beeinflusst (ebd.: 89). Umso wichtiger ist es, qualitätssichernde Maßnahmen nicht nur auf die Übersetzung selbst zu beschränken, sondern auch in andere Bereiche der Herstellungskette einzubauen und für spätere Aufträge zu dokumentieren. Wie diese Maßnahmen dann in der Praxis aussehen, kann von den Anforderungen der KundInnen, von den mit der Übersetzung betrauten ÜbersetzerInnen und KorrektorInnen sowie der verfügbaren Zeit für Qualitätssicherung oder auch dem dafür vorgesehenen Geld abhängen (Matis 2011: 147).

⁹ In diesem Zusammenhang muss auch definiert werden, was als Fehler gilt, welche Arten von Fehlern es gibt und wie sie bei der Beurteilung der Qualität gewichtet werden (Schmitt 2003: 397). So kann beispielsweise zwischen fachlichen, terminologischen und sprachlichen Fehlern unterschieden werden (ebd.: 398). Um Fehler zu vermeiden, sollte dem Übersetzer/der Übersetzerin vorgegeben werden, was „richtig“ ist, etwa durch Angaben über Lokalisierung, Adressateneinbezug und kundenspezifische Anforderungen bzw. Terminologie. (ebd.: 397). So kann „eine Nicht-Erfüllung der durch den Übersetzungsauftrag bestimmten Anforderungen“ (Nord 2003: 385) als Übersetzungsfehler gesehen werden.

Zusätzlich zu den von den ÜbersetzungsdienstleisterInnen unternommenen Qualitätssicherungsmaßnahmen gibt es für KundInnen etwa die Möglichkeit eines unabhängigen Gutachtens. Dieses soll den KundInnen helfen, die Qualität der ihnen gelieferten Übersetzung zu überprüfen und zu bewerten. Die dabei angewendeten Kriterien erstrecken sich von bilingualen und monolingualen Kriterien über Textdesign bis zur Eignung für den Endverbraucher und die Einhaltung des Qualitätsmanagements bzw. der KundInnenspezifikationen (www.sigma-uebersetzungen.de^a).

3.2.3. Translation Quality Assessment (TQA) und Übersetzungskritik

Die Evaluierung von Übersetzungsleistungen ist für verschiedene Gruppen von Bedeutung (vgl. Hönig 2003: 378; Kingscott 2007: 317). Für eine argumentative und möglichst objektive Verwendung ist es nötig, dass die Bewertungsmodelle nachvollziehbar sind. Lange Zeit waren im Bezug auf Übersetzungskritik subjektiv gefärbte Werturteile¹⁰ charakteristisch. Erst in den 1970er-Jahren begann die Übersetzungswissenschaft, sich mehr mit dem Thema auseinanderzusetzen und so finden sich heute eine Reihe übersetzungskritischer Modelle, die aufgrund der vielfältigen Theorien, auf denen sie basieren, jeweils mit verschiedenen Mitteln versuchen, Übersetzungsleistungen mit sachgerechten Kriterien zu bewerten (Kaindl 2003: 373). Da es sich in diesen Fällen jedoch um konkrete Übersetzungen handelt, die mit unterschiedlichen Methoden untersucht und bewertet werden, und keine allgemein gültigen Strategien entworfen werden (können), sollen diese Modelle an dieser Stelle nur kurz umrissen werden; die Analyse des Datenkorpus für diese Arbeit stützt sich in der Folge auf keines dieser Modelle.¹¹

Als erstes Modell soll an dieser Stelle jenes von Katharina Reiß (1971/1989) genannt werden (vgl. auch Kaindl 2003: 373f.). Sie betonte die Wichtigkeit objektiver – das heißt überprüfbarer – Kriterien, was in der Praxis eine ausführlich zu begründende und mit Nachweisen zu belegende Beurteilung bedeutete, die gleichzeitig Raum für subjektiv mögliche andere Entscheidungen lassen sollte (Reiß 1971: 12). Weiters hebt sie die Tatsache hervor, dass sich die Kritik auf den Text als Übersetzung beschränken sollte und dass Elemente wie literarische Qualität, Einfallsreichtum, Exaktheit etc. außer Acht gelassen werden sollten (ebd.: 13). Ihr sogenannter texttypologischer Ansatz differenziert Texte nach ihrer dominanten kommunikativen Funktion, d.h. der Texttyp stellt die erste Kategorie der Übersetzungskritik dar¹².

10 Zum Begriff des Werturteils vgl. **Lauscher**, Susanne: „Translatqualität – ein Konsens“ in: Schippel, Larisa (Hg.): *Übersetzungsqualität: Kritik – Kriterien – Bewertungshandeln*, Berlin: Frank & Timme, 2006. S. 56ff.

11 Auch wenn die bis jetzt bekannten und entworfenen Modelle nicht von direkter Relevanz für diese Arbeit sind, so sind sie für die Translationswissenschaft und für die Bewertung einzelner Übersetzungen doch von großer Bedeutung. Aus diesem Grund, sowie zur Illustration des momentanen Forschungsstandes, sollen sie ihren Platz in der vorliegenden Darstellung finden.

12 Reiß unterscheidet 1971 (34-52) vier Texttypen: den inhaltsbetonten Text, den formbetonten Text, den appellbetonten Text und den audio-medialen Text.

Weitere Kategorien bilden die „innersprachlichen Instruktionen“ (Reiß 1971: 54) und die „außersprachlichen Determinanten“ (ebd.: 69), d.h. die pragmatische Dimension eines Textes.

Ein zweites Modell wurde von Juliane House (1977/1997) vorgelegt, die sich auf die pragmatischen Aspekte des Übersetzens stützte (vgl. Kaindl 2003: 374f.). Bei ihrem Modell bildet die Analyse des AT die Basis für die Bewertung der Übersetzung (vgl. House 1981²: 51f.), bei der sie Sprache/Text als Ausgangspunkt in die drei übersetzungskritisch relevanten Bereiche Register, Genre und individuelle Textfunktion unterteilt (Kaindl 2003: 375; vgl. House 1997: 108). Nach einer Analyse dieser Kategorien erfolgt schließlich die Beurteilung „mittels Äquivalenzrelationen zwischen AT und ZT“ (Kaindl 2003: 375). In welchen Bereichen die Äquivalenz als Beurteilungsmaßstab dienen kann hängt wiederum vom Übersetzungstyp ab (vgl. House 1997: 111-115: covert vs. overt translation).

Ein weiteres Modell, das im Gegensatz zu den bereits genannten nicht das Original als Ausgangspunkt für die Übersetzungskritik heranzieht, stammt von Ammann (1990; vgl. Kaindl 2003: 375f.). Der sogenannte funktionale Ansatz untersucht den ZT in fünf Analysephasen, wobei Kohärenz eine wichtige Rolle spielt. Schließlich soll hier der polysystemische Ansatz der Descriptive Translation Studies erwähnt werden (vgl. Kaindl 2003: 376f.). Dabei folgt einer komparativen Analyse von AT und ZT eine „evaluative und kritische Beurteilung der Übersetzung“ (ebd.: 376).¹³

3.3. Normen

Um den Branchenstandard darzustellen, werden an dieser Stelle die dafür relevanten Normen genannt und kurz erläutert. Nach einer Einführung zu Normen im Allgemeinen soll zuerst auf die ISO-9000-Familie eingegangen werden, die Qualitätsmanagement beschreibt, um dann speziell das Übersetzen und die DIN EN 15038 zu betrachten.

3.3.1. Normen – Allgemeines

„Normen sind Empfehlungen. Sie geben Sicherheit, bedingen produktivere Abläufe und schaffen einheitliche und klare Regeln im Miteinander von Menschen, Organisationen und Unternehmen. Unternehmerinnen/Unternehmer können durch Normen die Effizienz ihres Unternehmens steigern.“ (www.usp.gv.at ^a: 2)

Bei Normen handelt es sich um das Ergebnis von Normung, konkret um Regeln bzw. Leitlinien, die vom Gesetzgeber als verbindlich erklärt werden können (ebd.). In allen Branchen der

¹³ Neben den bereits erwähnten Modellen gibt es natürlich auch noch andere. Eine Erläuterung zu Versuchen, Fehler (vgl. Fußnote 9) in Übersetzungen zu quantifizieren und daraus zu schließen, ob die Qualität gut (genug) ist oder nicht, findet sich etwa ebenso in Williams 2004 (3-19) wie sein eigenes Modell, das er als “argumentation-centred approach” bezeichnet.

Industrie, der Wirtschaft und des Handels hat Normung einen beträchtlichen wirtschaftlichen Nutzen (Budin 2007: 54) – Normen kommen beim Großteil des weltweiten Waren- und Dienstleistungsaustauschs zum Einsatz (Herzog/Mühlbauer 2007²: 477). So regeln Normen zum Beispiel Anforderungen an Produkte, Verfahren und Abläufe, Prüfmethode und Messverfahren sowie Begriffe, d.h. Terminologie (www.usp.gv.at^a: 2). Normen kommen aber nicht nur im Bereich der Technik vor, sondern können in allen Bereichen des Lebens eine Rolle spielen (vgl. ebd.). „Die offizielle internationale Normung wird insbesondere bei der Internationalen Normungsorganisation ISO (International Standards Organisation) mit ihrem Sitz in Genf durchgeführt“ (Budin 2007: 54). Wenn ein Normungsvorhaben besteht und auch ein dementsprechender Bedarf gegeben ist, wird die Norm in Ausschüssen von ehrenamtlichen MitarbeiterInnen erarbeitet (vgl. Günther 2000: 59f.). So soll sichergestellt werden, dass die Normen Einzelne nicht bevorzugen und zum Nutzen der Allgemeinheit sind (ebd.). Normen nützen aber nicht nur den Unternehmen, von denen sie angewendet werden, sondern auch den KonsumentInnen, indem sie versichern, dass die angebotenen Produkte und Dienstleistungen den Standards entsprechen (www.usp.gv.at^a: 4). Es lässt sich daher festhalten, dass die Anwendung von Normen eine notwendige Qualitätssicherungsmaßnahme ist, wenn auch keine ausreichende (Günther 2000: 74).

Die österreichischen Normen werden als ÖNORMEN bezeichnet (www.usp.gv.at^a: 10), deutsche als DIN (vgl. Günther 2000), europäische als EN und weltweit anerkannte als ISO (www.usp.gv.at^a: 10f.). Die europäischen Normen gelten in 33 Ländern Europas, werden in den Technischen Komitees der Europäischen Normungsorganisation erarbeitet und müssen im Anschluss von den nationalen Normungsinstitutionen unverändert übernommen werden (ebd.: 10). ISO-Normen hingegen müssen „nicht in die nationalen Normenwerke übernommen werden, können es aber“ (ebd.: 11). Häufig gibt es auch die Kombination internationaler und europäischer Normen, in Österreich heißen diese dann ÖNORM EN ISO.

3.3.2. DIN EN ISO 9000

Bei der DIN EN ISO 9000 bzw. den anderen Normen der ISO-9000-Familie (9001, 9004, 19011; vgl. DIN EN ISO 9000:2005: 4) handelt es sich um Normen, die wirksame Qualitätsmanagementsysteme betreffen und die damit das „gegenseitige Verständnis im nationalen und internationalen Handel“ erleichtern sollen (DIN EN ISO 9000:2005: 4). ISO 9000 beschreibt die Grundlagen und legt auch die Terminologie für QM-Systeme fest (siehe auch Kapitel 2.1.), ISO 9001 legt die Anforderungen an ein QM-System für bestimmte Fälle fest und strebt an, die KundInnenzufriedenheit zu erhöhen und ISO 9004 widmet sich mittels eines Leitfadens der Wirksamkeit und der Effizienz des QM-Systems (ebd.).¹⁴ Der Begriff der Qualität ist

¹⁴ Ebenfalls Teil der ISO-9000-Familie ist ISO 19011, die eine „Anleitung für das Auditieren von Qualitäts-

in diesen Normen wie bereits gezeigt stark kunden- bzw. dienstleistungsorientiert (vgl. auch Budin 2007: 54) und die Normen sollen dazu beitragen, die KundInnenzufriedenheit zu erhöhen. Durch die Einhaltung der Normen können die KundInnen darauf vertrauen, dass Behauptungen in Bezug auf die Herstellung eines Produkts bzw. die Erbringung einer Dienstleistung auch wirklich eingehalten werden (Patterson 1995: 5). Eine Zertifizierung nach ISO 9000 besagt aber nicht, dass das Produkt bzw. die Dienstleistung dann auch tatsächlich qualitativ gut ist (Patterson 1995: 8; siehe auch Kapitel 3.2.1.).

Durch die ISO 9000 wird ein Unternehmen dazu gezwungen „zu dokumentieren, was geschehen soll, wie es geschehen soll, wer es tun soll, wo es geschehen soll und wann es geschehen soll“ (Patterson 1995: 14). Durch diese Dokumentation wird in der Folge gewährleistet, dass ein gewisses Maß an Konsistenz erreicht wird und dass alle Arbeitsschritte nachvollziehbar und verfolgbar sind (vgl. Kingscott 2007: 320). Folgende Arten von Dokumenten werden in QM-Systemen verwendet: QM-Handbücher, QM-Pläne, Spezifikationen, Leitfäden, dokumentierte Verfahren/Arbeitsanleitungen und Aufzeichnungen (DIN EN ISO 9000:2005: 14). Der Umfang und die Art und Weise der Dokumentation wird vom Unternehmen selbst festgelegt, da hier u.a. die Größe des Unternehmens, die Prozesse, die Produkte und die KundInnenanforderungen eine Rolle spielen (ebd.; Brugger-Gebhardt 2014: 2).

Man kann sich die von ISO 9000 verlangte Dokumentation wie eine Pyramide vorstellen, an deren Spitze das QM-Handbuch steht. Dieses enthält Aussagen zur übergeordneten Handhabung und kann auch KundInnen und LieferantInnen zur Verfügung stehen. Eine Stufe darunter befinden sich die Verfahrensanweisungen und die Basis bilden die Arbeitsanweisungen. Diese beiden Gruppen sind detaillierter und dem Unternehmen selbst vorbehalten (Patterson 1995: 55; Hoffmann/Hölscher/Thiele 2002: 37f.).

Für die Erstellung der Dokumentation sind Informationen über die Qualitätspolitik, die Qualitätsziele, die Organisationsstruktur und die Qualitätspraktiken anzugeben (Schmitt 2003: 396). Dazu gehören u.a. (ebd.): Definitionen, Verantwortlichkeiten, Prüfungsumfang, Prüfregeln, Prüfungszeitplan, Fehlerkategorien. Für den Übersetzungsprozess bedeutet das, genau vorzugeben, was als „richtig“ gilt, zum Beispiels mittels Angaben über Lokalisierung, Richtlinien für Orthografie und Interpunktion, persönliche Anrede oder Terminologie (Schmitt 2003: 397). Man kann also sehen, dass die ISO-9000-Familie im Bereich der Übersetzung durchaus Anwendung finden kann, auch wenn es eine übersetzungsspezifische Norm gibt – auf diese soll nun im nächsten Abschnitt näher eingegangen werden.

und Umweltmanagementsystemen“ bereitstellt (DIN EN ISO 9000:2005: 4). Diese Norm wird hier aber aufgrund mangelnder Relevanz nicht näher behandelt.

3.3.3. DIN EN 15038

Die Berufsbezeichnung *ÜbersetzerIn* ist gesetzlich nicht geschützt, weshalb prinzipiell jede/r seine Dienste unter diesem Titel anbieten kann. „Dies ist sicherlich einer der wesentlichsten Gründe für die erheblichen Qualitäts- und Niveauunterschiede innerhalb der Branche“ (Herzog/Mühlbauer 2007: 3). Um KundInnen eine Möglichkeit zu geben, sich zu vergewissern, dass Qualität geliefert wird, gibt es Normen als Qualitätsmaßstäbe, an denen man sich orientieren kann (ebd.). Die erste Norm auf nationaler Ebene, die sich explizit auf translatorische Dienstleistungen bezog, war die DIN 2345 Übersetzungsaufträge aus dem Jahr 1998, welche bis 2006 gültig war. Ab dem Jahr 2000 folgten in Österreich die Normen ÖNORM D 1200 und ÖNORM D 1201 für das Übersetzen sowie ÖNORM D 1202 für das Dolmetschen. 2006 wurde vom Europäischen Komitee für Normung eine europäische Norm verabschiedet: *EN 15038 Übersetzungs-Dienstleistungen – Dienstleistungsanforderungen* (Budin 2007: 56-57)¹⁵. Während DIN 2345 vor allem den Übersetzungsauftrag und die Vereinbarung zwischen KundInnen und ÜbersetzerInnen betraf (vgl. Kingscott 2007: 320; www.dincertco.de^a), spielen bei der EN 15038 die Anforderungen an den Übersetzungsdienstleister eine zentrale Rolle (Budin 2007: 57); diese Anforderungen betreffen personelle und technische Ressourcen, Qualitäts- und Projektmanagement, vertragliche Rahmenbedingungen und Verfahren zur Erbringung der Dienstleistung (DIN EN 15038:2006: 5). Die Norm will Transparenz bei der Erbringung der Dienstleistung schaffen und Hilfestellung für die AuftraggeberInnen und die AuftragnehmerInnen bieten (www.dincertco.de^a).

Die für diese Arbeit wichtigsten Punkte der Norm umfassen neben bereits erwähnten Definitionen und Informationen zu den personellen Ressourcen (z.B. auch zur beruflichen Kompetenz von ÜbersetzerInnen, die im Wesentlichen den in Kapitel 2 ausgearbeiteten Professionalitätsmerkmalen entspricht¹⁶) die Notwendigkeit eines QM-Systems und von Projektmanagement, die Beziehung zwischen KundInnen und dem Übersetzungsdienstleister und den Arbeitsprozess (inklusive Nachprüfung durch den Übersetzer/die Übersetzerin, Korrekturlesen und Freigabe). Dabei spielt Dokumentation auch in dieser Norm eine große Rolle und die in Kapitel 3.3.2. angeführten Vorgehensweisen finden hier ebenfalls Anwendung bzw. sind zur Erfüllung der Vorgaben nötig. „Wichtig ist, dass alles festgehalten wird und der Projektstatus jederzeit ersichtlich ist“ (Witzel 2007: 12). Einen weiteren wichtigen Punkt stellt die Kontrolle nach dem „4-Augen-Prinzip“ dar. Diese Vorgabe lässt sich in großen Übersetzungsbüros leichter erfüllen als für freiberufliche Übersetzer, die dafür zum Beispiel auf fach-

15 Da EN 15038 europaweit Gültigkeit hat und die Definitionen bzw. Begriffe dieser Norm verwendet werden, beschränken sich die Ausführungen an dieser Stelle auf diese Norm.

16 Zusätzlich zu den unterschiedlichen Kompetenzen sollte mindestens eine der folgenden Voraussetzungen erfüllt sein: „eine formale höhere Übersetzungsbildung (anerkannter Hochschul-Abschluss); eine vergleichbare Ausbildung in einem anderen Fachbereich mit mindestens zwei Jahren dokumentierter Übersetzungserfahrung; mindestens fünf Jahre dokumentierte professionelle Übersetzungserfahrung.“ (DIN EN 15038:2006: 7)

liche Kooperationen angewiesen sind (vgl. Herzog/Mühlbauer 2007: 4).

Ob und wie die Norm angewendet wird, bleibt den Übersetzungsdienstleistern überlassen. So können auch nicht zertifizierte Dienstleister¹⁷ vertraglich vereinbaren, dass die Aufträge gemäß der Norm ausgeführt werden; ebenso können mit zertifizierten Übersetzungsdienstleistern Abweichungen vereinbart werden, sofern diese Vereinbarung wiederum dokumentiert wird (Witzel 2007: 11).

Bei der EN 15038 handelt es sich um eine Prozessnorm: Wie bereits oben erwähnt kann aber allein „die Einhaltung bestimmter Prozesse (...) nicht zu einem guten Ergebnis führen“ (Witzel 2007: 10; siehe auch Cebulla 2007: 19). Auch wenn die „Väter der neuen Norm“ (Witzel 2007: 10) meinen, dass es sehr wahrscheinlich sei, bei Erfüllung aller in der Norm definierten Prozesse und Anforderungen am Ende eine gute Übersetzung zu erhalten, so hängt die Übersetzung doch mehr vom Übersetzer/von der Übersetzerin als vom Prozess ab (Cebulla 2007: 20). Die Norm ist also „eine Chance für Übersetzungsdienstleister, die Qualitätsarbeit leisten, zu dokumentieren, wie sie Qualität erzielen“ (Witzel 2007: 12).

Um PerMondo in weiterer Folge mit der Praxis professioneller Übersetzungsdienstleister vergleichen zu können, um die Initiative im Bereich des Crowdsourcing mit seinen Vor- und Nachteilen anzusiedeln und um die für Dienstleistungen relevanten Normen darzustellen, war dieses Kontextkapitel von großer Wichtigkeit. Mithilfe der in diesem Kapitel dargestellten Informationen können nun die Anforderungen der Normen sowie die Grundbegriffe des Qualitätsmanagements besser eingeordnet werden und es wurde ein Gesamtbild der Situation – auch im Bereich des Übersetzens – geschaffen, das in der Folge die Orientierung erleichtern soll.

17 Übersetzungsdienstleister können ihre Dienstleistung registrieren lassen. „Es handelt sich bei der Registrierung um eine eigenverantwortlich abgegebene Konformitätserklärung des Übersetzers mit den Anforderungen der Europäischen Norm“ (www.dincertco.de^a). Alternativ gibt es auch die Zertifizierung durch eine anerkannte Zertifizierungsorganisation (Herzog/Mühlbauer 2007: 5).

