

Filozofski fakultet Univerziteta u Sarajevu

Odsjek za germanistiku

**„Steigerung der Übersetzungsqualität durch Anwendung
der Übersetzungsstandards und CAT Tools/Povećanje
kvaliteta prijevoda korištenjem prevodilačkih standarda i
CAT alata“**

Završni diplomski rad

Studentica:

Tihana Puzić

Mentorica:

prof. dr. Sanela Mešić

Sarajevo, 2020. godine

Inhalt

Abkürzungsverzeichnis	3
1. Einleitung	4
2. Problematik bezüglich niedriger Qualität von Übersetzungsdienstleistungen	6
2.1. Übersetzungskompetenz und Qualität – wo Qualität anfängt	7
2.2. Aus- und Weiterbildung der ÜbersetzerInnen	9
2.3. Kompetenzanforderungen in ISO 17100, Vergleich mit der Onlinebefragung	13
2.4