4. Methode

In diesem Kapitel werden die Methoden, nach denen beim Sammeln der Daten sowie deren Auswertung vorgegangen wird, beschrieben.

4.1. Sammeln der Daten

Um den besten Überblick über PerMondo und Mondo Agit zu bekommen, stützte sich die Gewinnung der Daten auf drei Schritte, die einander einerseits ergänzen und andererseits teilweise bedingen. In einem ersten Schritt wurde Recherche auf den Webseiten von PerMondo und Mondo Agit betrieben (www.permondo.eu^a, www.mondoagit.de^a). Dabei konnte ein Einblick in die Angebote und auch die Grenzen derselben gewonnen werden – Näheres dazu findet sich in der Folge im Analysekapitel. Um die so gefundenen Informationen zu ergänzen, bzw. auch um einige Aspekte zu klären, wurde im Anschluss eine schriftliche Befragung der Projektleiterin von PerMondo durchgeführt, welche sich dankenswerterweise bereits im Vorfeld dazu bereiterklärt hatte. Die zwei Schritte bedingen sich daher deshalb teilweise, da einige Fragen erst aufgrund der im Internet gefundenen Informationen gestellt wurden.

Bei der schriftlichen Befragung handelt es sich hier um eine qualitative Erhebungsmethode und nicht um eine quantitative Methode, da gänzlich auf geschlossene Fragen verzichtet wurde. Zu Beginn wurden zwei Fragebögen – einer mit Fragen zu PerMondo, einer mit Fragen zu Mondo Agit (siehe Kapitel 5.6.1. bzw. 5.6.2.) – erstellt, die per E-Mail an die Projektleiterin gesendet wurden. Auf vorgegebene Antwortkategorien wurde dabei gänzlich verzichtet, um durch die gegebenen Antworten den größtmöglichen Einblick in die Prozesse etc. zu bekommen.

„Offene Fragen geben **keine Antwortmöglichkeiten** vor und lassen dem/der Befragten größeren Spielraum mittels eigener Formulierungen, Fakten und illustrativen Beispielen die für ihn/sie relevanten Bedeutungszusammenhänge darzustellen.“ (Halbmayer/Salat 2011: 36; Hervorhebung im Original)

Die Reihenfolge der Fragen war jedoch festgelegt und es gab (aufgrund des Mediums) keine Möglichkeit, nachzuhaken bzw. direkte Folgefragen zu stellen. Es handelte sich also um eine asynchrone Befragung (vgl. Halbmayer/Salat 2011: 34) mit großer Strukturierung bzw. Standardisierung¹⁸. Diese Vorgehensweise wurde gewählt, da es durch sie die Möglichkeit gezielter Fragen mit detaillierten Antworten gab, die in direktem Zusammenhang mit dem Forschungsinteresse dieser Arbeit stehen. Zudem gab sie der Befragten so viel Zeit, wie sie benö-

¹⁸ Aufgrund der Strukturierung wird die Bezeichnung „qualitativ“ hier nur als Abgrenzung zu „quantitativ“ verstanden (vgl. Mey/Mruck 2007: 249).

tigte, weshalb die Antworten teilweise auch sehr ausführlich ausfallen konnten. So konnte viel Information gewonnen werden, ohne im Nachhinein zu viele „unnötige Daten“ aussortieren zu müssen. Bei dieser Methode zu bemängeln ist sicher die Tatsache, dass bei Unklarheiten nicht helfend eingegriffen werden konnte bzw. dass nicht überprüft werden kann, wer die Fragen tatsächlich beantwortet hat.

Nach Erhalt der Antworten zu den ersten Fragebögen wurde auf deren Basis ein zweiter Fragebogen – wiederum mit offenen Fragen (siehe Kapitel 5.6.3.) – erstellt, der einerseits in der Zwischenzeit aufgetretene neue Fragestellungen enthielt und andererseits Folgefragen zu den ersten Antworten stellte. Da die Zahl der Fragen in der zweiten Runde geringer war, beschränkte sich der Fragebogen nun auf ein Dokument. Nachdem auch diese Fragen beantwortet wurden, gab es nur noch Kleinigkeiten zu klären, die dann mittels formloser E-Mail ihre Beantwortung fanden (siehe Kapitel 5.6.4.).

Um die Antworten der Projektleiterin schlussendlich besser einzuordnen bzw. auch zu „überprüfen“, wurde ein dritter Schritt zur Datengewinnung angeschlossen: die Befragung einzelner NGOs und ehrenamtlicher ÜbersetzerInnen (siehe Kapitel 5.6.5. und 5.6.6.). Die Auswahl der NGOs erfolgte auf Basis ihrer Zusammenarbeit mit PerMondo: Alle der befragten NGOs nahmen die Dienste von PerMondo im Jahr 2014 in Anspruch, sind entweder erst kürzlich oder schon länger Kunde von PerMondo, sie befinden sich in unterschiedlichen Ländern, benötigen unterschiedliche Sprachkombinationen und sie decken eine Bandbreite von Interessen ab. So sollte schon durch eine Befragung weniger NGOs ein guter Überblick gewonnen werden und überprüft werden, ob und wie die Zusammenarbeit mit PerMondo ihren Erwartungen entspricht¹⁹. Diese Vorgehensweise war vor allem im Zusammenhang mit dem in Kapitel 2 erarbeiteten Qualitätsbegriff von äußerster Bedeutung. Bei den ehrenamtlichen ÜbersetzerInnen war es leider nicht ganz so einfach, Freiwillige zu finden: Auf die erste Annonce²⁰ PerMondos meldeten sich nur drei Personen. Nach einiger Zeit und durch die Hilfe der Projektleiterin konnten die Fragebögen dann schlussendlich an elf Freiwillige übermittelt werden.

Die Befragungen der NGOs und der ehrenamtlichen ÜbersetzerInnen erfolgten auf dieselbe Weise wie die zuvor illustrierte Befragung: Die Fragen wurden ebenfalls per E-Mail übermittelt und waren strukturiert, aber offen formuliert. Um eine hohe Rücklaufquote zu erhalten, handelte es sich nur um wenige Fragen, die teilweise recht kurz beantwortet werden konnten (bei den NGOs waren es acht, bei den ÜbersetzerInnen zwölf). Zentral bei der Erstellung der Fragen für die NGOs war der Qualitäts- und Zufriedenheitsaspekt; zudem sollte herausgefunden werden, ob kostenlose Übersetzungen nur zusätzlich oder auch anstatt be-

19 Vor der Befragung wurden die NGOs von PerMondo kontaktiert, um ihr Einverständnis zu bekommen.

Insgesamt konnten dann Fragebögen an neun NGOs geschickt werden.

20 Die Kommunikation mit den Freiwilligen erfolgt bei der Vergabe von Aufträgen sehr häufig über soziale Netzwerke, weshalb auch für mein Anliegen dieser Weg gewählt wurde.

zahlter Übersetzungsdienstleistungen benötigt werden. Bei den Freiwilligen lag der Fokus auf der Ausbildung und Erfahrung (Stichwort Professionalität), ihrer Arbeitsleistung für PerMondo und der Motivation für ihr Engagement.

4.2. Analyse der Daten

Nun sollen die Modelle und Methoden, die für die Analyse der Daten (siehe Kapitel 5) angewendet werden, näher erläutert werden. Zuerst werden die Daten von PerMondo jenen von Mondo Agit gegenübergestellt, um Unterschiede zwischen dem kostenlosen und dem bezahlten Übersetzungsprozess in diesem konkreten Fall herauszuarbeiten. In einem zweiten Schritt werden die Informationen über PerMondos Prozesse mit dem Modell von Joanna Drugan (2013) in Verbindung gebracht, um sie im professionellen Kontext zu positionieren. Im Anschluss folgen eine Einbettung in das Konzept Crowdsourcing anhand bereits durchgeführter Studien sowie die Befragung von NGOs und Freiwilligen. Durch diese Vielzahl von Analysemethoden soll sichergestellt werden, dass so viele Aspekte wie möglich beleuchtet und untersucht werden und dass so das beste Bild von PerMondo in Zusammenhang mit Qualität erstellt werden kann.

4.2.1. Analyse der Prozesse von PerMondo und Mondo Agit

Der Vergleich von PerMondo mit Mondo Agit bietet sich besonders an, da die Übersetzungsinitiative eng mit dem Übersetzungsbüro verbunden ist und daher davon auszugehen ist, dass es einige Überschneidungen gibt, die in einer anderen Konstellation so vielleicht nicht möglich wären.

Für den Vergleich mit Mondo Agit wird der Fokus auf folgende Aspekte gelegt:

- Organisationsstruktur
- ÜbersetzerInnen (Auswahl, Ausbildung, Erfahrungen,...)
- Themenbereiche
- Sprachen
- Lektorat
- Struktur des Übersetzungsprozesses
- Kosten
- KundInnen
- Reklamationen/Beschwerden/Fehler

4.2.2. Vergleich mit Joanna Drugans Studie (2013)

Im Jahr 2013 erschien Joanna Drugans Buch *Quality in Professional Translation. Assessment and Improvement*, in dem sie Fallstudien präsentierte, wie im professionellen Übersetzungsbereich mit Übersetzungsqualität umgegangen wird. Ein Grund für ihre Darstellung war die fehlende Repräsentanz von Prozessqualität im Bereich der Übersetzung, da sich die Theorie meist mit Produktqualität auseinandersetzt (Drugan 2013: 45, 70; vgl. auch TQA Kapitel 3.2.3.). Um die Distanz zwischen Prozess und Produkt zu überbrücken, führte Drugan ab dem Jahr 2004 eine sehr umfangreiche empirische Studie mittels Interviews und Fragebögen durch (Drugan 2013: 3), deren Ergebnisse schließlich in ihrem Buch veröffentlicht wurden. Dabei wurde deutlich, dass der Zugang der Industrie zum Thema Qualität viel breiter gefächert ist als jener der Theorie: Im professionellen Umfeld wird nicht erst die Qualität des Endprodukts überprüft, sondern es gibt in allen Phasen des Übersetzungsprozesses Strategien um Qualität zu messen, zu verbessern und zu erreichen (ebd.: 70; siehe auch Kapitel 3.2.2.). Schließlich geht es dabei nicht um einzelne Übersetzungen (oder Teile davon), die qualitativ zufriedenstellend oder gut sein sollten, sondern das Ziel ist, dass alle Übersetzungen für ihren jeweiligen Gebrauch geeignet sind (Drugan 2013: 127).

So gibt es im professionellen Bereich schon vor oder bei der Erteilung eines Auftrags gewisse Prozesse, die je nach Kunde/Kundin angepasst werden können (*pretranslation stage*). Dazu gehören zum Beispiel Preisgestaltung, Planung von Aufträgen, personelle Ressourcen, Vorbereitung des AT, terminologische Ressourcen, übersetzungsrelevante Ressourcen, Projektmanagement-Ressourcen und Ausbildung der MitarbeiterInnen (ebd.: 77-78). In der Phase der Übersetzung selbst – sobald der Übersetzer/die Übersetzerin den Ausgangstext erhalten hat – können folgende Aspekte in Bezug auf Qualität beobachtet werden (*translation stage*): Recherche, Vorbereitung der Ressourcen, Übersetzen, Monitoring, Planung, Selbstkontrolle, Teilnahme an KundInnenfeedback während des Projekts (ebd.: 78-79). In der dritten Phase (*post-translation stage*) werden schließlich Probleme etc. herausgefiltert, um sie in den Qualitätskreislauf aufzunehmen und so in Zukunft nicht zu wiederholen. Die an dieser Stelle erfolgte Bewertung und Kritik bzw. auch das Feedback sind also nicht nur unmittelbar auf die korrigierte Übersetzung anzuwenden, sondern sie können (positive) Auswirkungen auf zukünftige Projekte haben. Zu den getroffenen Vorkehrungen zählen Qualitätskontrolle (inklusive Revision), Ausbesserungen durch den Übersetzer/die Übersetzerin, Aktualisierung der terminologischen Ressourcen, Qualitätssicherungsmaßnahmen, Projektmanagement-Prozesse und Projektkritik (ebd.: 79-80).

Auch wenn jeder Übersetzungsdienstleister (also jeder/jede Selbstständige, jedes Übersetzungsbüro etc.) eigene Maßnahmen hat, um die Qualität während der Laufzeit eines Projekts zu überprüfen und sicherzustellen, so können generell zwei Arten von Modellen unterschieden werden: Top-down und Bottom-up (Drugan 2013: 80). Während Top-down-Mo-

delle von Hierarchie geprägt sind, sind Bottom-up-Modelle offener und flexibler. In ihrer Studie bewertete Drugan die untersuchten Übersetzungsdienstleister anhand eines Schemas, das ich an dieser Stelle übernehmen möchte (ebd: 127; meine Übersetzung):

- Anwerben von ÜbersetzerInnen und TerminologInnen²¹
- Auswahl der ÜbersetzerInnen und TerminologInnen für Aufträge
- Vorbereitungsphase
- Tools/Ressourcen
- Überprüfungen während des Prozesses
- Überprüfungen nach der Übersetzung
- Abgabe
- Qualitätskontrolle nach der Abgabe
- Projektnachbearbeitung
- Laufend/Qualitätsplanung

Die von Drugan angewendeten Kategorien sind also recht offen gehalten, bieten aber einen guten Ansatzpunkt zur Strukturierung des Prozesses. Zudem wird mittels der Ergebnisse, die in das Schema eingetragen werden, offensichtlich, in welchen Phasen Qualitätssicherungsmaßnahmen zum Einsatz kommen und wie dabei vorgegangen wird. Durch ihre Ergebnisse konnte Drugan die Übersetzungsdienstleister in der Folge in mehrere Modellgruppen einteilen (Drugan 2013: 125-181; meine Übersetzung):

- Top-down
 - maximalistisches Modell
 - kundenorientiertes²² Modell
 - erfahrungsabhängiges Modell
 - inhaltsabhängiges Modell
 - zweckabhängiges Modell
- Bottom-up
 - minimalistisches Modell
 - Crowdsourcing-Modell
 - benutzerorientiertes²³ Modell

21 Im Original ist von „supplier recruitment“ die Rede: Damit meint Drugan ÜbersetzerInnen und TerminologInnen (Drugan 2013: 78)

22 „Client-driven model“ (Drugan 2013: 133-140): Die KundInnen stehen im Zentrum und beeinflussen den Prozess maßgeblich.

23 „User-driven model“ (Drugan 2013: 170-173): Die NutzerInnen von Online-Angeboten bestimmen, was und wie übersetzt wird. In diesem Zusammenhang spielt (kostenlose) Maschinelle Übersetzung eine zentrale Rolle.

Durch diese Ausführungen wird deutlich, warum die Studie von Joanna Drugan für diese Arbeit ausgewählt wurde: Anders als bis jetzt dargestellte Ansätze beschränkt sie sich nicht auf die Qualität (bzw. deren Sicherung) des Endprodukts, sondern sie findet viele Teilaspekte, die alle ihren Einfluss auf dieselbe haben. Daher werden in der folgenden Analyse die Daten der Übersetzungsprozesse von PerMondo in Drugans Schema eingefügt, um sie dann einem übergeordneten Modell zuzuordnen und so Aussagen bezüglich Qualität und deren Sicherung zu treffen. Zusätzlich wird dadurch eine bessere Einordnung PerMondos in den professionellen Kontext möglich.

4.2.3. Weitere Methoden zur Einschätzung der Qualität

Im Analysekapitel soll PerMondo auch mit Studien bzw. Ergebnissen zum Thema Crowdsourcing verglichen werden. Um diesen Vergleich durchführen zu können, soll an dieser Stelle Marit Mesipuu (2012) Studie zu diesem Thema kurz zusammengefasst werden.

In ihrer Studie (2012) untersuchte Mesipuu die Crowdsourcing-Projekte von Facebook und Skype. Während Facebook ein sogenanntes Open-Community-Modell verwendet, vertraut Skype auf ein Closed-Community-Modell (Mesipuu 2012: 34). In einer „Open Community“ kann jede/r Mitglied werden, es gibt keine fixen Deadlines und es hängt sehr viel von der Crowd ab (ebd.: 34f.). In einer „Closed Community“ hingegen ist die Mitgliedschaft limitiert und an bestimmte Voraussetzungen gebunden. Mit dieser Exklusivität sind häufig Verpflichtungen wie Verschwiegenheitserklärungen oder auch die Einhaltung von Deadlines verbunden (ebd.: 38). Zudem ist persönliche Interaktion zwischen dem Unternehmen und den Freiwilligen möglich (ebd.: 39). Im Bereich der Qualität vertraut jedes Modell (bzw. auch jedes Unternehmen) auf unterschiedliche Methoden, weshalb an dieser Stelle nicht näher darauf eingegangen wird. Dieser Vergleich wird im nächsten Kapitel vorgenommen, sobald PerMondo einem Modell zugeordnet werden kann.

In einem letzten Schritt der Analyse werden schließlich die Antworten der NGOs und der ehrenamtlichen ÜbersetzerInnen herangezogen, um die bis dahin erhaltenen Ergebnisse zu überprüfen. Dabei sollen vor allem die KundInnenzufriedenheit als oberstes Qualitätsmerkmal hervorgehoben und die Motivation der Freiwilligen untersucht werden, um auch daraus Schlüsse in Bezug auf die Qualität ziehen zu können.

Mittels der verschiedenen Vergleiche wird PerMondo also einerseits in Bezug auf die eigene Professionalität analysiert, andererseits wird die Übersetzungsinitiative mit einem konkreten bezahlten Übersetzungsdienstleister verglichen, um zu untersuchen, welche Rolle Honorar im Übersetzungsprozess spielen kann. Durch die Gegenüberstellungen sollen die Möglichkeiten bzw. Einschränkungen aufgezeigt werden, die kostenlose Übersetzungen mit sich bringen und es soll festgestellt werden, inwieweit Honorar Einfluss auf die Qualität haben kann.

5. Analyse

Im folgenden Hauptteil der Arbeit sollen nun die Übersetzungsprozesse von PerMondo durch Vergleiche in den Kontext von Professionalität bzw. Crowdsourcing eingeordnet werden. Dadurch soll veranschaulicht werden, inwieweit kostenlose Übersetzungen mit bezahlten mithalten können, wo ihre Grenzen – aber auch ihre Möglichkeiten – liegen und welche Rolle Honorar im Übersetzungsprozess spielt. Besonderer Fokus wird in allen Vergleichen auf dem Aspekt der Qualitätssicherung liegen, weshalb dieser in den vorangegangenen Kapiteln ausführlich dargestellt wurde.

Zunächst werden die Initiative PerMondo und die Übersetzungsagentur Mondo Agit beschrieben, wobei die Hauptdatenquelle für diese Informationen die jeweiligen Webseiten sind. Dann wird der Datenkorpus vorgestellt, um im Anschluss PerMondo mit Mondo Agit zu vergleichen und erste Schlüsse zu ziehen. Dem folgt eine Einbettung PerMondos in den professionellen Kontext (Drugan 2013) sowie in das Phänomen Crowdsourcing (Mesipuu 2012). Schließlich werden die Ergebnisse der Befragung der NGOs und der freiwilligen ÜbersetzerInnen präsentiert und mit den bis dahin erzielten Erkenntnissen in Zusammenhang gesetzt. Alle verwendeten Fragebögen finden sich anschließend in Kapitel 5.6. Den Abschluss des Analysekapitels bildet eine Zusammenfassung der Ergebnisse.

5.1. Informationen zu PerMondo²⁴

Bei PerMondo handelt es sich um eine Initiative, die NGOs oder ehrenamtlichen Organisationen mit kostenlosen Übersetzungen und Webseiten-Lokalisierungen helfen möchte. PerMondo, damals noch Mondo Lingua, wurde 2009 in Madrid gegründet. Die Idee dazu stammte von Adrián Pérez Montes, einem der Mitbesitzer der Übersetzungsagentur Mondo Agit, die auch heute noch hinter dem Projekt steht. „Die Absicht der Initiative war und ist es, gleichzeitig NGOs, freiwilligen Übersetzern und der Agentur selbst zu helfen. Also so etwas wie eine perfekte Symbiose, da jeder von der Initiative profitiert“ (Antwort auf PerMondo-Frage 1). So erhalten die NGOs kostenlose Übersetzungen, mit denen sie ihre jeweiligen Botschaften besser verbreiten können, die ÜbersetzerInnen können Übersetzungen anfertigen und an Erfahrung gewinnen und Mondo Agit profitiert von der dadurch entstandenen Werbung. Dies passiert vor allem dadurch, dass der Name des Übersetzers/der Übersetzerin und der Initiative immer auf der Webseite der jeweiligen NGO erscheinen muss.

Das Angebot steht für NGOs zur Verfügung, die bestimmte Voraussetzungen erfüllen müssen. Dazu zählt etwa, dass es sich um gemeinnützige Organisationen handeln muss, dass

²⁴ Die Informationen stammen zum Großteil von der Webseite (<http://www.permondo.eu/de/>). Teilweise wurden sie durch Antworten aus dem Fragebogen ergänzt.

die Organisationen nicht von einer „Form von Extremismus, Radikalismus oder Gewalt geleitet sind“ (www.permondo.eu^b), dass die zu übersetzenden Texte bereits abgeschlossen sind und mit einer existierenden Organisation in Verbindung stehen, oder dass die NGO den Namen des Übersetzers/der Übersetzerin – wie erwähnt – veröffentlichen muss. Zudem muss die Übersetzung sinnvoll sein. PerMondo bietet vor allem Webseiten-Übersetzungen an, aber auch Übersetzungen von Texten sind möglich. Webseiten spielen für NGOs insofern eine wichtige Rolle, als sie die Arbeit der Organisationen darstellen und so auch Spenden gesammelt und ehrenamtliche HelferInnen gefunden werden können. Um möglichst viele Menschen zu erreichen, sind Übersetzungen natürlich von sehr großem Vorteil.

Auf der Webseite heißt PerMondo alle Freiwilligen – unabhängig von ihren Fähigkeiten und Sprachen – willkommen (www.permondo.eu^c). Zur Mitarbeit werden dann jedoch vor allem „professionelle Übersetzer, Übersetzungsstudenten und -professoren oder Philologie-/Sprachstudenten“ (ebd.) gesucht, auch wenn prinzipiell alle, deren Muttersprachen- und Fremdsprachenkenntnisse „soweit profundiert sind, als dass sie eine gute Übersetzung abliefern können“ (ebd.) angesprochen werden sollen. Zudem wird angemerkt, dass Kenntnisse von Trados, Wordfast oder HTML von Vorteil sind. Wenn jemand darüber noch nichts weiß, stellt PerMondo auf der Webseite die dementsprechenden Informationen zur Verfügung (www.permondo.eu^d und ^e). Hier kann man dann auch eine weitere Verschränkung von PerMondo mit Mondo Agit bemerken: Sowohl der Ratgeber zum Übersetzen von Webseiten als auch die Einführung in das Arbeiten mit CAT-Tools wurden von Mondo Agit ausgearbeitet. Zusätzlich gibt es auf der Webseite noch eine Einführung in die Untertitelung, welche ebenfalls von Mondo Agit erstellt wurde (www.permondo.eu^f).

Die Webseite gibt zudem Informationen über abgeschlossene Projekte (mit Kurzbeschreibungen und teilweise dazugehörigen Links) und listet alle ehrenamtlichen HelferInnen auf, die bis dato bei PerMondo mitgearbeitet haben. Darüber hinaus steht auf der Webseite ein Blog mit unterschiedlichen Artikeln zur Verfügung.

Das Angebot von PerMondo beschränkt sich also auf bestimmte Texttypen und schränkt auch das Feld der KundInnen ein. In Bezug auf Sprachkombinationen oder Themenbereiche lassen sich an jetziger Stelle hingegen noch keine Einschränkungen feststellen. Allerdings wird festgehalten, dass die Realisierung der Übersetzung von der Verfügbarkeit der ehrenamtlichen ÜbersetzerInnen abhängig ist (www.permondo.eu^b).

5.2. Informationen zu Mondo Agit²⁵

Bei Mondo Agit handelt es sich um eine Übersetzungsagentur mit Niederlassungen in ganz

²⁵ Die Informationen stammen zum Großteil von der Webseite (<http://www.mondoagit.de/>). Teilweise wurden sie durch Antworten aus dem Fragebogen ergänzt.

Europa: in Barcelona, Genua, London, Madrid, Paris, Porto, Stuttgart und Valencia. Das Unternehmen wurde Ende 2005 von Adrián Pérez Montes gegründet und bietet neben Übersetzungen auch Dolmetscherdienste, Untertitelungen, Transkriptionen, Lektorate, Beglaubigungen und Lokalisierung an. Für die vorliegende Arbeit werden sich die Informationen jedoch auf das Übersetzen beschränken.

Die Übersetzung ist die Hauptdienstleistung von Mondo Agit und ist in einen strukturierten Übersetzungsprozess eingebettet – auf diesen soll in der vergleichenden Analyse später genauer eingegangen werden. An dieser Stelle soll nur erwähnt sein, dass Mondo Agit zwar nicht nach der Norm EN 15038:2006 zertifiziert ist, aber dennoch die Korrektur durch eine weitere Person zur Qualitätssicherung anbietet (www.mondoagit.de^{b)}). Zudem werden Übersetzungen ausschließlich von Muttersprachlern angefertigt (ebd.).

Die Arbeitssprachen von Mondo Agit umfassen Spanisch, Katalanisch, Französisch, Galicisch, Italienisch, Portugiesisch, Rumänisch, Deutsch, Dänisch, Niederländisch, Englisch, Isländisch, Norwegisch, Schwedisch, Tschechisch, Bulgarisch, Kroatisch, Slowakisch, Polnisch, Russisch, Serbisch, Arabisch, Chinesisch, Griechisch, Ungarisch, Japanisch, Türkisch und Baskisch. Fachübersetzungen werden von Mondo Agit in verschiedenen Themenbereichen angeboten, etwa Wissenschaft, Wirtschaft, Recht und Technik. Verrechnet wird nach Normzeile, die Preise variieren je nach Sprache und unterliegen Änderungen (zum Beispiel aufgrund von schnellerer Lieferung oder großem Umfang).

In Bezug auf die Lieferung bietet Mondo Agit drei Servicestufen an: Standard, Eilübersetzung und Express-Übersetzung (www.mondoagit.de^{c)}). Bei der Übersetzung mit üblicher Abgabe werden 250 Normzeilen pro Arbeitstag übersetzt, bei der Eilübersetzung 500; bei der Express-Übersetzung findet sich keine genaue Angabe, es wird aber versichert, dass keine unmöglichen Fristen versprochen werden und diese dann sicher eingehalten werden.

Bei Mondo Agit handelt es sich also um eine professionelle Übersetzungsagentur, die im Bereich der Übersetzung sehr viele Sprachen anbietet. Das Angebot ist nicht auf bestimmte Texttypen limitiert, und auch bei den Themenbereichen dürfte alles möglich sein. Zudem wird versprochen, sich gegenüber den KundInnen zu verpflichten, Liefertermine einzuhalten (www.mondoagit.de^{c)}) und Sondervereinbarungen zu ermöglichen (www.mondoagit.de^{b)}).

5.3. Datenkorpus

Die in dieser Analyse untersuchten Daten wurden neben der Internetrecherche durch Fragebögen gesammelt, die mit offenen, aber gezielten Fragen die unterschiedlichen Facetten der Übersetzungsprozesse von PerMondo und Mondo Agit mit allen relevanten Zusatzinformationen umfassten (siehe Kapitel 5.6.1.-5.6.4.). Zuerst wurde je ein Fragebogen für PerMondo bzw. Mondo Agit am 10. Dezember 2014 an die Projektleiterin von PerMondo geschickt, die

sich bereits im Oktober dazu bereiterklärt hatte, für Fragen zur Verfügung zu stehen. Am 12. Jänner 2015 wurde ich benachrichtigt, dass die Fragebögen schon beantwortet seien, aber noch von der Leitung Korrektur gelesen würden. Eine Woche später, also am 19. Jänner 2015, wurden die Fragebögen schließlich beantwortet zurückgeschickt. Nach einer Durchsicht der Antworten ergaben sich einige Folgefragen, die gemeinsam mit weiteren Fragen, die in der Zwischenzeit aufgekommen waren, am 26. Jänner 2015 in diesmal nur einem Dokument wiederum an PerMondo gemailt wurden. Dieses Mal war die Wartezeit kürzer und die Antworten trafen bereits am 12. Februar 2015 ein. Nach erneuter Durchsicht wurden bereits am 16. Februar 2015 die letzten Folgefragen in einer formlosen E-Mail an die Projektleiterin geschickt, welche diese schon am nächsten Tag beantwortete. Die Wartezeiten wurden also von Mal zu Mal kürzer, was bestimmt auch mit der Jahreszeit zusammenhängt (beim ersten Mal – im Dezember – war sicher mehr zu tun als im Februar).

Durch die drei Befragungen stehen für die nun folgenden Vergleiche unterschiedliche Informationen zur Verfügung. Durch die relativ lange Bearbeitungszeit fielen die Antworten teilweise sehr ausführlich aus, was sich natürlich positiv auf die Analyse auswirken wird. So kann man sich ein gutes Bild der Prozesse und Situationen machen und in der Folge relevante Schlussfolgerungen ziehen.

Bevor ich mit der Analyse beginne, möchte ich die Projektleiterin von PerMondo, die sich zur Beantwortung der Fragen zur Verfügung stellte, kurz vorstellen. Ihr Name ist Sabrina Geiersbach, sie ist Deutsche, lebt aber seit ihrem elften Lebensjahr (mit ein paar Unterbrechungen) in Spanien. Für die Initiative PerMondo arbeitet sie halbtags als Projektleiterin, d.h. sie übernimmt die Koordinierung derselben. Dafür wird sie von Mondo Agit bezahlt. Ansonsten ist sie Konferenzdolmetscherin (abgeschlossener Masterstudiengang) für Deutsch, Spanisch und Englisch.

5.4. Analyseschema

Für die Analyse kommen nun – wie bereits erwähnt – vor allem Vergleiche zum Einsatz. In einem ersten Schritt werden die Prozesse von PerMondo mit jenen von Mondo Agit verglichen. Zusätzlich werden sonstige erhaltene Zusatzinformationen gegenübergestellt und bezüglich ihrer Relevanz analysiert. Im Anschluss wird der PerMondo-Prozess in das Schema von Joanna Drugan (2013) eingefügt, um festzustellen, welchem (professionellen) Modell PerMondo am nächsten kommt und was das bedeutet. Dann wird, unter Bezugnahme auf die Studie von Mesipuu (2012), PerMondo in den Kontext Crowdsourcing eingebettet und es soll untersucht werden, welche dafür typischen Strategien und Maßnahmen im vorliegenden Fall zum Einsatz kommen. Die Einschätzung durch NGOs und Freiwillige folgt schließlich in Kapitel 5.5., wo dann auch näher auf die Daten und ihre Bedeutung eingegangen wird.

5.4.1. Analyse der Prozesse von PerMondo und Mondo Agit

Der Vergleich mit Mondo Agit wurde aus zwei Gründen gewählt: Einerseits ist die Übersetzungsinitiative PerMondo eng mit Mondo Agit verbunden und es lässt sich daher erwarten, dass sich einige Gemeinsamkeiten feststellen lassen und dass PerMondo in manchen Bereichen durchaus ähnlich arbeitet wie der professionelle Übersetzungsdienstleister. Andererseits handelt es sich bei Mondo Agit um eine Übersetzungsagentur, die Profit machen möchte, und die daher ganz andere Ziele und Erwartungen als PerMondo hat, weshalb doch auch mit großen Unterschieden, vor allem im Bereich von Deadlines und Qualifikation der ÜbersetzerInnen, gerechnet werden kann.

In das im vorigen Kapitel vorgestellte Schema werden nun die wesentlichsten Informationen, die durch die Befragungen gewonnen werden konnten, eingetragen.

Kategorie	PerMondo	Mondo Agit
Organisationsstruktur	Eine auf Halbtagesbasis angestellte Mitarbeiterin, die die Koordinierung übernimmt (Projektleiterin) + PraktikantInnen von Mondo Agit + Freiwillige	Pro Büro gibt es mindestens einen fest angestellten Projektleiter. Zusätzlich Personal in der Buchhaltung, im Informatikdepartment sowie PraktikantInnen. ÜbersetzerInnen sind alle FreiberuflerInnen.
ÜbersetzerInnen	Ca. 4000 ÜbersetzerInnen in der Datenbank gelistet ²⁶	Zwischen 25 und 50 FreiberuflerInnen
Bewerbungen	Ca. 5 Bewerbungen/Tag, genommen wird ca. 1 von 5 (abhängig von den zu bearbeitenden Projekten)	5-10 Bewerbungen/Tag, neue ÜbersetzerInnen werden nur selten aufgenommen (z.B. wenn von den gewöhnlichen niemand verfügbar ist, viel zu tun ist oder Bedarf an neuen Sprachkombinationen besteht)
Ausbildung	Viele StudentInnen des Studiengangs „Übersetzen und Dolmetschen“ oder aus unterschiedlichen Philologiestudiengängen. Zusätzlich ÜbersetzerInnen mit anderer Ausbildung oder guten Fremd-	Normalerweise Übersetzerstudium (+ manchmal Masterstudiengänge), teilweise Extra-Prüfungen (z.B. für beidigte Übersetzungen)

²⁶ Die exakte Zahl der aktiven ÜbersetzerInnen ist schwer zu schätzen „da sich viele Personen einschreiben, aber nach einer bestimmten Zeit dann nicht mehr verfügbar sind. Meistens arbeiten Studenten oder Absolventen mit uns, sie wollen dadurch Übersetzungserfahrungen sammeln, aber sobald sie auf eigenen Füßen stehen, haben sie natürlich nicht mehr so viel Zeit.“ (Antwort auf PerMondo-Frage 3)

<i>Erfahrungen</i>	und Muttersprachenkenntnissen Gute Sprachkenntnisse; erlernen (sofern noch Studenten) bestimmte Techniken des Übersetzens	Jahrelange Erfahrung als ÜbersetzerInnen und viel Erfahrung im Allgemeinen
<i>Fachgebiete</i>	Breit gefächert, noch nicht spezialisiert (da viele noch am Anfang ihrer Karriere stehen und sich noch orientieren)	Es gibt ÜbersetzerInnen für fast alle Fachgebiete; je nach Auftrag und Anforderungen wird der/die passende ausgewählt
<i>Schulungen/Weiterbildung</i>	Es wird von PerMondo nichts in diese Richtung angeboten.	Kümmern sich selbst darum, da FreiberuflerInnen
<i>Auswahl der ÜbersetzerInnen</i>	Nach Sprachkombination und Verfügbarkeit.	Per Weiterempfehlung der ÜbersetzerInnen, mit denen Mondo Agit gewöhnlich zusammenarbeitet. Sonst nach Erfahrung, Ausbildung, Fachgebiet und Preis.
<i>Themenbereiche</i>	Alle, die von den NGOs benötigt werden. „Dies geht über Themen wie Hungersnöte und Umweltkatastrophen bis hin zu Projekten, die sich der Bildung und Hilfe zur Selbsthilfe verschrieben haben.“ (Antwort auf PerMondo-Frage 4) Übersetzt werden Webseiten und allgemeinsprachliche Texte.	Alle
<i>Sprachen</i>	Hauptsächlich Spanisch, Englisch, Französisch, Deutsch, Italienisch und Portugiesisch. Seltener nachgefragt Niederländisch, osteuropäische Sprachen und offizielle Sprachen in Spanien (Baskisch, Katalanisch, Galicisch). Auch ÜbersetzerInnen für Chinesisch, Arabisch und Urdu vorhanden.	Es wird versucht, alle abzudecken, obwohl es für manche Sprachkombinationen sehr schwierig ist. Auf der Webseite angeführt sind Spanisch, Katalanisch, Französisch, Galicisch, Italienisch, Portugiesisch, Rumänisch, Deutsch, Dänisch, Niederländisch, Englisch, Isländisch, Norwegisch, Schwedisch, Tschechisch, Bulgarisch, Kroatisch, Slowakisch, Polnisch, Rus-

<p><i>Sprachrichtung</i></p> <p><i>Am häufigsten gebrauchte Sprachen</i></p>	<p>Besonders viele Bewerbungen gibt es für die Sprachkombination Englisch-Spanisch.</p> <p>Aus der B- oder C-Sprache in die Muttersprache (Ausnahme: bilinguale ÜbersetzerInnen).</p> <p>Englisch, Spanisch und Französisch, gefolgt von Deutsch.</p>	<p>sisch, Serbisch, Arabisch, Chinesisch, Griechisch, Ungarisch, Japanisch, Türkisch und Baskisch.</p> <p>Immer in die Muttersprache.</p> <p>Besonders gefragt sind die europäischen Sprachen, vor allem Englisch und Spanisch. Zusätzlich viele Aufträge ins Arabische. Ein bisschen weniger, aber auch wichtig, sind Russisch und Chinesisch.</p>
<p>Lektorat</p> <p><i>LektorInnen</i></p> <p><i>Auswahl der LektorInnen</i></p>	<p>Wird durchgeführt, sofern es möglich ist, kann aber nicht immer in vollem Umfang gewährleistet werden.</p> <p>PraktikantInnen und Projektleiter, teilweise andere MitarbeiterInnen von Mondo Agit</p> <p>Nach Verfügbarkeit und Sprachkenntnissen (wiederum Muttersprache).</p>	<p>Wird je nach Bedürfnis und Budget des Kunden/der Kundin durchgeführt. Es wird jedoch immer überprüft, ob die Übersetzung vollständig ist und das Word-Korrekturtool kommt zum Einsatz. Zusätzlich werden jene Sprachen lektoriert, die intern abgedeckt werden können.</p> <p>Projektleiter und MitarbeiterInnen (= ausgebildete, professionelle ÜbersetzerInnen)</p> <p>Externe LektorInnen werden auf Kundenwunsch zusätzlich verwendet, sonst wird es intern gemacht.</p>
<p>Struktur des Übersetzungsprozesses²⁷</p>	<p>1. „Wir erhalten eine Anfrage einer NGO</p> <p>2. Wir sehen uns den Text (Länge, Schwierigkeit, Sprachen, Anforderungen, usw.) an, um festzusetzen ob wir die Übersetzung übernehmen können</p>	<p>1. „Wir erhalten eine Anfrage eines Kunden</p> <p>2. Wir sehen uns den Text (Länge, Schwierigkeit, Sprachen, Anforderungen usw.) an</p> <p>3. Wir erstellen einen Kostenvoranschlag und senden ihn zum Kunden</p>

27 Hier wurden die gesamten Antworten übernommen (PerMondo-Frage 7 bzw. Mondo-Agit-Frage 7).

<p><i>Tools</i></p>	<p>3. Wir suchen Freiwillige*</p> <p>4. Wir bestätigen der NGO*</p> <p>* manchmal bestätigen wir der NGO bevor wir Zusagen von den Übersetzern haben, da wir aus Erfahrung schon oft wissen, ob wir Leute finden werden oder nicht</p> <p>5. Je nach Länge und Abgabefrist wird der Text entweder aufgeteilt, oder nicht.</p> <p>6. Der Text wird dem Freiwilligen geschickt und wir warten auf Bestätigung, dass dieser die Arbeit übernehmen kann</p> <p>7. Danach lesen wir den Text wenn möglich intern Korrektur (wenn wir jemanden haben, der die Sprachen kann, sonst wird nur überprüft, ob alles übersetzt ist und das Korrekturtool von Word wird benutzt)</p> <p>8. Die Übersetzung wird mit dem Namen unserer Initiative und des/der Übersetzers/Übersetzerin an die NGO weitergeleitet.“</p> <p>Wenn Translation Memories oder Referenzmaterial von den NGOs erhalten werden, bekommt der Übersetzer/die</p>	<p>4. Nach Bestätigung kontaktieren wir einen unserer üblichen Übersetzer und fragen ob die Übersetzung übernommen werden kann. Vor allem wichtig ist, dass es innerhalb unserer Deadline geschieht. Die Deadline kommt auf die Länge und Art des Textes an. Normalerweise übersetzen wir bis zu 2.000 Wörter am Tag. Die Mindestdauer eines normalen Auftrags ist 2 Tage (wenn es weniger als 4.000 Wörter sind). Die Mindestdauer für eine beendigte Übersetzung sind 3 Tage. Natürlich gibt es auch Expressübersetzungen. Da kommt es auf die Bedürfnisse des Kunden und der Übersetzung an.</p> <p>5. Sobald wir die Übersetzung erhalten, wird sie (sofern der Dienst bestellt wurde) lektoriert (4-Augen-Prinzip) oder überprüft. Wenn alles in Ordnung ist, wird sie dem Kunden zugesendet. Wenn etwas korrigiert werden muss, wird das getan und dann dem Kunden zugesandt. Falls es größere Fragen oder Unklarheiten gibt, fragen wir nochmal den Übersetzer.</p> <p>6. Die Rechnung für die Dienstleistung erhält der Kunde normalerweise ein paar Tage später.“</p> <p>Qualitätsmanagementsystem; Translation Memories wenn möglich (nach KundInnen sortiert und von Projektleitern</p>
---------------------	---	--

	Übersetzerin diese(s). Bei Zusammenarbeit mehrerer ÜbersetzerInnen an einem Projekt werden sie miteinander in Kontakt gesetzt, um eine einheitliche Übersetzung zu gewährleisten.	aktualisiert); teilweise Wordfast oder Trados.
Kosten	keine	Variieren je nach Sprachkombination, Art der Übersetzung, Lieferzeit, Menge etc.
KundInnen	NGOs weltweit, da sie kein Budget für Übersetzungen haben.	Firmen und Privatleute
Reklamationen/ Beschwerden/Fehler	Ab und zu. „Dazu gehören hauptsächlich, dass Abgabefristen nicht so streng eingehalten werden und die Qualität der Übersetzung nicht der eines professionellen Übersetzers mit langjähriger Erfahrung entspricht.“ (Antwort auf PerMondo-Frage 13)	Kommen vor, sind aber nur selten berechtigt. Berechtigte Fehler sind solche, die nicht mit dem Stil (und dem subjektiven Empfinden), sondern mit Grammatik, Sinn, Rechtschreibung oder Versäumnissen zu tun haben.
Mängel	Entsprechung des Formats des AT, Flüchtigkeitsfehler, weniger gut überprüft.	Wesentlich weniger als bei der Arbeit von PerMondo.

Durch diese Gegenüberstellung lassen sich nun tatsächlich sowohl Gemeinsamkeiten als auch Unterschiede feststellen, die einen Einfluss auf die Qualität des Übersetzungsprozesses haben (können). Wenn man zunächst die Organisationsstruktur betrachtet, wird bereits deutlich, dass für die Koordinierung bei PerMondo durch nur eine Projektleiterin, noch dazu auf Halbtagesbasis, viel weniger personelle Ressourcen vorhanden sind als bei Mondo Agit. Zusätzlich zu ihren Aufgaben als Projektleiterin bei PerMondo ist sie noch für andere Aufgaben, wie zum Beispiel soziale Netzwerke, Veröffentlichungen von Nachrichten auf der Webseite oder die Zusammenarbeit mit den PraktikantInnen verantwortlich, während die ProjektleiterInnen bei Mondo Agit so gut wie ausschließlich ProjektleiterInnen sind. Auch wenn bei PerMondo manchmal andere ProjektleiterInnen zum Einsatz kommen ist es dennoch wahrscheinlich, dass die Kontrolle bei Mondo Agit strenger ist als bei PerMondo, was wiederum Einfluss auf die Prozessqualität haben kann.

Bei den ÜbersetzerInnen fällt natürlich der große zahlenmäßige Unterschied zwischen PerMondo und Mondo Agit auf. Es ist klar, dass eine freiwillige Initiative über mehr personelle Ressourcen verfügen muss, da nicht immer alle Freiwilligen verfügbar sein können bzw.

werden. Dadurch werden auch deutlich mehr ÜbersetzerInnen aufgenommen als bei Mondo Agit, das seine personellen Ressourcen überschaubar hält. Eine geringere Zahl an ÜbersetzerInnen kann sicherlich insofern zur Qualität im Prozess beitragen, als die Qualitätssicherungsmaßnahmen leichter eingehalten werden können, da alle auf demselben Stand sind (bzw. sein müssen). Bezüglich der Ausbildung finden sich interessanterweise keine großen Unterschiede; diese liegen eher im Bereich der Erfahrung sowie in der Spezialisierung in Bezug auf Fachgebiete. Da PerMondo jedoch eher allgemeinsprachliche Texte und Webseiten übersetzt, spielt die Spezialisierung wahrscheinlich keine allzu große Rolle für die Prozessqualität, während die Erfahrung durchaus zu einem besseren Prozess beitragen kann.

Bezüglich der angebotenen Themengebiete und Sprachen genügen sowohl PerMondo als auch Mondo Agit den jeweiligen KundInnenanforderungen, hier ist also kein Unterschied zu finden. Auch bei der Sprachrichtung arbeiten beide nach demselben Prinzip – in die Muttersprache (mit der Ausnahme von bilingualen ÜbersetzerInnen bei PerMondo). Wie bereits gesehen, kann das Übersetzen aus der Fremdsprache in die Muttersprache durchaus als qualitätssichernde Maßnahme zum Einsatz kommen, was auch hier der Fall ist.

Eine weitere qualitätssichernde Maßnahme, diesmal am Ende des Übersetzungsprozesses, ist das Lektorat. Während es bei PerMondo zeit- und ressourcenabhängig ist, ist bei Mondo Agit der KundInnenwunsch entscheidend. Bei den LektorInnen selbst gibt es dann den Unterschied, dass bei PerMondo auch PraktikantInnen als solche zum Einsatz kommen, wohingegen Mondo Agit auf ProjektleiterInnen und professionelle MitarbeiterInnen vertraut. Dennoch spricht die Tatsache, dass bei PerMondo ein Lektorat durchgeführt werden kann, dafür, dass auch am Ende des Prozesses der kostenlosen Initiative Qualitätssicherung möglich ist.

Die Übersetzungsprozesse selbst ähneln sich in einigen Punkten (Durchsicht des AT, Lektorat, verwendete Tools) und unterscheiden sich vor allem in Bezug auf die Deadline. Während für den professionellen Übersetzungsdienst eine zeitgerechte und schnelle Lieferung hohe Priorität hat, haben die ÜbersetzerInnen bei PerMondo deutlich mehr Zeit. So kann man bei Mondo Agit mit ca. 2.000 Wörtern pro Tag rechnen, bei PerMondo sind es normalerweise 1.000 Wörter pro Woche, also deutlich weniger. Dies begründet sich darin, dass die Freiwilligen aufgrund der fehlenden Berufserfahrung nicht so schnell arbeiten können bzw. nebenbei für PerMondo übersetzen und daher nicht so viel Zeit investieren können. Daher kann es auch sein, dass längere Texte oder solche, die schneller fertig sein sollen, aufgeteilt werden. In diesem Fall werden die ÜbersetzerInnen von PerMondo dann meist untereinander in Kontakt gesetzt, um eine einheitliche Übersetzung zu erhalten. Auch wenn PerMondo – im Gegensatz zu Mondo Agit – über kein Qualitätsmanagementsystem verfügt, wird dennoch der Anschein geweckt, dass der Prozess genauso wie die Kundenanforderungen auf gewisse Art und Weise dokumentiert werden, was wiederum für Qualitätssicherung sprechen würde.

Auch wenn die ÜbersetzerInnen von PerMondo nicht bezahlt werden, werden sie auf andere Weise „belohnt“: Die NGOs müssen ihre Namen gemeinsam mit der Übersetzung veröffentlichen. Es wird angenommen, dass diese Tatsache die Freiwilligen dazu motiviert, trotz fehlender Bezahlung ihre beste Arbeit abzuliefern. Dazu kommt der Umstand, dass sich die ÜbersetzerInnen wahrscheinlich auch für die Mitarbeit an der Initiative gemeldet haben, da sie helfen wollen, und dass dadurch ihre Tätigkeit als bedeutsam angesehen wird. Damit würden prinzipiell jene Faktoren erfüllt, die in Kapitel 2.4. in Zusammenhang mit der Zufriedenheit von MitarbeiterInnen genannt wurden, was dafür spricht, dass die Arbeit so gut wie möglich ausgeführt wird. Diese Annahme wird später durch die Befragung der ÜbersetzerInnen überprüft.

Im letzten Punkt der Gegenüberstellung wurden Reklamationen und Mängel angesprochen. Diese kommen bei PerMondo häufiger vor als bei Mondo Agit, was vor allem auf die mangelnde Erfahrung zurückzuführen ist. Natürlich kann in diesem Zusammenhang auch das fehlende Honorar eine Rolle spielen, da dadurch ein Grund gegeben sein kann, sich weniger anzustrengen. Geben bezahlte, professionelle ÜbersetzerInnen eine fehlerhafte Übersetzung ab, sinken die Chancen sehr schnell, weiterhin mit der Agentur zusammenzuarbeiten. Die Freiwilligen hingegen bekommen mehrere Chancen und es wird – wenn möglich – auch versucht, zu helfen: Das Dokument wird dann mit der Funktion „Änderungen verfolgen“ korrigiert und an den Übersetzer/die Übersetzerin zurückgeschickt, damit er/sie sich die Verbesserungen ansehen und daraus lernen kann. Wenn bemerkt wird, dass sich bestimmte ÜbersetzerInnen nicht mehr anstrengen o. Ä. werden andere Freiwillige bevorzugt. Dadurch wird deutlich, dass PerMondo durchaus versucht, die Qualität im Übersetzungsprozess zu steigern, um am Ende bessere Übersetzungen zu bekommen. Zudem wird durch die interne Kontrolle auch bei PerMondo eine wichtige Maßnahme getroffen, um dem Kunden/der Kundin gute Endprodukte zu liefern.

Ein weiterer Unterschied, der an dieser Stelle kurz angesprochen werden soll, ist jener der Auftragsvergabe. Während Mondo Agit gezielt einen Übersetzer/eine Übersetzerin kontaktiert und fragt, ob ein Auftrag übernommen werden kann, wird bei PerMondo eine Anfrage per E-Mail und mittels sozialen Netzwerken (Facebook und Google+) bekannt gegeben. Die ÜbersetzerInnen melden sich, wenn sie verfügbar sind, dem/der betreffenden Freiwilligen wird dann das Dokument geschickt und es wird erneut auf Bestätigung gewartet. Daraus folgt, dass die ÜbersetzerInnen bei PerMondo nicht immer unbedingt nach Qualifikation bzw. Erfahrung ausgewählt werden (können), sondern das Verfahren auf freiwilliger Meldung beruht.

Abschließend möchte ich auf zwei Punkte zurückkommen, die in der Einleitung erwähnt wurden und die maßgeblichen Anteil an meinem Erkenntnisinteresse haben: die (nicht gewährte) Garantie sowie der Begriff „professionelle Übersetzer“ im Zusammenhang mit

Mondo Agit. In Bezug auf die Garantie wurde im zweiten Fragebogen noch einmal bestätigt, dass PerMondo eine solche nicht gewähren kann, da aufgrund des fehlenden Honorars auch nicht die Ressourcen für eine solche vorhanden wären (Antwort auf Frage 15). Nun stellt sich die Frage, wie man ein Konzept wie *Qualität* garantieren kann, da es sich dabei um etwas Subjektives und Relatives handelt. Die Antwort auf diese Frage findet man auf der Webseite von Mondo Agit bei jeder Art von Fachübersetzungen (z.B. www.mondoagit.de^d): „Jede wissenschaftliche Übersetzung wird bei Mondo Agit selbstverständlich von muttersprachlichen Übersetzern, die Spezialisten des jeweiligen Themas sind, übersetzt und im Anschluss nochmals von Experten Korrektur gelesen. Somit garantieren wir ein bestmögliches Endprodukt.“²⁸ Man sieht also deutlich, dass sich Mondo Agit darauf verlässt, durch gut ausgewählte (spezialisierte) ÜbersetzerInnen und mittels Lektorat genügend Vorkehrungen für ein gutes Endprodukt zu treffen. Zusätzlich verfügt Mondo Agit eben auch über ein Qualitätsmanagementsystem (Antwort auf Frage 15). Unter „professioneller Übersetzung“ versteht Mondo Agit „eine Übersetzung, die von einem professionellen Übersetzer angefertigt wird, d.h. von einer Person, die als Übersetzer ausgebildet ist und über Erfahrung verfügt“ (Antwort auf Frage 14). Dieses Verständnis ähnelt der Definition in Kapitel 2.3., auch wenn sie nicht so umfangreich ausfällt. Durch den Hinweis auf der PerMondo-Webseite soll daher verdeutlicht werden, dass die freiwilligen ÜbersetzerInnen nicht unbedingt über eine entsprechende Ausbildung bzw. Erfahrung verfügen.

Es lässt sich also festhalten, dass die zu Beginn des Kapitels angestellte Vermutung, dass die großen Unterschiede vor allem die Deadlines und die Qualifikation der ÜbersetzerInnen betreffen würden, eingetroffen ist. Insbesondere die Erfahrung und die Spezialisierung der ÜbersetzerInnen wiesen deutliche Unterschiede auf, und auch der Unterschied zwischen den Lieferfristen war auffällig groß. Dennoch konnten auch einige Gemeinsamkeiten zwischen PerMondo und Mondo Agit festgestellt werden, was zeigt, dass auch die kostenlose Initiative durchaus „professionelle“ Ansätze hat bzw. Maßnahmen setzt, um die Qualität im Prozess zu sichern. Inwieweit sich diese Ansätze und Methoden in den professionellen Kontext einordnen lassen, soll im nächsten Unterkapitel festgestellt werden.

5.4.2. Vergleich mit Joanna Drugans Studie (2013)

Nun sollen die von PerMondo erhaltenen Daten in das Schema von Joanna Drugan (2013) eingetragen werden, um herauszufinden, nach welchem von ihr genannten Modell PerMondo (am ehesten) arbeitet. Da es sich bei PerMondo um eine Crowdsourcing-Aktivität handelt, kann davon ausgegangen werden, dass sich viele Elemente dieses Modells finden lassen.

²⁸ Die Aussage variiert auf der Webseite in ihren Formulierungen, der Inhalt ist aber derselbe bzw. sehr ähnlich.

Aber weil PerMondo sehr eng mit einer Übersetzungsagentur verbunden ist, die großes Interesse daran hat, qualitativ gute Produkte zu liefern (Werbeeffekt), ist es auch sehr wahrscheinlich, dass der Übersetzungsprozess ebenso Ähnlichkeiten mit einem oder mehreren der Top-down-Modelle aufweisen wird. Dies soll nun anhand des im vorigen Kapitels genannten Schemas überprüft werden.

Anwerben von ÜbersetzerInnen und TerminologInnen	<ul style="list-style-type: none"> • Jede/r kann sich anmelden, es werden ca. fünf Bewerbungen von ÜbersetzerInnen täglich registriert. Genommen wird, abhängig von den Projekten, eine/r von fünf. • Viele StudentInnen • Gute bis sehr gute Sprachkenntnisse, teilweise bestimmte Techniken des Übersetzens erlernt
Auswahl der ÜbersetzerInnen und TerminologInnen für Aufträge	<ul style="list-style-type: none"> • Nach Sprachkombination und Verfügbarkeit • Anfragen werden per Mail und sozialen Netzwerken bekannt gegeben, verfügbare ÜbersetzerInnen melden sich
Vorbereitungsphase	<ul style="list-style-type: none"> • Der AT wird hinsichtlich seiner Länge, Schwierigkeiten, Sprachen, Anforderungen etc. analysiert, um festzusetzen, ob die Übersetzung übernommen werden kann • Je nach Länge und Abgabefrist wird der Text aufgeteilt oder nicht • Wenn er aufgeteilt wird, werden die ÜbersetzerInnen untereinander in Kontakt gesetzt • Sollten Translation Memories (TMs) oder Referenzmaterial vom Kunden/der Kundin zur Verfügung gestellt werden, bekommt der Übersetzer/die Übersetzerin diese
Tools/Ressourcen	<ul style="list-style-type: none"> • Teilweise TMs und Referenzmaterial • Informationen zu CAT-Tools, Untertitelung und Webseiten-Lokalisierung auf der PerMondo-Webseite
Überprüfungen während des Prozesses	<ul style="list-style-type: none"> • Sofern mehrere Freiwillige an einem Projekt arbeiten, können sie sich austauschen, Schwierigkeiten besprechen etc.
Überprüfungen nach der Übersetzung	<ul style="list-style-type: none"> • Interne Korrektur je nach Verfügbarkeit eines Korrektors/einer Korrektorin (sprachenabhängig) • Überprüfung auf Vollständigkeit und Verwendung des Word-Korrekturtools • Wenn Korrektur möglich war: Verbesserungen werden an den Übersetzer/die Übersetzerin geschickt, damit er/sie daraus lernen kann

Abgabe	<ul style="list-style-type: none"> • Die Übersetzung wird im Namen der Initiative und des Übersetzers/der Übersetzerin an die NGO weitergeleitet
Qualitätskontrolle nach der Abgabe	<ul style="list-style-type: none"> • Keine Informationen, bleibt voraussichtlich dem Kunden/der Kundin überlassen
Projektnachbearbeitung	<ul style="list-style-type: none"> • Teilweise durch KundInnenfeedbacks (meist per E-Mail), die sehr oft äußerst gut ausfallen
Laufend/Qualitätsplanung	<ul style="list-style-type: none"> • ÜbersetzerInnen übersetzen nur in ihre Muttersprache

Wie angenommen weist der Prozess von PerMondo sowohl Top-down- als auch Bottom-up-Elemente auf. Erstere zeigen sich zum Beispiel darin, dass von der Fremdsprache in die Muttersprache übersetzt wird oder dass der Ausgangstext vor seiner Bearbeitung durch ÜbersetzerInnen bezüglich seiner Machbarkeit analysiert wird. Das Vorkommen von Top-down-Merkmalen begründet sich voraussichtlich in der Tatsache, dass PerMondo eng mit Mondo Agit verbunden ist – aus zwei Gründen: Einerseits hat Mondo Agit – und in der Folge PerMondo – wahrscheinlich großes Interesse an guter Qualität der Endprodukte, da Mondo Agit von der Werbung durch PerMondo profitieren will. Wenn PerMondo für fehlerhafte Übersetzungen bekannt wäre, wäre das nicht gut für die professionelle Agentur. Andererseits hat PerMondo dadurch Zugriff zu gewissen Maßnahmen und Ressourcen, die reinen Bottom-up-Modellen verwehrt bleiben. Zudem hat natürlich auch PerMondo Interesse an gutem KundInnenfeedback, da die Initiative zum größten Teil von Werbung von und unter den NGOs abhängig ist.

Generell würde ich PerMondo dennoch in das Crowdsourcing-Modell, also in die Gruppe der Bottom-up-Modelle, einordnen, da die Prozesse große Ähnlichkeit mit den von Drugan genannten Aspekten aufweisen (2013: 165-170). Dazu gehören: jede/r kann mitmachen und es gibt daher eine große Anzahl von ÜbersetzerInnen, es stehen Anleitungen für gewisse technische Aspekte online zur Verfügung, die Freiwilligen melden sich für die verfügbaren Aufträge, Schwierigkeiten während der Übersetzung können auch untereinander diskutiert werden (sofern mehrere ÜbersetzerInnen an einem Projekt beteiligt sind). Zudem ordnet sich PerMondo in jene Gruppe der Crowdsourcing-Projekte ein, die Unterstützung bzw. Infrastruktur zur Verfügung gestellt bekommt – dies ist vor allem für die Planung, die Vorbereitung des Prozesses und die Verfügbarkeit von Ressourcen notwendig (Drugan 2013: 168). Ein weiteres Merkmal ist, dass Deadlines häufig schwer einzuschätzen und teilweise einzuhalten sind.

Crowdsourcing kann durchaus positive Auswirkungen auf Übersetzungsqualität haben. Zum einen werden dadurch Übersetzungen überhaupt erst möglich, die auf andere Weise nicht bezahlbar oder nicht durchführbar wären. Darüber hinaus kann das Modell für viele

Zwecke adaptiert werden, sodass die tatsächliche Gestaltung den Bedürfnissen des jeweiligen Falls bestmöglich entsprechen kann. Und schließlich hilft es sehr, motivierte Freiwillige für Übersetzungen gewinnen zu können.

Um den negativen Auswirkungen von Crowdsourcing auf die Qualität entgegenzuwirken, werden von PerMondo nicht alle Bewerbungen angenommen, wodurch eine gewisse Auswahl von – zumindest genügend – qualifizierten Freiwilligen vorgenommen werden kann. Zudem verlässt sich PerMondo bei der Qualitätskontrolle des Endprodukts (als letzten Schritt des Prozesses) nicht auf die Crowd, sondern setzt – wenn möglich – professionelle KorrektorInnen ein. Auch das angegebene Mindestmaß an Kontrolle – auf Vollständigkeit und mittels des Word-Korrekturtools – entspricht Vorgehensweisen professioneller Qualitätssicherung:

“The most basic level of QA (Quality Assurance, Anmerkung) using tools is checking the TT (target text, Anmerkung) in the native file format (e.g. MS Word), using the standard spell-check feature, searches for anticipated errors or client-stipulated checks, font consistency checks, etc.” (Drugan 2013: 93).

Zusammenfassend möchte ich einige Eigenschaften nennen, die charakteristisch für alle Bottom-up-Modelle sind (Drugan 2013: 174-181). Sie legen besonders viel Wert auf technische Ressourcen und auf Strukturen und Prozesse, wobei Unterstützung innerhalb der Community besonders wichtig ist. Wenn Fehler (vgl. Fußnote 9) passieren, werden sie nach der Übersetzung angesprochen, und die Modelle sind in Bezug auf MitarbeiterInnen sehr flexibel und werden auch von ihnen geformt. Feedback spielt ebenfalls eine wichtige Rolle. Freiwillige machen oft ihr mangelndes Sprachvermögen und/oder Übersetzungswissen durch andere Faktoren wett, zum Beispiel durch ihre Motivation, ihre Lernbereitschaft oder auch durch die Tatsache, dass sie gratis arbeiten. Anders als in Top-down-Modellen können freiwillige ÜbersetzerInnen sehr selbstkritisch sein und erkennen ihre Grenzen – da es für sie keinen finanziellen Nachteil bedeutet bzw. sie dadurch keine KundInnen verlieren, können sie das auch.

Besonders die Koordinierung der PerMondo-Übersetzungen durch eine Projektleiterin, die darüber hinaus die gesamte Kommunikation mit den KundInnen übernimmt, spricht dafür, PerMondo nun auch in ein „klassisches“ Modell einzuordnen. Wenn man innerhalb der Top-down-Modelle ein entsprechendes Modell für PerMondo finden möchte, würde ich am ehesten das kundenorientierte Modell (Drugan 2013: 133-140) nennen. Dafür spricht, dass TMs und anderes Referenzmaterial von den KundInnen geliefert werden, die Abgabe vom Kunden/von der Kundin abhängt, die Qualitätskontrolle nach der Abgabe voraussichtlich den KundInnen überlassen bleibt und dass KundInnenfeedback an die Projektleiterin geschickt wird. Weiters lassen sich lange Beziehungen mit KundInnen, die einen Einfluss auf die angewendete Qualitätssicherung haben können, als typisch für dieses Modell identifizieren.

Auch dieses Modell weist – wie schon das Crowdsourcing-Modell – große Flexibilität

je nach den Ansprüchen der KundInnen auf. Zu den negativen Aspekten zählen gerade auch aus diesem Grund die unterschiedlichen möglichen Maßnahmen zur Qualitätssicherung, die häufig von der Verfügbarkeit zum Beispiel geeigneter KorrektorInnen abhängen. Zusätzlich fand Drugan in ihrer Studie, dass sich ÜbersetzerInnen in diesem Modell oft allein gelassen fühlten, da sie nicht genügend Informationen darüber hatten, was von ihnen erwartet wurde bzw. ob und wie ihre Übersetzung vor der Lieferung an den Kunden/die Kundin noch überprüft werden würde (Drugan 2013: 138). Diese Aussage wird später mit den Antworten der Freiwilligen verglichen.

Genauso wie die Nachteile können auch die Vorteile dieses Modells aufgrund seiner Flexibilität variieren. Schon die Flexibilität an sich kann als Vorteil für die Qualität des Prozesses angesehen werden, da die Ressourcen vernünftig und spezifisch eingesetzt werden können. Durch die große Anzahl von Freiwilligen an vielen Orten der Welt wird zudem eine rasche Übernahme der Aufträge und eine Abdeckung vieler Sprachen möglich. Schließlich wirkt sich auch der Einsatz von ProjektleiterInnen positiv auf den Prozess aus, insofern, als KundInnen eine Ansprechperson haben, an die sie sich wenden können und von der sie auch eine Antwort auf ihre Fragen erwarten können.

Drugan kam zu dem Schluss, dass dieses Modell wahrscheinlich das in der Industrie am weitesten verbreitete ist (2013: 139). Abschließend möchte ich noch anmerken, dass sich in Bezug auf Top-down-Modelle häufig auch Hybridformen finden, die Aspekte mehrerer Prozessmodelle kombinieren, um so mehr Vorteile zu haben. Zu den Elementen aller Top-down-Modelle lässt sich schließlich zusammenfassen (ebd.: 155f.), dass sie alle sehr viel Wert auf Ressourcen – sowohl personeller als auch technischer Natur – legen, da diese einen starken Einfluss auf Qualität haben. Darüber hinaus spielen Struktur und Prozesse eine wichtige Rolle: Es sollen optimale Bedingungen für die Übersetzungen geschaffen werden, um so Problemen vorzubeugen und Fehler in Zukunft zu vermeiden. Dabei wird auch sichergestellt, dass Qualität gesichert wird, ohne dabei zu viele Ressourcen zu verschwenden; dazu zählt etwa die Lieferung einer höheren Qualität, als der Kunde/die Kundin sie braucht bzw. gewünscht hat. Damit Hand in Hand geht die Betonung verschiedener Qualitätsniveaus: Es geht darum, Qualität mit anderen Faktoren (z.B. Liefergeschwindigkeit) so in Bezug zu setzen, dass ein optimales Gleichgewicht entsteht.

Man kann aus diesem Teil der Analyse schließen, dass im Fall von PerMondo ein Hybridmodell zur Qualitätssicherung – auch während des Prozesses – angewendet wird. So finden sich Maßnahmen zur Sicherung der Qualität in allen drei Phasen: In der vorbereitenden Phase die Auswahl der MitarbeiterInnen, die Vorbereitung des AT und die Leitung durch einen Projektmanager/eine Projektmanagerin, in jener der Übersetzung eine Vorbereitung der Ressourcen und Tools und in der dritten Phase die Korrektur mit ihrem Feedback an die ÜbersetzerInnen, um in Zukunft bessere Texte zu erhalten.

Es lassen sich sowohl Bottom-up-Merkmale als auch Top-down-Merkmale erkennen. Diese scheinen bewusst gewählt, um mit den verfügbaren Ressourcen das bestmögliche Ergebnis erzielen zu können. Im professionellen Kontext würde ich PerMondo dann aber eher im Bottom-up-Bereich verorten, da die Hauptmerkmale jenen von Crowdsourcing entsprechen. Auf die Möglichkeiten und Grenzen im Bereich dieses Phänomens werde ich nun im nächsten Unterkapitel zu sprechen kommen.

5.4.3. PerMondo und Crowdsourcing

In Anlehnung an Marit Mesipuu Studie aus dem Jahr 2012 lässt sich PerMondo dem Closed-Community-Modell zuordnen (Mesipuu 2012: 34; vgl. Kapitel 4.2.3.). Das heißt, dass nicht jede/r automatisch Mitglied dieser Crowd werden kann, sondern dass die Freiwilligen ausgewählt werden (PerMondo: eine/r von fünf wird genommen, vgl. oben). Mit der Mitgliedschaft sind dann gewisse Verpflichtungen verbunden, wie zum Beispiel eine Geheimhaltungspflicht oder das Einhalten bestimmter Deadlines. Da die Crowd geschlossen ist, kann sie besser koordiniert und gemanagt werden. Auch können so die Mitglieder besser verstanden werden und es gibt einen persönlicheren Zugang (Mesipuu 2012: 38). Die Kontaktdaten der Freiwilligen sind ebenfalls bekannt (ebd.: 39). Dies ist vor allem für die ProjektleiterInnen hilfreich, welche die Crowds im Auge behalten und den ÜbersetzerInnen Tools und Ressourcen zur Verfügung stellen (vgl. ebd.: 34). So wird direktere Kommunikation ermöglicht (ebd.: 41). Mesipuu stellte in ihrer Untersuchung von Skype weiters fest, dass auch Linguisten angestellt waren, welche die freiwilligen ÜbersetzerInnen unterstützen und ihnen auch Feedback geben sollten (ebd.: 42). So ähnlich ist es ja auch bei PerMondo, wo die Übersetzungen teilweise von professionellen ÜbersetzerInnen oder PraktikantInnen Korrektur gelesen werden und manchmal die Verbesserungen an die ÜbersetzerInnen zurückgeschickt werden. Man sieht also, dass PerMondo fast alle Merkmale des Closed-Community-Modells aufweist. Durch das Modell wird einem weiteren Problem entgegengewirkt, das im Kontextkapitel angesprochen wurde: jenem der Rückverfolgbarkeit. Da PerMondo die ÜbersetzerInnen bekannt sind – und diese bei ihren Übersetzungen ja sogar namentlich erwähnt werden – ist das Problem der Anonymität und der damit verbundenen mangelnden Verlässlichkeit eliminiert. Die KundInnen wissen, mit wem sie zusammengearbeitet haben und wer für die Übersetzung verantwortlich ist.

Wie PerMondo mit Qualitätssicherung und -kontrolle umgeht, wurde bereits in den ersten beiden Unterkapiteln erläutert, weshalb ich an dieser Stelle nicht noch einmal darauf eingehen will. Stattdessen soll der Fokus kurz auf Crowdsourcing im NGO-Bereich gelegt werden. Wie bereits erwähnt, arbeiten gerade im Bereich von Übersetzungen für NGOs häufig auch professionelle ÜbersetzerInnen mit (vgl. Kapitel 3.1.1.; Europäische Kommission

2012: 28; O'Hagan 2011: 13; Désilets/van der Meer 2011: 32). Dabei spielt Motivation eine große Rolle – und damit nicht zuletzt das dahinterstehende Ziel, das mit der Übersetzung verfolgt wird. In den bereits durchgeführten Untersuchungen wurden verschiedenartige Motive gefunden, die Interesse an Crowdsourcing-Projekten und die Mitarbeit an denselben fördern. Speziell bei Übersetzungen für NGOs bekommen die ÜbersetzerInnen das Gefühl, dabei helfen zu können, Wissen und Informationen zugänglich zu machen, die sonst nur wenigen vorbehalten bleiben würden. So können sich NGOs durch Übersetzungen an ein breiteres Publikum wenden und Projekte bewerben sowie Freiwillige und SpenderInnen suchen (Europäische Kommission 2012: 24).

“Professional translators (...) prove willing to work without compensation and under rather strict constraints when it is for a worthy cause they believe in and where they feel that their work can make the difference.” (Europäische Kommission 2012: 28).

Das Gefühl, durch Übersetzungen für NGOs etwas bewegen zu können, das ohne Übersetzung und Mehrsprachigkeit nicht möglich wäre, wird also als wichtiger Motivator für die Mitarbeit gesehen (vgl. auch Europäische Kommission 2012: 36).

Darüber hinaus geben Crowdsourcing-Übersetzungen Menschen die Möglichkeit, ihre Potenziale und Interessen zu verwirklichen, die sie nicht in ihrem normalen Berufsleben ausleben können (Mesipuu 2012: 43). Weiters kann man durch die Mitarbeit an Crowdsourcing-Projekten viel lernen und so Fähigkeiten und Wissen vertiefen. Dadurch kann man in weiterer Folge sein eigenes Profil erweitern und sich besser vermarkten (ebd.: 44). Ein besonders wichtiger Faktor bei Crowdsourcing-Übersetzungen ist, dass man etwas tun kann, das wichtig bzw. interessant ist.

Ein weiterer Anreiz für die Mitarbeit an einem Crowdsourcing-Projekt ist Ehrgeiz in dem Sinne, dass die ÜbersetzerInnen bzw. ihre Arbeit veröffentlicht werden (Mesipuu 2012: 47). Bei PerMondo wird der Name des Übersetzers/der Übersetzerin bei jedem Auftrag bekanntgegeben, wodurch diese Bekanntheit erlangen können bzw. für ihre Arbeit bewertet werden können. Es wird daher bei der Befragung der Freiwilligen zu überprüfen sein, inwieweit dieser Faktor ein Ansporn dafür ist, besonders gute Arbeit zu leisten. Des Weiteren kann dieser Aspekt auch Vorteile für den Arbeitsmarkt bieten: Zukünftige KundInnen kennen dadurch bereits die Arbeit des Übersetzers/der Übersetzerin und diese/r kann durch die freiwillige Arbeit Erfahrung aufweisen. Dieser Umstand wurde von PerMondo bestätigt²⁹ und soll ebenfalls in der Befragung der Freiwilligen erneut aufgegriffen werden.

Materielle Entschädigungen hingegen sind fast immer nur ein zusätzlicher Faktor, nie aber ausschlaggebend für diese Art von Arbeit (Mesipuu 2012: 48). Dies ist auch bei Per-

29 Antwort auf Frage 27: „Natürlich würden viele Freiwillige gern als freiberufliche Übersetzer arbeiten. Deshalb machen viele ja gerade freiwillige Übersetzungen, da sie wissen, die Erfahrung ist unabdingbar, wenn man als Übersetzer durchstarten möchte.“

Mondo der Fall, wo NGOs ab und zu ÜbersetzerInnen einen kleinen finanziellen Zuschuss gewähren können.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass PerMondo bzw. die Arbeit für NGOs viele Facetten vereinigt: Durch das Closed-Community-Modell ist eine gewisse Kontrolle der Crowd möglich, was zum Beispiel das Einhalten von Deadlines einfacher macht und sich positiv auf die Qualität auswirken kann. Durch die Veröffentlichung der Namen werden die Übersetzungen rückverfolgbar, was die ÜbersetzerInnen wahrscheinlich dazu bringt, immer ihre bestmögliche Arbeit zu liefern. Dazu kommt der Umstand, dass sich für sie dadurch ein potenzieller Arbeitsmarkt öffnet, in dem sie sich positionieren können. Zentral für die Motivation ist der Glaube daran, mit der Übersetzung etwas bewirken zu können. Die Herausforderung dabei besteht sicherlich darin, die Motivation der Freiwilligen hoch zu halten, damit sie auch weiterhin ihre Ressourcen für den guten Zweck zur Verfügung stellen. Daher ist bei Crowdsourcing-Projekten auch immer zu beachten, dass sie stark von der Bereitschaft der freiwilligen ÜbersetzerInnen abhängen und sich aus diesem Grund nur bedingt planen lassen. Dieser Umstand ist auch PerMondo bewusst (siehe Kapitel 5.1. bzw. www.permondo.eu^{b)})

5.5. Einschätzung durch NGOs und freiwillige ÜbersetzerInnen

In diesem Teilkapitel sollen nun die Ergebnisse der Befragung von einigen NGOs und freiwilligen ÜbersetzerInnen präsentiert werden und mit den bisher getroffenen Aussagen in Zusammenhang gesetzt werden. Auch wenn es sich in beiden Fällen nur um eine geringe Zahl von Befragten bzw. Antworten handelt und diese daher nicht als repräsentativ erachtet werden können, sollen sie einen Platz in dieser Arbeit finden: Sie geben meiner Meinung nach einen guten – wenn auch subjektiven – Einblick.

Bei der Befragung der NGOs und der Freiwilligen wurde genauso vorgegangen wie bei jener von PerMondo: Offene Fragen wurden per E-Mail verschickt, um ausführliche und persönliche Antworten zu erhalten. Die NGOs wurden von mir auf Basis der Webseite ausgewählt: Ich wollte sowohl NGOs befragen, die schon länger mit PerMondo zusammenarbeiten, als auch solche, die erst einen oder zwei Aufträge über PerMondo abgewickelt haben. Des Weiteren sollte eine Vielfalt von Ländern, Sprachen oder Interessen für einen guten Überblick über die KundInnen sorgen. Bevor ich Kontakt mit den NGOs aufnahm, wurden diese von PerMondo bezüglich ihres Einverständnisses befragt. Neun NGOs willigten ein, denen ich in der Folge meine Fragen (siehe Kapitel 5.6.5.) schickte. Schlussendlich antworteten acht davon, deren Antworten im nächsten Unterkapitel analysiert werden.

Bei der Suche nach ÜbersetzerInnen bekam ich sehr viel Hilfe von Sabrina Geiersbach, die mir riet, es mit der für PerMondo üblichen Kommunikation zu versuchen. So schaltete sie Annoncen auf Facebook und Google+, über die sich Freiwillige melden konnten.

Nach einem langsamen Start (auf die erste Annonce meldeten sich nur drei Personen) konnten im Endeffekt – auch dank des aktiven Suchens von Sabrina Geiersbach – Fragen (siehe Kapitel 5.6.6.) an elf Freiwillige geschickt werden, von denen dann acht an der Befragung teilnahmen. Besonders hier handelt es sich also nur um subjektive Einzeleinschätzungen, die nicht für alle freiwilligen ÜbersetzerInnen gelten bzw. übernommen werden können.

5.5.1. Einschätzung NGOs

Bevor auf die Antworten eingegangen wird, sollen an dieser Stelle die befragten NGOs kurz präsentiert werden.

Name NGO	Land	Benötigte Sprache(n) AS → ZS	Interessen/Aufgabe(n)
Butterfly Onlus	Italien	Italienisch → Englisch	Hilfe gegen Armut mittels Projekten zur Wasserversorgung sowie zur Verbesserung von Gesundheits- und Bildungseinrichtungen
Fundación Adsis	Spanien	→ Spanisch → Englisch → Baskisch → Katalanisch	Hilfe für von der Gesellschaft ausgeschlossene Personen, vor allem junge Menschen
IGAXES3	Spanien	Spanisch → Englisch	Beteiligung von Personen am Rande der Gesellschaft durch soziale Projekte
National Down Syndrom Congress	USA	Englisch → Spanisch Portugiesisch → Spanisch	Vertretung der Interessen von Menschen mit Down-Syndrom und deren Familien
NCL Foundation	Deutschland	Deutsch → Englisch	Setzt sich für die nationale und internationale Forschungsförderung im Bereich NCL (Neuronale Ceroid Lipofuszinose) ein
Peace Direct	Großbritannien	Spanisch → Französisch Französisch → Spanisch	Setzt sich für den Frieden ein, indem lokale Friedensgruppen weltweit unterstützt werden

Prison Fellowship Switzerland	Schweiz	Englisch → Französisch Englisch → Italienisch Englisch → Deutsch	Christliche Organisation, die Unterstützung für Strafgefangene, ehemalige Strafgefangene, Opfer und ihre Familien bietet
Prosec Promotora	Spanien	Spanisch → Englisch	Hilfe für benachteiligte und von der Gesellschaft ausgeschlossene Menschen, setzt sich für Integration ein

Auch bei dieser geringen Anzahl von NGOs lässt sich erkennen, dass Spanisch und Englisch die wichtigsten Sprachen sind. Dass drei NGOs aus Spanien dabei sind überrascht nicht, da PerMondo den Sitz ebenfalls in Spanien hat. Abgesehen davon sind viele andere Länder vertreten und das Interesse an PerMondo beschränkt sich nicht nur auf Europa. Die NGOs arbeiten in ganz unterschiedlichen Bereichen, lokal oder international, und setzen sich für verschiedene Gruppen und deren Interessen ein. Dadurch ist bereits durch diese acht NGOs eine gewisse Bandbreite gegeben, und man kann deutlich erkennen, dass sich PerMondo nicht auf ein geografisches bzw. thematisches Gebiet festgelegt hat.

Die Mehrheit der NGOs begründete die Inanspruchnahme der Dienste von PerMondo darin, dass sie kein Geld für Übersetzungen zur Verfügung haben und daher auf kostenlose Dienste vertrauen müssen. Auf PerMondo im Speziellen wurden sie dann entweder durch die bereits durchgeführte Arbeit für andere NGOs oder durch eine Suche im Internet aufmerksam. PerMondo bzw. der Crowdsourcing-Ansatz ermöglichen also Übersetzungen, die auf „normalem“, bezahltem Weg nicht realisierbar gewesen wären. Zudem bestätigen die Antworten, dass PerMondo auf den Internetauftritt sowie Empfehlungen von bereits bestehenden KundInnen angewiesen ist.

Durch die Antworten konnte auch bestätigt werden, dass PerMondo vor allem für Webseiten-Übersetzungen in Anspruch genommen wird. Hier handelt es sich meist um eher allgemeinsprachliche Texte zu Unter- oder Partnerorganisationen, Spendenmöglichkeiten, Informationen zum Arbeitsfeld, laufenden Projekten etc. Daneben spielen aber auch technische oder wissenschaftliche sowie journalistische Texte eine Rolle. Es besteht also durchaus ein Bedarf an zumindest leicht fachlichen Übersetzungen.

Zwei der NGOs gaben an, regelmäßig (eine sogar wöchentlich!) mit PerMondo zusammenzuarbeiten. Die anderen hatten erst wenige Male bzw. nur einmal Kontakt mit PerMondo, gaben aber alle an, das Angebot auch in Zukunft wieder in Anspruch nehmen zu wollen. Dies begründeten sie in der Tatsache, dass die Übersetzungen verlässlich sind und die Kommunikation mit der Initiative sehr hilfreich und persönlich ist. Besonders, dass von Anfang an klar kommuniziert wurde, was PerMondo bieten kann und was nicht, wurde von einer

NGO positiv hervorgehoben. Eine der spanischen NGOs gab zusätzlich an, PerMondo zu nutzen, da auch wenig verbreitete Sprachen angeboten werden. Auch die Zufriedenheit mit den gelieferten Texten ist groß und in Bezug auf den Lieferzeitraum äußerten sich ebenfalls die meisten NGOs sehr positiv. Trotz der Zufriedenheit verlassen sich einige NGOs dennoch auf zusätzliches, internes Korrekturlesen bzw. Bearbeiten vor der Veröffentlichung von einigen Texten – was aber nicht als negativ angegeben wurde. Eine NGO wies darauf hin, dass die Qualität durchaus mit den eingesetzten ÜbersetzerInnen variieren kann. In diesem Zusammenhang konnte festgestellt werden, dass die NGOs nicht fix mit bestimmten Freiwilligen zusammenarbeiten (können). Dies wurde von zwei Organisationen als verbesserungswürdig angemerkt, da dadurch mehr Konsistenz möglich wäre und die Arbeit auch für die ehrenamtlichen ÜbersetzerInnen einfacher wäre, da sie sich nicht immer neu einarbeiten müssten. In Bezug auf den Lieferzeitraum wurde angemerkt, dass nicht immer sicher sei, wie schnell ein Auftrag erledigt werden könne, weshalb PerMondo für „Notfälle“ (Eilaufträge) nicht geeignet sei. Trotzdem wurde hervorgehoben, dass die Initiative stets ihr Bestes versuche, um Liefertermine einzuhalten und Aufträge so rasch wie möglich zu erledigen.

Nur eine der NGOs nutzt neben PerMondo auch eine bezahlte Übersetzungsagentur, allerdings nur für eine große Versammlung, für die auch DolmetscherInnen benötigt werden; dann erledigt dieselbe Agentur die Übersetzung der Präsentationen für die Veranstaltung. Andere NGOs gaben an, ihren Bedarf neben PerMondo auch mit anderen freiwilligen Angeboten abzudecken bzw. sich selbst um kleinere Übersetzungen zu kümmern. Dieser Umstand gründete sich wiederum auf das fehlende Budget, weshalb von einer NGO auch angegeben wurde, dass sich die Situation ändern könnte, wenn mehr Geld zur Verfügung steht. Eine andere NGO merkte an, sich vorstellen zu können, bezahlte Übersetzungsanbieter für dringenden Bedarf oder für Texte mit einem hohen Schwierigkeitsgrad bzw. sehr wichtige Texte zu verwenden.

Man kann also deutlich erkennen, dass die NGOs mit der Arbeit der freiwilligen ÜbersetzerInnen und mit der Zusammenarbeit mit PerMondo sehr zufrieden sind. Sie sind sich bewusst, dass der Lieferzeitraum länger sein kann als bei bezahlten Aufträgen und nehmen gern eine zusätzliche Kontrolle in Kauf, wenn sie dafür nichts für ihre Übersetzungen zahlen müssen.

5.5.2. Einschätzung ÜbersetzerInnen

Wie bei den NGOs möchte ich einen kurzen (anonymen) Überblick über die befragten ÜbersetzerInnen geben, um dann im Anschluss auf ihre Antworten einzugehen.

	Alter	Geschlecht	Land	Sprachen	Arbeitserfahrung	PerMondo seit
A	33	w	Usbekistan	Russisch, Usbekisch, Englisch, Italienisch	u.a. Englischlehrerin, Sekretärin, Dolmetscherin/Übersetzerin für Russisch-Italienisch	2015
B	40	w	Niederlande	Niederländisch, Englisch, Italienisch	ca. 7 Jahre	2014
C	22	w	Frankreich	Französisch, Englisch, Spanisch	Saisonjobs, Praktika im Bereich der Übersetzung (an der Universität bzw. in drei verschiedenen Übersetzungsagenturen) → Übersetzung, Korrekturlesen, Lokalisierung	2013
D	24	w	Spanien	Spanisch, Englisch, Französisch	5 Jahre als Verwaltungsassistentin, 3-monatiges Praktikum als Übersetzerin	2015
E	23	m	Italien	Italienisch, Englisch, Spanisch	Arbeit als Kellner/Barkeeper, aber auch schon Übersetzungen für Unternehmen (EN-IT) und für eine lokale Nachrichten-Webseite (IT-EN)	2014
F	45	w	USA	Englisch, Deutsch	Bezahlt als Untertitlerin, unbezahlt für Global Voices Online	2015
G	24	w	Argentinien	Spanisch, Englisch	Mitarbeiterin im Einkauf, freiberufliche Übersetzerin	2015
H	27	m	Spanien	Katalanisch, Spanisch, Englisch, Portugiesisch	5 Jahre als Lehrer, 2 Jahre als Übersetzer	2014

Man sieht schon anhand dieser kurzen Aufstellung, dass sowohl das Alter als auch die Herkunftsländer der Freiwilligen sehr unterschiedlich sind. Wie auch bei den NGOs beschränkt sich die Reichweite PerMondos nicht nur auf Europa, sondern die ÜbersetzerInnen kommen aus vielen Teilen der Welt, weshalb auch viele Sprachen angeboten werden können. Zudem fällt auf, dass mehr Frauen als Männer befragt werden konnten. Dieses Ungleichgewicht entspricht der Gesamtheit der freiwilligen ÜbersetzerInnen, es handelt sich hier also nicht um einen Zufall (vgl. Liste der Freiwilligen auf der Webseite: www.permondo.eu ⁸). Die Arbeits Erfahrung ist sehr unterschiedlich, aber es lässt sich für die vorliegende Auswahl feststellen, dass alle schon zumindest auf irgendeine Weise im Bereich der Übersetzung tätig waren. Interessant ist noch zu erwähnen, dass der Großteil der Befragten erst kurz für PerMondo arbeitet. Es ist allerdings wahrscheinlich, dass diese Freiwilligen deshalb noch eher und motivierter auf Anfragen antworten, da ihr Interesse an PerMondo bzw. der Zusammenarbeit noch besonders hoch ist.

In Bezug auf ihre Motivation dominierten bei den befragten ÜbersetzerInnen zwei Aspekte: die Möglichkeit Erfahrung zu sammeln und einen guten Zweck zu unterstützen. Viele fanden besonders die Kombination aus diesen zwei Punkten ansprechend und entschieden sich daher für eine Zusammenarbeit mit PerMondo. Die Tätigkeit wird also als bedeutsam erlebt, was dafür spricht, dass die Freiwilligen ihre Aufträge so gut wie möglich bearbeiten (siehe auch oben bzw. Kapitel 2.4.). Darüber hinaus wird durch die Antworten die oben angeführte Aussage bestätigt, dass man durch die Mitarbeit an Crowdsourcing-Projekten viel lernen und sein Wissen vertiefen kann. Auch erhoffen sich die Freiwilligen, wie auch PerMondo angegeben hatte, dass sie durch die ehrenamtlichen Übersetzungen Erfahrungen sammeln können und sich so Vorteile für den Arbeitsmarkt sichern können. Einen ganz anderen Grund nannte eine der Freiwilligen zusätzlich zu den bereits erwähnten:

“Lastly, I also want to discourage the use of machine translation. A machine translated text can never convey little notions or ironic comments of any creative text as a text that was researched and worked with by a professional translator.“ (Antwort auf Frage 1)

Zwei der Freiwilligen hatten durch die Universität von PerMondo erfahren, der Rest dürfte dank eigener Recherche auf die Initiative gestoßen sein. Die Freiwilligen mussten keinen Bewerbungsprozess durchlaufen, sie füllten nur das Bewerbungsformular auf der Webseite aus und wurden dann einige Zeit später (der Zeitraum reichte von einigen Tagen bis zu etwa einem Monat) von PerMondo kontaktiert und nach ihrer Verfügbarkeit gefragt.

Fünf der Befragten studieren oder studierten Übersetzen und haben daher eine passende Ausbildung, zwei sind Sprachlehrerinnen und eine ist im medizinisch-technischen Bereich ausgebildet. Alle haben schon Erfahrungen mit Übersetzungen, auch wenn sich diese auf kleine bzw. wenige Projekte beschränkt. Durch ihre Ausbildung kennen sich einige der

Freiwilligen bereits mit CAT-Tools aus bzw. bringen sie andere Fähigkeiten mit, die sie während ihres Studiums gelernt haben. Insofern erfüllen sie also einige der Anforderungen, die in der Definition von *Professionalität* genannt wurden.

Da die meisten der Befragten erst seit kurzer Zeit für PerMondo tätig sind, haben sie auch erst wenige Aufträge für die Initiative übersetzt. Die zu bearbeitenden Themen waren dabei sehr breit gefächert und auch der Umfang variierte.

Wenn es zu einer Selbsteinschätzung ihrer Arbeit kommt, drücken die meisten der ÜbersetzerInnen Zufriedenheit aus, was sich vor allem in der Tatsache begründet, dass sie ihrer Meinung nach genug Zeit zum Bearbeiten des Auftrags hatten. Fast alle erwähnten, dass sie durch die großzügige Deadline keinen Druck verspürten und die Arbeit bestmöglich erledigen konnten. Dadurch hatte auch keine/r von ihnen ein Problem mit dem anberaumten Lieferzeitraum und alle konnten pünktlich abgeben. Während eine befragte Person angab, sehr gutes Feedback von PerMondo bekommen zu haben, was für das Verständnis der eigenen Leistung äußerst hilfreich war, bemängelten zwei Teilnehmerinnen, dass sie noch keine Rückmeldung über ihre Arbeit bekommen haben. Dadurch könnten sie ihre Übersetzungen auch nicht so gut einschätzen. Dieser Umstand lässt sich eventuell mit den Aussagen der ÜbersetzerInnen des kundenorientierten Modells (siehe oben) vergleichen, wo manche nicht wussten, was nach der Abgabe mit ihren Texten passiert.

Bei der Selbsteinschätzung ihrer Fähigkeiten als ÜbersetzerInnen waren die Antworten zum ersten Mal sehr unterschiedlich: Sie reichten von verantwortungsvoller Arbeitsweise, termingerechter Lieferung und Gewissenhaftigkeit über die Liebe zu Sprachen und zum Beruf bis zu Detailgenauigkeit und Recherchierkompetenz. Zwei Befragte gaben an, dass es für sie von großer Wichtigkeit sei, den richtigen Ausdruck für den jeweiligen Kontext zu finden, und dass sie sich daher besonders darauf konzentrieren.

Über ihre Schwächen befragt waren die Freiwilligen durchwegs sehr selbstkritisch, was erneut den oben getroffenen Aussagen zu Crowdsourcing entspricht. Alle waren sich bewusst, dass sie noch einiges zu lernen hatten – in unterschiedlichen Bereichen. Einige gaben Terminologie bzw. die Übersetzung von schwierigen Begriffen als das Hauptproblem bei ihrer Arbeit an. Andere sahen Verbesserungspotenzial bei ihren technischen Fähigkeiten (Computer, Tools,...). Eine Person gab an, das Gefühl zu haben, zu viel in einen Text hineinzuzinterpretieren – eine andere sah ihre zu wörtliche Übersetzung kritisch. Man kann also sehen, dass die hier befragten ehrenamtlichen ÜbersetzerInnen noch nicht dort sind, wo sie gern sein möchten, aber dass sie viel dafür tun, um ihre Ziele zu erreichen. Um sich zu verbessern gab es unterschiedliche Strategien: Selbststudium, mehr Übung durch Übersetzen bzw. Praktika sowie die Teilnahme an Kursen und Workshops.

Auf die Frage, ob sie etwas anders machen würden, wenn sie bezahlt wären, antwortete nur eine Person mit Ja: Sie würde viel mehr Zeit investieren und versuchen, die Fähigkei-

ten auf ein professionelles Level zu bringen. Die anderen sieben Befragten verneinten diese Frage; von ihnen würde niemand etwas am Arbeitsprozess verändern. Eine Übersetzerin gab an, bei bezahlten Aufträgen vielleicht die Deadline ernster zu nehmen. Auf die Gründe ihrer Antwort angesprochen, gab die Mehrheit an, dass sie bei jeder Übersetzung ihr Bestes versuchen würden und dass Geld dabei keine Rolle spiele. Die NGOs werden dabei zahlenden KundInnen gleichgestellt. Alle bis auf eine Befragte hatten bereits bezahlte Aufträge als ÜbersetzerInnen, weshalb diese Einschätzung auch nicht rein hypothetisch ist.³⁰ Die Unterschiede zwischen den bezahlten und den ehrenamtlichen Übersetzungen lagen vor allem im Umfang – die bezahlten waren umfangreicher – sowie im Lieferzeitraum, der bei den bezahlten Aufträgen viel kürzer war und strenger eingehalten werden musste. Zudem erwähnte eine Befragte, dass die KundInnen – wenn sie bezahlen – viel anspruchsvoller seien.

Zuvor wurde angenommen, dass die Veröffentlichung der Namen der verantwortlichen ÜbersetzerInnen gemeinsam mit den Übersetzungen die Freiwilligen nochmals dazu anspricht, bestmögliche Arbeit zu leisten. Sechs der acht Befragten gaben an, dass es ein Motivator für sie wäre, wobei zwei relativierten, dass es zwar ein netter Nebeneffekt, aber nicht der Hauptgrund für ihre Motivation sei. Für zwei andere hingegen besteht darin eine gute Gelegenheit, Ansehen zu gewinnen bzw. einen Vorteil, zum Beispiel für den Arbeitsmarkt, aus ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit zu ziehen. Eine Befragte gab an, dass die Veröffentlichung ihres Namens ihre Motivation nicht beeinflusst und eine Person wusste nicht, dass die Namen veröffentlicht werden, weshalb natürlich ein Einfluss dieser Tatsache auf die Arbeitsweise ausgeschlossen werden kann.

Schließlich waren alle Befragten mit der Unterstützung und den Bedingungen von PerMondo sehr zufrieden. Sie gaben an, dass die Kommunikation sehr hilfreich sei und dass sie die freiwilligen Übersetzungen gut in ihr restliches Leben integrieren könnten. Im Bezug auf den Übersetzungsprozess konnten von den ÜbersetzerInnen keine großen Unterschiede zum bezahlten Prozess festgestellt werden, abgesehen von den großzügigen Deadlines, die am Ende nicht wirklich eingefordert werden könnten. Zwei der Befragten gaben Details über ihre Arbeitsweise an, die sich sehr ähnelten: Nach Erhalt des Textes und einer kurzen Einarbeitungsphase folgt Recherche (Terminologie, zusätzliche Informationen, Paralleltexte). Nach der Übersetzung lesen beide ihre Übersetzung selbst einige Male Korrektur, bevor sie den Text an PerMondo senden.

Durch die Einschätzung der ÜbersetzerInnen konnten einige vorher getroffene Annahmen bestätigt werden, wie zum Beispiel, dass materielle Entschädigungen nicht unbedingt dazu motivieren, bessere Arbeit zu leisten. Einige Aspekte überraschten mich persönlich, wie zum Beispiel die Tatsache, dass alle der Befragten bereits vor PerMondo Übersetzungserfahrung hatten – und diese für fast alle bezahlte Aufträge einschloss. Aufgrund der geringen Zahl

30 Dennoch ist dabei zu beachten, dass Selbsteinschätzungen immer problematisch sind – Gefühle und Aussagen stimmen nicht zwingend überein.

der befragten Freiwilligen lässt sich natürlich nicht auf die Gesamtheit der ehrenamtlichen ÜbersetzerInnen schließen, aber man kann dennoch mit großer Wahrscheinlichkeit annehmen, dass auch noch viele andere ÜbersetzerInnen mit zumindest geringer Erfahrung für PerMondo arbeiten.

5.6. Fragebögen

5.6.1. Fragebogen PerMondo

1. Wann, wo, von wem und warum wurde PerMondo gegründet?
2. Wie ist PerMondo organisiert? (fixe MitarbeiterInnen, Freiwillige; Organisationsstruktur)
3. Wie viele ÜbersetzerInnen arbeiten für PerMondo?
 1. Wie viele Bewerbungen erreichen PerMondo im Schnitt? Wie viele Personen werden durchschnittlich genommen?
 2. Wie ist die Ausbildung der ÜbersetzerInnen?
 3. Welche Erfahrungen bringen sie mit?
 4. Haben sie bestimmte Fachgebiete?
 5. Werden Schulungen für die ÜbersetzerInnen angeboten, um einen gewissen Standard zu gewährleisten bzw. um sie mit der Organisationsstruktur vertraut zu machen?
 6. Wie werden die ÜbersetzerInnen ausgewählt?
4. Welche Themenbereiche werden abgedeckt?
5. Welche Sprachen werden abgedeckt?
 1. Gibt es Sprachen, für die es besonders viele bzw. wenige Bewerbungen gibt?
 2. Arbeiten die ÜbersetzerInnen nur in ihre jeweilige Erstsprache?
 3. Welche sind die Ausgangs- und Zielsprachen und welche davon werden am häufigsten nachgefragt?
6. Wird lektoriert?
 1. Wenn ja, von wem?
 2. Wie werden die LektorInnen ausgewählt?
7. Wie ist der Übersetzungsprozess strukturiert? (Ablauf, Aufteilung der Arbeit, Dauer/Deadlines, 4-Augen-Prinzip, verwendete Tools,...)
8. Was wird im Bereich Öffentlichkeitsarbeit bzw. Werbung getan?
9. Wer lässt übersetzen? Gibt es einen „typischen“ Übersetzungsauftrag?
10. Wer profitiert von den Übersetzungen?
11. Lassen manche NGOs auch gegen Bezahlung von Mondo Agit übersetzen? Wenn ja, warum?

12. Arbeiten Mitarbeiter von Mondo Agit manchmal auch an Projekten für PerMondo?
Wenn ja, unterscheidet sich der PerMondo-Übersetzungsprozess von jenem für Mondo Agit?
 1. Wenn es Unterschiede gibt: Warum gibt es diese und worin bestehen sie?
13. Welche Reklamationen/Beschwerden/Fehler gibt es? Lässt sich Ihrer Meinung nach ein Zusammenhang mit dem Honorar herstellen?

5.6.2. Fragebogen Mondo Agit

1. Wann, wo, von wem und warum wurde Mondo Agit gegründet?
2. Wie ist Mondo Agit organisiert? (Jobstruktur, Arten von MitarbeiterInnen)
3. Wie viele ÜbersetzerInnen arbeiten für Mondo Agit?
 1. Wie viele Bewerbungen erreichen Mondo Agit im Schnitt? Wie viele Personen werden durchschnittlich genommen?
 2. Wie viele sind fix angestellt und wie viele arbeiten freiberuflich?
 3. Wie ist die Ausbildung der ÜbersetzerInnen?
 4. Welche Erfahrungen bringen sie mit und in welchen Fachgebieten arbeiten sie?
 5. Werden Schulungen für die ÜbersetzerInnen angeboten?
 6. Wie werden die ÜbersetzerInnen ausgewählt?
4. Welche Themenbereiche werden abgedeckt?
5. Welche Sprachen werden abgedeckt?
 1. Gibt es Sprachen, für die es besonders viele bzw. wenige Bewerbungen gibt?
 2. Arbeiten die ÜbersetzerInnen nur in ihre jeweilige Erstsprache?
 3. Welche sind die Ausgangs- und Zielsprachen und welche davon werden am häufigsten nachgefragt?
6. Wird lektoriert?
 1. Wenn ja, von wem?
 2. Wie werden die LektorInnen ausgewählt?
7. Wie ist der Übersetzungsprozesses strukturiert? (Ablauf, Aufteilung der Arbeit, Dauer/Deadlines, 4-Augen-Prinzip, verwendete Tools,...)
8. Wie viel kostet eine Übersetzung bei Mondo Agit?
9. Wer lässt übersetzen?
10. Was wird übersetzt? Gibt es einen „typischen“ Übersetzungsauftrag?
11. Wer profitiert von den Übersetzungen?
12. Welche Reklamationen/Beschwerden/Fehler gibt es? Lässt sich Ihrer Meinung nach ein Zusammenhang mit dem Honorar herstellen?
13. Was wird im Bereich Öffentlichkeitsarbeit bzw. Werbung getan?

5.6.3. Fragebogen 2

14. Was verstehst du (bzw. Mondo Agit/PerMondo) unter „professionell“ bzw. „professioneller Übersetzung“?
15. Auf der PerMondo-Webseite steht, dass keine Garantie gegeben werden kann (<http://www.permondo.eu/de/uber-uns/>) - warum? Was wird sonst / bei Mondo Agit garantiert? Und wie könnt ihr das garantieren?
16. Verwendet Mondo Agit ein Qualitätsmanagementsystem? Wenn ja, was wird von wem in welchen Stadien der Übersetzung getan? Kann PerMondo darauf zurückgreifen?
17. Ist Mondo Agit nach der Übersetzungsdienstleistungsnorm zertifiziert? Wenn ja, kommen die in der Norm vorgeschriebenen Prozesse immer zum Tragen, oder nur, wenn der Kunde dies wünscht? (vgl. <http://www.mondoagit.de/uebersetzung/uebersetzungen/>)
18. Wie funktioniert bei PerMondo bzw. Mondo Agit das Kundenfeedback?
19. Kann der Kunde (bei Mondo Agit und PerMondo) direkt mit dem Übersetzer in Kontakt treten bzw. umgekehrt, um Unklarheiten etc. auszuräumen?
20. Was sind die am häufigsten beanstandeten Mängel bei PerMondo-Übersetzungen (abgesehen von Deadlines), die zu einer Minderung der Qualität führen (wie du im 1. Fragebogen erwähnt hast)? Kommen diese auch bei Mondo Agit-Übersetzern vor? Glaubst du, dass sich diese Mängel vorrangig auch auf die mangelnde Erfahrung zurückführen lassen?
21. Gibt es Unterschiede in den Abgabefristen zwischen „professionellen“ Übersetzungen und PerMondo?
22. Du hast geschrieben, dass das Lektorat – sofern es gewünscht wird – von Mondo Agit-Mitarbeitern durchgeführt wird. Wen meinst du damit genau? Werden sie dafür extra bezahlt?
23. Wer sind die von dir erwähnten Projektleiter?
24. Verfügt ihr auch über eigene Translation Memories oder werden je nach Auftrag jene der Kunden verwendet? Wie bzw. von wem werden sie aktualisiert?
25. Wie funktioniert die Kommunikation mit den PerMondo-Freiwilligen? Woher weißt du, wann wer verfügbar ist?
26. Können die PerMondo-Freiwilligen untereinander Kontakt aufnehmen, um Probleme, Schwierigkeiten etc. zu besprechen und zu lösen?
27. Werden manchmal Freiwillige von PerMondo für Mondo Agit als freiberufliche Übersetzer genommen? Oder haben sie prinzipiell kein Interesse an professioneller Tätigkeit?
28. Kannst du mir bitte zum Abschluss noch ein paar Infos zu deiner Person geben? Wenn es dir recht ist, würde ich dich dann auch in meiner Masterarbeit erwähnen. Danke!

5.6.4. Fragen 3. Teil

29. Du hast erwähnt, dass für das Lektorat (sofern gewünscht) Muttersprachler engagiert werden - sind diese selbst Übersetzer, Praktikanten,...?
30. Wegen der Frage zu den Projektleitern³¹: Damit wollte ich wissen, ob sie ausschließlich als Projektleiter arbeiten oder ob es sich bei ihnen um Mitarbeiter handelt, die unter anderem auch Projekte leiten und sonst auch andere Aufgaben haben. Kannst du mir dazu bitte noch kurz was sagen?
31. Ist Mondo Agit nach der Übersetzungsdienstleistungsnorm zertifiziert³²?
32. Wenn bei PerMondo jemand immer wieder schlechte Übersetzungen liefert, wie wird dann damit umgegangen? Wird der/die Freiwillige dann noch für zukünftige Projekte in Betracht gezogen oder wird die Zusammenarbeit beendet? Gebt ihr der Person Feedback über ihre Fehler?

5.6.5. Fragebogen NGOs

1. Please tell me a little bit about your NGO.
2. Why did you choose PerMondo to do translation(s) for you?
3. How often did you use the services of PerMondo?
 1. If only once, why not more often?
 2. If more than once, why did you decide to use them again?
4. What kind of text(s) did PerMondo translate for you? Which languages did you need?
5. How satisfied were you with the communication and the process?
6. How satisfied were you with the quality of the translation(s) and the punctuality of the delivery?
7. If you had any complaints, what were they and how were they handled?
8. Do you sometimes use translation services you pay for?
 1. If yes, what are the reasons?
 2. Which agency/agencies do you work with then?

31 Hier hatte es bei Fragebogen 2 eine Unklarheit gegeben, was ich von Sabrina wissen wollte.

32 Hier war die Antwort in Fragebogen 2 nicht klar genug gewesen.

5.6.6. Fragebogen freiwillige ÜbersetzerInnen

- Age
 - Gender
 - Country
 - Languages
 - Work experience
 - With PerMondo since
-
1. Why did you decide to work for PerMondo? What was your motivation to translate for free?
 2. Did you have to go through an application and selection process before you started your work with PerMondo?
 3. What's your education/regular job? Can you please tell me a little bit about yourself?
 4. How many jobs for PerMondo have you completed so far?
 5. Do you have a PerMondo-project you are particularly satisfied / unhappy with? If yes, why? Please also provide a brief description of the project.
 6. How satisfied are you with your work for PerMondo (quality of your translations, on-time delivery,...)? How would you rank the quality of your translations?
 7. What are your strengths as a translator?
 8. What are your weak points and how could you improve them? Are you currently doing anything to improve your work as a translator?
 9. If you were paid to translate, would you work differently?
 1. If no, why not?
 2. If yes, why? And what would you do differently?
 3. Have you had paid jobs as a translator? If yes, how did they differ from your work for PerMondo?
 10. Is the publication of your name together with your PerMondo-translation encouraging you to deliver your best work?
 11. How satisfied are you with the support of PerMondo and the working conditions?
 12. How would you describe the translation process when working for PerMondo?

5.7. Zusammenfassung der Ergebnisse

Als Abschluss des Analysekapitels werden nun die Ergebnisse zusammengefasst und miteinander in Zusammenhang gesetzt, um im nächsten Kapitel die Forschungsfragen beantworten und Schlüsse ziehen zu können.

Das Ziel dieses Kapitels war es, zu zeigen, wo die Grenzen und Möglichkeiten von ehrenamtlichen Übersetzungen liegen und welche Rolle Honorar im Übersetzungsprozess spielt. Besonderer Fokus wurde vor allem im ersten Teil des Kapitels auf den Aspekt der Qualitätssicherung gelegt. Im Gegensatz zu vielen bisherigen Ansätzen (vgl. dazu auch Drugan 2013: 45) lag der Fokus der Analyse nicht auf dem Endprodukt, d.h. der fertigen Übersetzung, sondern auf dem Prozess mit all seinen Facetten.

Im Vergleich mit der professionellen Übersetzungsagentur Mondo Agit konnten sowohl Gemeinsamkeiten als auch Unterschiede in den Prozessen entdeckt werden, die ihrerseits Einfluss auf die Qualität haben können. Zu den Gemeinsamkeiten zählen etwa die Sprachrichtung (aus der Fremdsprache in die Muttersprache), der Einsatz von ProjektleiterInnen, wodurch die KundInnen keinen direkten Kontakt mit den ÜbersetzerInnen haben, die Analyse des Ausgangstextes und der Einsatz von bestimmten Tools. Unterschiedlich hingegen sind zum Beispiel die Auswahl der ÜbersetzerInnen für einen Auftrag, die Anzahl der MitarbeiterInnen und ihre Erfahrung, der Lieferzeitraum, die Mängel und natürlich die Kosten. Insgesamt ist der Prozess bei Mondo Agit strenger organisiert und strukturiert, was eine Sicherung schon währenddessen einfacher macht. Auch für die zeitgerechte Abgabe und Lieferung an den Kunden/die Kundin stellt dieser Umstand einen Vorteil dar.

Im Vergleich mit Joanna Drugans Studie (2013) wurde PerMondo in das Crowdsourcing-Modell eingeordnet, obwohl auch einige Eigenschaften von Top-down-Modellen, im Speziellen des kundenorientierten Modells, identifiziert wurden. Dieser Aspekt hängt eng mit der Verbindung zu Mondo Agit zusammen, da manche Prozessschritte bzw. Maßnahmen stark mit der Übersetzungsagentur verbunden sind und teilweise sogar von MitarbeiterInnen derselben übernommen werden. In der Folge konnten die Eigenschaften von Crowdsourcing-Projekten anhand eben erwähnter Studie sowie anderen Forschungen zu diesem Thema herausgearbeitet werden. Dabei wurde deutlich, dass PerMondo viele typische Merkmale von Crowdsourcing im Bereich der Translation aufweist, etwa dass sich die Freiwilligen für ausgeschriebene Aufträge melden, dass Schwierigkeiten angesprochen werden können und sollen oder dass die Motivation vor allem von nicht-materiellen Faktoren abhängt.

Für die Qualitätskontrolle am Ende des Prozesses, die schließlich das Endprodukt, d.h. die fertige Übersetzung betrifft, ist bei PerMondo zumindest immer eine Überprüfung der Vollständigkeit sowie eine mit dem Korrekturtool von Word vorgesehen. Ob ein zusätzli-

ches Lektorat möglich ist, hängt von der Verfügbarkeit von geeigneten KorrektorInnen ab – es kann daher nicht immer gewährleistet werden. Dieser Aspekt ist auch auf das fehlende Honorar zurückzuführen: Wären die KundInnen bereit zu zahlen bzw. könnten sie es sich leisten, dann stünden mehr KorrektorInnen zur Verfügung.

Um ÜbersetzerInnen bzw. andere Interessierte für eine Zusammenarbeit zu motivieren, setzt PerMondo auf drei unterschiedliche Facetten der Initiative: 1) das zivilgesellschaftliche Engagement (inklusive Anerkennung dafür durch Veröffentlichung des jeweiligen Namens), 2) die Möglichkeit professioneller und bezahlter Arbeit für Mondo Agit in der Folge und 3) das Interesse für linguistische bzw. mit dem Beruf verbundene Themen, zu denen Fragen gestellt werden können (www.permondo.eu °). Durch dieses Angebot wendet sich PerMondo an eine für die Aufträge geeignete Zielgruppe, wie man auch an den Motiven der befragten ÜbersetzerInnen sehen konnte, die den ersten beiden Punkten glichen. Es wird den Freiwilligen das Gefühl gegeben, dass sie selbst von ihrer Mitarbeit profitieren und gleichzeitig anderen helfen können. Auf Nachfrage wurde von PerMondo allerdings angemerkt, dass nur sehr selten Freiwillige später auch für Mondo Agit arbeiten – vor allem aufgrund von mangelnder Erfahrung (Antwort auf Frage 27). Dennoch erhoffen sich wahrscheinlich viele der ehrenamtlichen ÜbersetzerInnen, dass ihre für PerMondo geleistete Arbeit ihnen Vorteile für den Arbeitsmarkt verschafft; dies konnte ja auch durch die Befragung bestätigt werden.

Die NGOs schließlich waren durchwegs zufrieden mit der von PerMondo angebotenen und gelieferten Dienstleistung. Ihnen ist bewusst, dass sie sich auf freiwillige Initiativen verlassen müssen, um überhaupt Texte übersetzen lassen zu können, und nehmen aus diesem Grund längere Lieferzeiträume und auch intern durchgeführte Kontrollen vor der Veröffentlichung in Kauf. In diesem Zusammenhang wurde auch bemerkt, dass für Eilaufträge bzw. für besonders schwierige oder wichtige Texte vermutlich ein bezahlter Übersetzungsanbieter nötig sei – diese Einschätzung entspricht wiederum auch dem Eindruck von PerMondo:

„11. Lassen manche NGOs auch gegen Bezahlung von Mondo Agit übersetzen? Wenn ja, warum?“

Nur wenn Sie professionelle Dienste brauchen oder es ganz eilig haben. So was können wir ja über PerMondo nicht anbieten.“ (Antwort auf PerMondo-Frage 11)

Wenn man nun auf KundInnenzufriedenheit als oberstes Merkmal für Qualität zurückkommt, so können die Übersetzungen von PerMondo also durchaus mit professionellen Übersetzungen mithalten – zumindest im vorliegenden Kontext. Weitere Schlussfolgerungen sowie die Beantwortung der Forschungsfragen mittels der Forschungsergebnisse finden sich im nächsten Kapitel.

6. Conclusio

Das Ziel der vorliegenden Arbeit war es, herauszufinden, ob die von PerMondo angebotenen Übersetzungen eine gute und zuverlässige Möglichkeit für NGOs sind, ihre Inhalte zu verbreiten, oder ob man deutliche Unterschiede zwischen PerMondo und bezahlten Übersetzungsdienstleistern feststellen kann. Ausgehend von diesem Erkenntnisinteresse wurde Qualität im Übersetzungsprozess in das Zentrum der Forschung gestellt und mittels unterschiedlicher Methoden und in verschiedenen Kontexten beleuchtet. Zentrale Themen hierbei waren Qualitätssicherung, Qualitätsmanagement und auch die Normen, die zu diesem Thema veröffentlicht wurden. Um die Initiative PerMondo schlussendlich besser einbetten zu können, wurde auch auf das Phänomen Crowdsourcing im Bereich der Translation näher eingegangen. Als Methoden wurden Befragung und Vergleich ausgewählt, um das beste Gesamtbild zu bekommen und gleichzeitig Anhaltspunkte für den professionellen Bereich der Übersetzung zu haben. In der Analyse wurden die gesammelten Daten daher so ausgewertet und einander gegenübergestellt.

Nach der durchgeführten Analyse lässt sich feststellen, dass PerMondo für sich Strategien und Maßnahmen entwickelt hat, um mit limitierten Ressourcen bestmöglich zu arbeiten. Es liegt im Interesse der Initiative, gute Arbeit zu leisten und gutes Feedback zu bekommen, da das Engagement auch als Werbemittel für die dahinterstehende Übersetzungsagentur Mondo Agit dient. Daher wäre es natürlich kontraproduktiv, wenn PerMondo nicht zufriedenstellend arbeiten würde.

An dieser Stelle möchte ich nun zur Beantwortung der Unterfragen kommen; hierzu werden sowohl die Ergebnisse der Analyse als auch die Informationen aus dem Definitionssowie dem Kontextkapitel herangezogen.

Inwiefern unterscheiden sich die Übersetzungsaufträge und -prozesse der gemeinnützigen Initiative PerMondo von jenen der Übersetzungsagentur Mondo Agit?

Im Zuge der Analyse wurden neben einigen Gemeinsamkeiten auch Unterschiede herausgearbeitet, die nicht zuletzt mit dem Honorar in Verbindung zu bringen sind. Zuerst ist in diesem Zusammenhang die Organisationsstruktur zu erwähnen. Während PerMondo neben Freiwilligen auf eine Teilzeit-Projektleiterin und PraktikantInnen vertraut, kann Mondo Agit auf mehr personelle Ressourcen in der Verwaltung zurückgreifen. Bei den ÜbersetzerInnen hat zwar PerMondo mehr in der Datenbank gelistet, diese sind aber nicht so verfügbar wie jene bezahlten und haben eben auch nicht so viel Erfahrung. Darüber hinaus sind die Freiwilligen nicht auf bestimmte Fachgebiete spezialisiert und daher wahrscheinlich auch nicht für alle Arten von Aufträgen geeignet. Im Bereich der Qualitätssicherung am Ende des Prozesses wird zwar sehr ähnlich vorgegangen (Überprüfung auf Vollständigkeit und Verwendung des Word-Kor-

rekturtools), jedoch haben nur die KundInnen von Mondo Agit die Möglichkeit, ein Lektorat zu verlangen (und zu bezahlen). Bei PerMondo hängt diese Kontrollmaßnahme von der Verfügbarkeit von geeigneten MitarbeiterInnen ab. Ein weiterer Unterschied liegt in der Auftragsvergabe: Während Mondo Agit wählen kann, welcher Übersetzer/welche Übersetzerin den Auftrag übernehmen soll, können sich bei PerMondo die Freiwilligen für ausgeschriebene Übersetzungen melden. Der größte Unterschied den Prozess betreffend besteht dann in der Folge in der Deadline: Bei Mondo Agit muss sie unbedingt eingehalten werden und teilweise muss es auch sehr schnell gehen. Bei PerMondo hingegen wird den ÜbersetzerInnen von vornherein mehr Zeit gegeben und es gibt auch kein „Druckmittel“, mit dem sie dazu angehalten wären, den Auftrag unbedingt pünktlich abzugeben (auch wenn es viele natürlich trotzdem machen). Der Lieferzeitraum bzw. die Einhaltung desselben ist bei Mondo Agit also strenger organisiert. Schlussendlich gibt es auch bezüglich der Aufträge Unterschiede: Während PerMondo den KundInnenkreis auf NGOs weltweit beschränkt, die zudem gewissen Kriterien entsprechen müssen, kann sich jede/r an Mondo Agit wenden – sowohl Firmen als auch Privatleute.

Können manche Sprachen bzw. Themenbereiche nur bezahlt abgedeckt werden?

Im Zuge des Vergleichs von PerMondo und Mondo Agit konnte betreffend Sprachen bzw. Themenbereichen keine große Einschränkung festgestellt werden. Mondo Agit bietet zwar mehr Sprachen an als PerMondo, da sich aber immer wieder neue Freiwillige melden, kann sich das Angebot durchaus ändern bzw. erweitern. Bezüglich der Themenbereiche werden beide den jeweiligen KundInnen gerecht. Es lässt sich aber mit großer Wahrscheinlichkeit festhalten, dass besonders schwierige oder fachliche Texte bezahlten ÜbersetzerInnen vorbehalten bleiben, oft auch aus dem Grund, dass Verschwiegenheit hier eine Rolle spielen kann. Zudem würde es für Nicht-SpezialistInnen wahrscheinlich zu lange dauern, sich in das Gebiet einzuarbeiten.

Welche Rolle spielt der Faktor Zeit?

Rasch zu bearbeitende Aufträge scheinen nur durch bezahlte ÜbersetzerInnen erledigt werden zu können. Für diese ergibt sich dann – aufgrund von Zuschlägen etc. – ein weiterer finanzieller Vorteil. Die freiwilligen ÜbersetzerInnen bekommen von Anfang an mehr Zeit zur Bearbeitung, wahrscheinlich auch, um sie motiviert zu halten. Wenn man seine Zeit kostenlos zur Verfügung stellt, dann möchte man nicht unter Druck gesetzt werden, da man dann recht schnell wieder die Lust an der ehrenamtlichen Tätigkeit verliert. Wäre der Zeitraum der Bearbeitung kürzer, würden die Liefertermine eventuell nicht eingehalten werden. Insofern ist diese Maßnahme von PerMondo klug gewählt: Die freiwilligen ÜbersetzerInnen haben das Gefühl, den Text so bearbeiten zu können, wie sie es möchten, arbeiten daher gerne ohne fi-

nanzielle Entschädigung und geben die fertigen Texte pünktlich ab. Und da die NGOs nichts für die Übersetzungen bezahlen müssen, haben auch sie nichts gegen die längere Dauer einzuwenden – diese wird für die Möglichkeit, überhaupt übersetzen lassen zu können, in Kauf genommen und eingeplant.

Hat das Honorar einen Einfluss auf die Motivation und darauf folgend auch auf die Qualität der Übersetzungen?

Für den vorliegenden Fall kann diese Frage mit Nein beantwortet werden: Nicht nur im Zuge der Definitionen wurde die Wirkung von Honorar auf die Motivation eingeschränkt, sondern auch der Kontext Crowdsourcing und die befragten Freiwilligen lassen auf dasselbe schließen. Aus der Definition in Kapitel 2 geht hervor, dass es sich bei Honorar um einen Kontextfaktor handelt, der keinen direkten positiven Einfluss auf die Zufriedenheit hat, sondern erst dann relevant wird, wenn er zu Unzufriedenheit führt. Da die freiwilligen ÜbersetzerInnen jedoch von Anfang an wussten, dass sie für ihre Arbeit nicht bezahlt werden würden, kann man anhand der Befragungsergebnisse ausschließen, dass sie durch das fehlende Gehalt unzufrieden wurden. Für die Zufriedenheit und in der Folge die Motivation viel wichtiger sind die Kontextfaktoren, die auch im Zusammenhang mit PerMondo identifiziert werden konnten: Anerkennung (z.B. durch Dank oder Veröffentlichung des Namens), Arbeitsinhalt (etwas Bedeutendes tun) und das Gefühl, sich in der Arbeit entfalten zu können (weil man seine Stärken und Interessen verfolgen kann). Auch im Analysekapitel wurden von den Freiwilligen dieselben Faktoren genannt, die alle unabhängig von der Bezahlung sind. Dies entspricht auch der Meinung von Daniel Pink (2009) in seinem TED Talk mit dem Titel *The puzzle of motivation*:

“It's an approach built much more around intrinsic motivation. Around the desire to do things because they matter, because we like it, because they're interesting, because they're part of something important.”

Über den Einfluss von Honorar auf die Qualität des Endprodukts kann daher an dieser Stelle nichts gesagt werden. Die befragten ÜbersetzerInnen gaben an, immer gleich zu arbeiten und sich immer gleich anzustrengen, unabhängig davon, ob sie dafür bezahlt werden.

Ist ein Qualitätsmanagementsystem nur mit Honorar möglich?

Ausgehend von den in dieser Arbeit gefundenen Erkenntnissen ist ein Qualitätsmanagementsystem nur mit Honorar möglich. Wie angeführt braucht es für ein gutes Qualitätsmanagementsystem durchgehende Dokumentation, ein Handbuch, Arbeitsanweisungen etc. Die Erarbeitung und auch die Pflege dieses Systems benötigen neben personellen auch finanzielle Ressourcen, auf die PerMondo nicht zugreifen kann. Trotzdem versucht PerMondo, das Beste

aus den vorhandenen Möglichkeiten zu machen, indem gewisse Qualitätssicherungsmaßnahmen zum Einsatz kommen. So wird den KundInnen von Anfang an klar dargestellt, was möglich ist und was nicht. Durch diese Klärung der gegenseitigen Erwartungen wird die Basis für die KundInnenzufriedenheit gelegt. Weitere Schritte in der Qualitätssicherung sind die Entscheidung für die Sprachrichtung in die Muttersprache sowie eine Art des Team-Ansatzes für umfangreiche Übersetzungen. Schlussendlich wird auch die Sicherung des Endprodukts bei PerMondo beachtet, indem zumindest grobe Überprüfungen angewendet werden, wie bereits oben ausgeführt wurde. Im Zusammenhang mit Qualitätsmanagement muss noch erwähnt werden, dass nicht alle professionellen Übersetzungsdienstleister unbedingt für alle Aufträge Maßnahmen zur Qualitätssicherung einsetzen (vgl. auch Matis 2011):

“In contrast, the emphasis in the profession is on identifying how to allocate limited resources efficiently and in compliance with client preferences.” (Drugan 2013: 157)

Ob Qualitätssicherung eingesetzt wird bzw. in welchem Umfang hängt von mehreren Faktoren ab: Art des Projekts, Thema des Projekts, Kunde/Kundin, Umfang, Ressourcen, Zeitplan und Budget (Matis 2011: 149). Durch den letzten Punkt wird erneut hervorgehoben, dass Qualitätssicherung Geld kostet und es wird somit klar, warum die möglichen Maßnahmen PerMondos limitiert sind. Dabei ist zu bedenken, dass PerMondo von einem professionellen Übersetzungsbüro unterstützt wird – andere Initiativen werden das eventuell nicht und können daher aus finanziellen Gründen noch weniger Qualitätssicherung bieten als die hier analysierte Initiative. Zusammenfassend lässt sich also sagen, dass QS-Maßnahmen auch unbezahlt möglich sind, ein QM-System aber bezahlten ÜbersetzerInnen bzw. Übersetzungsdienstleistern vorbehalten bleibt.³³

Wo positioniert sich ehrenamtliche Übersetzung im Kontext der Professionalität?

Der hier vorgestellte Fall von ehrenamtlicher Übersetzung lässt sich auf zwei Arten im Kontext der Professionalität verorten: Es handelt sich um ein Bottom-up-Modell mit Merkmalen eines Top-down-Workflows. Da das Crowdsourcing-Modell allein offenbar nicht genug für PerMondo war, enthält der Prozess zusätzlich Elemente eines typischen professionellen Modells, nämlich des kundenorientierten³⁴. Und auch der Norm gegenübergestellt erfüllt PerMondo gewisse Kriterien (z.B. berufliche Kompetenz von KorrektorInnen, Projektmanagement durch einen Projektmanager/eine Projektmanagerin). Dass nicht alle Vorgaben der offi-

33 Es ist außerdem zu hinterfragen, inwieweit ein solches QM-System für PerMondo geeignet wäre, da die Initiative auf Freiwillige angewiesen ist und ihre Prozesse und Aufträge daher nicht so genau planen kann wie professionelle Übersetzungsdienstleister.

34 Diese Strategie, nämlich die Verbindung des Crowdsourcing-Modells mit Elementen von Top-down-Modellen, wird nicht nur von PerMondo angewendet, sondern ist im gesamten Bereich der Übersetzung für NGOs beliebt. Zum Beispiel vertraut auch die Organisation *Médecins du Monde* auf einen solchen Ansatz, in dem Freiwillige und professionelle ÜbersetzerInnen bzw. Arbeitsweisen kombiniert werden (Drugan 2013: 170).

ziellen Richtlinie erfüllt werden war zu erwarten – einerseits da es nicht PerMondos Anspruch ist, nach der Norm zu arbeiten, andererseits da sich auch nicht alle bezahlten Übersetzungsdienstleister an die Norm halten. Dennoch war es meiner Meinung nach wichtig, den Standard im Zuge dieser Arbeit als Anhaltspunkt anzuführen. Schließlich lässt sich auch bezüglich der Professionalität der freiwilligen ÜbersetzerInnen nach der Analyse feststellen, dass sie gewisse Merkmale dessen, was für diese Arbeit als *professionell* erachtet wurde, aufweisen: Von den acht Befragten studieren oder studierten fünf Übersetzen, bringen also eine entsprechende Ausbildung mit. Bei ihnen wird davon ausgegangen, dass ihnen im Studium auch gewisse Kompetenzen mitgegeben werden bzw. wurden (Sprachkompetenz, Recherchierkompetenz etc.). Darüber hinaus zeigten sie ein hohes Maß an Freude am Beruf bzw. Motivation, wirkten alle kritikfähig (vgl. die selbstkritischen Einschätzungen) und zeigten Interesse an Weiterbildung. Was ihnen fehlte war die gewünschte Erfahrung von fünf bis sieben Jahren, die Spezialisierung auf ein Fachgebiet, Erfahrung auf übersetzungsverwandten Gebieten (Korrekturlesen, Untertitelung etc.) und eventuell auch das Wissen in Bezug auf Management und Marketing. Die anderen, persönlichen, Eigenschaften können an dieser Stelle schwer eingeschätzt werden. Nur zum Punkt Schnelligkeit möchte ich anmerken, dass die Freiwilligen laut eigenen Aussagen genügend Zeit zum Bearbeiten der Aufträge hatten. Dies lässt darauf schließen, dass sie dabei sind, sich in diesem Aspekt den Anforderungen zu nähern.

Aus den Erkenntnissen lässt sich also ableiten, dass es durchaus einen Zusammenhang zwischen Honorar und der Art und der Durchführung von Übersetzungsaufträgen sowie der Prozessqualität gibt. Alle festgestellten Unterschiede haben einen gewissen Einfluss auf den Prozess und in der Folge vermutlich auch auf das Endprodukt. Offen bleibt, welche Auswirkungen die Qualitätssicherungsmaßnahmen tatsächlich auf die Übersetzungen selbst haben – aus der vorliegenden Arbeit lässt sich nicht darauf schließen, dass die Qualität der Endprodukte besser ist, wenn Honorar im Spiel ist. Dies könnte Gegenstand zukünftiger Forschung sein.

Um abschließend zur übergeordneten Forschungsfrage zurückzukehren, lässt sich nun für meine Arbeit festhalten, dass Honorar den Übersetzungsprozess auf verschiedene Weisen beeinflussen kann. Es hat, wie oben näher ausgeführt, einen Einfluss auf die verfügbaren ÜbersetzerInnen, auf die mögliche Spezialisierung bzw. Textsorten und vor allem auf den Lieferzeitraum. Auch durchgehende Qualitätssicherung in unterschiedlichen Prozessphasen ist nur möglich, wenn die finanziellen Mittel dafür vorhanden sind. Wenn man nun die Qualität mit KundInnenzufriedenheit in Verbindung bringt, sieht man, dass PerMondo für seine KlientInnen qualitativ gute Arbeit leistet. Die befragten NGOs waren alle zufrieden mit dem Prozess und auch bezüglich des Endprodukts gab es nur wenig Kritik. Es ist jedoch wichtig zu beach-

ten, dass die NGOs mit ziemlicher Sicherheit andere Qualitätskriterien bzw. Ansprüche stellen als zahlende KundInnen. Für die NGOs besteht ein guter Teil der Zufriedenheit auch darin, dass sie überhaupt übersetzen lassen können. Qualität hängt also von der Definition und den Erwartungen ab. Insofern lässt sich für die eingangs erwähnte Fragestellung sagen, dass PerMondo eine gute und zuverlässige Möglichkeit für NGOs ist, um ihre Inhalte zu verbreiten. Für andere Zwecke oder KundInnen wäre diese Art der Übersetzung hingegen voraussichtlich keine Alternative zu professionellen Dienstleistungen (z.B. auch zertifizierte oder beglaubigte Übersetzungen). Zudem ist zu bezweifeln, dass sich für andere KundInnen (d.h. nicht für NGOs oder ähnliche Initiativen) ebenso viele Freiwillige melden würden, die ihre Dienste kostenlos zur Verfügung stellen.

Bibliografie

- Ahrend**, Klaus. 2006. „Kriterien für die Bewertung von Fachübersetzungen“. In: Schippel, Larisa (Hg.) *Übersetzungsqualität: Kritik – Kriterien – Bewertungshandeln*. Berlin: Frank & Timme, 31-42.
- Ammann**, Margret. 1990. „Anmerkungen zu einer Theorie der Übersetzungskritik und ihrer praktischen Anwendung“. *TEXTconTEXT* 5, 209-250.
- Behr**, Dorothee. 2007. „Übersetzung und Qualitätsüberprüfung in vergleichender Umfrageforschung“. In: Schmitt, Peter A./Jüngst, Heike E. (Hgg.) *Translationsqualität*. Frankfurt am Main: Peter Lang, 29-39.
- Brugger-Gebhardt**, Simone. 2014. *Die DIN EN ISO 9001 verstehen. Die Norm sicher interpretieren und sinnvoll umsetzen*. Wiesbaden: Springer Gabler / Springer Fachmedien.
- Budin**, Gerhard. 2007. „Entwicklung internationaler Normen im Bereich der Translationsqualität bei ISO/TC 37“. In: Schmitt, Peter A./Jüngst, Heike E. (Hgg.) *Translationsqualität*. Frankfurt am Main: Peter Lang, 54-65.
- Cebulla**, Manuel. 2007. „Die DIN EN 15038 aus juristischer Sicht. Wie weit ist es zum Branchenstandard?“. *MDÜ Fachzeitschrift für Dolmetscher und Übersetzer* 53: 1, 18-22.
- Désilets**, Alain/van der Meer, Jaap. 2011. „Co-creating a repository of best-practices for collaborative translation“. In: O'Hagan, Minako (Hg.) *Translation as a Social Activity. Community Translation 2.0*. Antwerpen: Artesis University College, Dep. of Translators & Interpreters, 27-45.
- Didaoui**, Mohammed. 2003. „Qualitätslektorat“. In: Snell-Hornby, Mary et al. (Hgg.) 2003². *Handbuch Translation*. Tübingen: Stauffenburg, 381-383. (Unveränderter Nachdruck der 2. Auflage 1999; 1. Auflage 1998)
- Didaoui**, Mohammed. 2007. „Translation Quality: A Pragmatic and Multidirectional Approach“. In: Schmitt, Peter A./Jüngst, Heike E. (Hgg.) *Translationsqualität*. Frankfurt am Main: Peter Lang, 79-90.
- DIN EN 15038 (2006-08-00)**: *Übersetzungs-Dienstleistungen – Dienstleistungsanforderungen*. Deutsche Fassung EN 15038:2006.
- DIN EN ISO 9000 (2005-12-00)**: *Qualitätsmanagementsysteme – Grundlagen und Begriffe* (ISO 9000:2005); Dreisprachige Fassung EN ISO 9000:2005.
- Drugan**, Joanna. 2013. *Quality in Professional Translation. Assessment and Improvement*. London: Bloomsbury.
- Estellés-Arolas**, Enrique/**González-Ladrón-de-Guevara**, Fernando. 2012. „Towards an integrated crowdsourcing definition“. *Journal of Information Science* XX (X), 1-14.
- Europäische Kommission/Generaldirektion Übersetzung**. 2012. *Studies on translation and multilingualism. Crowdsourcing Translation*.
- Gerstner**, Johanna. 2007. „Probleme beim Korrekturlesen: Praxisperspektiven“. In: Schmitt, Peter A./Jüngst, Heike E. (Hgg.) *Translationsqualität*. Frankfurt am Main: Peter Lang, 201-209.

- Graham, John D./Tanke, Eberhard.** 2000. „Qualitätssicherung in der Übersetzung technischer Dokumentation“. In: Hennig, Jörg/Tjarks-Sobhani, Marita (Hgg.) *Qualitätssicherung von technischer Dokumentation*. Lübeck: Verlag Schmidt-Römhild, 163-175.
- Günther, Udo.** 2000. „Dienen Normen der Qualitätssicherung?“. In: Hennig, Jörg/Tjarks-Sobhani, Marita (Hgg.) *Qualitätssicherung von technischer Dokumentation*. Lübeck: Verlag Schmidt-Römhild, 59-77.
- Hackman, J. R./Oldham, G. R.** 1975. „Development of the job diagnostic survey“. *Journal of Applied Psychology* 60(2), 159–170.
- Hackman, J. R./Oldham, G. R.** 1980. *Work redesign*. Reading, MA: Addison.
- Halbmayer, Ernst/Salat, Jana.** 2011. „Qualitative Methoden der Kultur- und Sozialanthropologie“. Online-Zugriff unter <http://www.univie.ac.at/ksa/elearning/cp/qualitative/qualitative-34.html> (S. 34) bzw. <http://www.univie.ac.at/ksa/elearning/cp/qualitative/qualitative-36.html> (S. 36) [03.03.2015]
- Hansen, Gyde.** 2003. „Die Rolle der fremdsprachlichen Kompetenz“. In: Snell-Hornby, Mary et al. (Hgg.) 2003². *Handbuch Translation*. Tübingen: Stauffenburg, 341-343. (Unveränderter Nachdruck der 2. Auflage 1999; 1. Auflage 1998)
- Herzberg, F./Mausner, B./Snyderman, B.** 1959. *The motivation to work*. New York: Wiley.
- Herzog, Gottfried/Mühlbauer, Holger.** 2007². *Normen für Übersetzer und technische Autoren*. Berlin: Beuth. (2. überarbeitete und erweiterte Auflage; 1. Auflage 1999)
- Hoffmann, Walter/Hölscher, Brigitte G./Thiele, Ulrich.** 2002. *Handbuch für technische Autoren und Redakteure. Produktinformation und Dokumentation im Multimedia-Zeitalter*. Erlangen: Publicis.
- Holz-Mänttari, Justa.** 1984. *Translatorisches Handeln. Theorie und Methode*. Helsinki: Suomalainen Tiedekatemia.
- Hönig, Hans G.** 2003. „Humanübersetzung (therapeutisch vs. Diagnostisch)“. In: Snell-Hornby, Mary et al. (Hgg.) 2003². *Handbuch Translation*. Tübingen: Stauffenburg, 378-381. (Unveränderter Nachdruck der 2. Auflage 1999; 1. Auflage 1998)
- House, Juliane.** 1981². *A Model for Translation Quality Assessment*. Tübingen: Narr. (1. Auflage 1977)
- House, Juliane.** 1997. *Translation Quality Assessment: A Model Revisited*. Tübingen: Narr.
- Kade, Otto.** 1968. *Zufall und Gesetzmäßigkeit in der Übersetzung*. Leipzig: VEB Verlag Enzyklopädie.
- Kaindl, Klaus.** 2003. „Übersetzungskritik“. In: Snell-Hornby, Mary et al. (Hgg.) 2003². *Handbuch Translation*. Tübingen: Stauffenburg, 373-378. (Unveränderter Nachdruck der 2. Auflage 1999; 1. Auflage 1998)
- Kamiske, Gerd F.** 2000. „Qualitätsmanagement“. In: Hennig, Jörg/Tjarks-Sobhani, Marita (Hgg.) *Qualitätssicherung von technischer Dokumentation*. Lübeck: Verlag Schmidt-Römhild, 11-25.
- Kingscott, Geoffrey.** 2007. „Translation quality assessment“. In: Schmitt, Peter A./Jüngst, Heike E. (Hgg.) *Translationsqualität*. Frankfurt am Main: Peter Lang, 317-325.
- Krenzler-Behm, Dinah.** 2013. *Authentische Aufträge in der Übersetzerausbildung. Ein Leit-*

faden für die Translationsdidaktik. Berlin: Frank & Timme.

Lauscher, Susanne. 2006. „Translatqualität – ein Konsens“. In: Schippel, Larisa (Hg.) *Übersetzungsqualität: Kritik – Kriterien – Bewertungshandeln*. Berlin: Frank & Timme, 55-73.

Matis, Nancy. 2011. „Quality Assurance in the translation workflow – A professional's testimony“. In: Depraetere, Ilse (Hg.) *Perspectives on Translation Quality*. Berlin/Boston: De Gruyter Mouton, 147-159.

Mesipuu, Marit. 2012. „Translation crowdsourcing and user-translator motivation at Facebook and Skype“. *Translation Spaces* Volume 1, Issue 1, 33-53.

Mey, Günter/**Mruck**, Katja. 2007. „Qualitative Interviews“. In: Naderer, Gabriele/Balzer Eva (Hgg.) *Qualitative Marktforschung in Theorie und Praxis. Grundlagen, Methoden und Anwendungen*. Wiesbaden: Gabler, 249-278. (Zugriff unter <http://www.ssoar.info/ssoar/handle/document/299> [25.02.2015])

Nerdinger, Friedemann W. 2014. „Arbeitsmotivation und Arbeitszufriedenheit“. In: Nerdinger, Friedemann W./Blickle, Gerhard/Schaper, Niclas (Hgg.) 2014³. *Arbeits- und Organisationspsychologie*. Berlin: Springer, 419-440. (3., vollständig überarbeitete Auflage; 1. Auflage 2008)

Nord, Christiane. 2003. „Transparenz der Korrektur“. In: Snell-Hornby, Mary et al. (Hgg.) 2003². *Handbuch Translation*. Tübingen: Stauffenburg, 384-387. (Unveränderter Nachdruck der 2. Auflage 1999; 1. Auflage 1998)

O'Hagan, Minako. 2011. „Introduction: Community Translation: Translation as a social activity and its possible consequences in the advent of Web 2.0 and beyond“. In: O'Hagan, Minako (Hg.): *Translation as a Social Activity. Community Translation 2.0*. Antwerpen: Artesis University College, Dep. of Translators & Interpreters, 11-23.

Patterson, James G. 1995. *ISO 9000. Globaler Qualitätsstandard. Kosten-Nutzen-Relation. Die zwanzig Elemente. Qualitäts-Checklist*. Wien: Wirtschaftsverlag Ueberreuter.

Reiß, Katharina. 1971. *möglichkeiten und grenzen der übersetzungskritik. kategorien und kriterien für eine sachgerechte beurteilung von übersetzungen*. München: Hueber.

Reiß, Katharina. 1989. „Übersetzungstheorie und Praxis der Übersetzungskritik“. In: Königs, Frank G. (Hg.) *Übersetzungswissenschaft und Fremdsprachenunterricht. Neue Beiträge zu einem alten Thema*. München: Gotteswinter, 71-93.

Resch, Renate. 2003. „Die Rolle der muttersprachlichen Kompetenz“. In: Snell-Hornby, Mary et al. (Hgg.) 2003². *Handbuch Translation*. Tübingen: Stauffenburg, 343-345. (Unveränderter Nachdruck der 2. Auflage 1999; 1. Auflage 1998)

Risku, Hanna. 2003. „Translatorisches Handeln“. In: Snell-Hornby, Mary et al. (Hgg.) 2003². *Handbuch Translation*. Tübingen: Stauffenburg, 107-112. (Unveränderter Nachdruck der 2. Auflage 1999; 1. Auflage 1998)

Schmitt, Peter A. 2003. „Qualitätsmanagement“. In: Snell-Hornby, Mary et al. (Hgg.) 2003². *Handbuch Translation*. Tübingen: Stauffenburg, 394-399. (Unveränderter Nachdruck der 2. Auflage 1999; 1. Auflage 1998)

Schopp, Jürgen F. 2012. „„Sprachberufe“ in Bewegung? Bemerkungen zum Begriff der Professionalität und zu aktuellen Entwicklungstendenzen im Translationswesen“. In: Nissilä, Nii-

na/Siponkoski, Nestori (Hgg.) *Kielet liikkeessä, Språk i rörelse, Languages in Motion, Sprachen in Bewegung*. VAKKI-symposiumi XXXII 11.12.2.2012. VAKKI Publications 1. Vaasa, 323-334. (Zugriff unter http://www.vakki.net/publications/2012/VAKKI2012_Schopp.pdf [25.02.2015])

Snell-Hornby, Mary. 2003. „Translation (Übersetzen/Dolmetschen) / Translationswissenschaft / Translatologie“. In: Snell-Hornby, Mary et al. (Hgg.) 2003². *Handbuch Translation*. Tübingen: Stauffenburg, 37-38. (Unveränderter Nachdruck der 2. Auflage 1999; 1. Auflage 1998)

Stolze, Radegundis. 2009. *Fachübersetzen - ein Lehrbuch für Theorie und Praxis*. Berlin: Frank & Timme.

Wiesmann, Eva. 2007. „Qualität der Rechtsübersetzung – der Beitrag von JUSLEX“. In: Schmitt, Peter A./Jüngst, Heike E. (Hgg.) *Translationsqualität*. Frankfurt am Main: Peter Lang, 637-647.

Williams, Malcolm. 2004. *Translation Quality Assessment: an argumentation-centred approach*. University of Ottawa Press.

Witzel, Jutta. 2007. „Einschätzung der neuen Norm für Übersetzungsdienstleister. Heils- oder Unglücksbringer?“. *MDÜ Fachzeitschrift für Dolmetscher und Übersetzer* 53: 1, 10-12.

Sammelbände

Depraetere, Ilse (Hg.) 2011. *Perspectives on Translation Quality*. Berlin/Boston: De Gruyter Mouton.

Hennig, Jörg/**Tjarks-Sobhani**, Marita (Hgg.) 2000. *Qualitätssicherung von technischer Dokumentation*. Lübeck: Verlag Schmidt-Römhild.

Königs, Frank G. (Hg.) 1989. *Übersetzungswissenschaft und Fremdsprachenunterricht. Neue Beiträge zu einem alten Thema*. München: Gotteswinter.

Nerdinger, Friedemann W./**Blickle**, Gerhard/**Schaper**, Niclas (Hgg.) 2014³. *Arbeits- und Organisationspsychologie*. Berlin: Springer. (3., vollständig überarbeitete Auflage; 1. Auflage 2008)

O'Hagan, Minako (Hg.) 2011. *Translation as a Social Activity. Community Translation 2.0*. Antwerpen: Artesis University College, Dep. of Translators & Interpreters.

Schippel, Larisa (Hg.) 2006. *Übersetzungsqualität: Kritik – Kriterien – Bewertungshandeln*. Berlin: Frank & Timme.

Schmitt, Peter A./**Jüngst**, Heike E. (Hgg.) 2007. *Translationsqualität*. Frankfurt am Main: Peter Lang.

Snell-Hornby, Mary/**Hönig**, Hans G./**Kußmaul**, Paul/**Schmitt**, Peter A. (Hgg.) 2003². *Handbuch Translation*. Tübingen: Stauffenburg. (Unveränderter Nachdruck der 2. Auflage 1999; 1. Auflage 1998)

Internetquellen

Pink, Daniel. 2009. „The puzzle of motivation“. TEDGlobal 2009. Abrufbar unter: http://www.ted.com/talks/dan_pink_on_motivation [letzter Zugriff am 05.03.2015]

archive.wired.com

^a <http://archive.wired.com/wired/archive/14.06/crowds.html> [19.02.2015]

www.dincertco.de

^a http://www.dincertco.de/de/dincertco/produkte_leistungen/registrierungen/uebersetzungen_dienstleister/uebersetzungsdienstleister.html [25.02.2015]

www.mondoagit.de

^a <http://www.mondoagit.de/> [05.03.2015]

^b <http://www.mondoagit.de/uebersetzung/uebersetzungen/> [05.03.2015]

^c <http://www.mondoagit.de/uebersetzung/eiluebersetzung/> [05.03.2015]

^d <http://www.mondoagit.de/wissenschaftliche-uebersetzung/> [05.03.2015]

www.permondo.eu

<http://www.permondo.eu/de/uber-uns> [05.03.2015]

^a <http://www.permondo.eu/de/> [05.03.2015]

^b <http://www.permondo.eu/de/gemeinnutzige-vereine-und-verbande/anforderungen/> [05.03.2015]

^c <http://www.permondo.eu/de/helfer/> [05.03.2015]

^d <http://www.permondo.eu/de/helfer/website-ubersetzungen/> [05.03.2015]

^e <http://www.permondo.eu/de/helfer/werkzeuge-zur-computergestutzten-ubersetzung/> [05.03.2015]

^f <http://www.permondo.eu/de/helfer/einfuhrung-in-die-untertitelung/> [05.03.2015]

^g <http://www.permondo.eu/de/danksagungen/> [26.03.2015]

www.sigma-uebersetzungen.de

^a <http://www.sigma-uebersetzungen.de/live/Gutachten-Dolmetschen/gutachten.aspx> [20.02.2015]

www.tcworld.info

^a <http://www.tcworld.info/e-magazine/translation-and-localization/article/language-quality-assurance-the-business-the-science-the-practice-and-the-tool/> [19.02.2015]

www.tekom.de

^a http://www.tekom.de/upload/3138/LOC2_Gladkoff.pdf [18.02.2015]

www.usp.gv.at

^a <https://www.usp.gv.at/Portal.Node/usp/public?genetics.rs=PDF&genetics.pb=notvisibleposition&contentId=10007.37196> [23.02.2015]

Abstracts

Mit der vorliegenden Masterarbeit soll das Thema von kostenloser Übersetzung im Rahmen von Crowdsourcing behandelt werden. Am Beispiel der gemeinnützigen Initiative PerMondo, die ehrenamtliche Übersetzungen für NGOs anbietet, soll untersucht werden, ob diese kostenlosen Übersetzungen eine gute und zuverlässige Möglichkeit für NGOs sind, ihre Inhalte zu verbreiten, oder ob deutliche Unterschiede zwischen PerMondo und bezahlten Übersetzungsdienstleistern festgestellt werden können. Die Basis der Untersuchung bildet die Annahme, dass es Unterschiede zwischen den Übersetzungsprozessen und Übersetzungsaufträgen bezahlter ÜbersetzerInnen und jenen der gemeinnützigen Übersetzungsinitiative gibt. Es wird angenommen, dass diese Unterschiede, die nicht zuletzt mit dem (fehlenden) Honorar in Verbindung zu bringen sind, einen Einfluss auf die Durchführung von Übersetzungen und in der Folge ihre Qualität haben. Dabei zentral sind die Begriffe Qualität und Professionalität, weshalb neben dem Phänomen Crowdsourcing auch Qualitätsmanagement und relevante Normen ihren Platz in dieser Arbeit finden. Mithilfe von Befragungen und anschließendem Datenvergleich wird PerMondo einem bezahlten Übersetzungsdienstleister gegenübergestellt und im professionellen Kontext positioniert. Darüber hinaus kommen auch NGOs und freiwillige ÜbersetzerInnen zu Wort, um die Initiative aus verschiedenen Blickwinkeln zu untersuchen.

This Master's thesis looks into the topic of voluntary translation in the context of crowdsourcing. By evaluating the nonprofit-initiative PerMondo, which offers free translations for NGOs, this paper wants to find out if these voluntary translations are a reliable option for NGOs to spread their information or if one can find distinct differences between PerMondo and paid translation services. The research is based on the assumption that there are differences – attributed to salary – concerning the translation processes and translation assignments of paid translators and the nonprofit-initiative, which influence the work flow and therefore the quality. The key words for this paper are quality and professionalism; in addition, crowdsourcing as well as quality management and the relevant standards are dealt with. By using questionnaires and comparing the obtained results, PerMondo is contrasted with a paid language service provider and the initiative is positioned within the context of professionalism. Furthermore, NGOs and volunteers were questioned to analyze the initiative using different angles.

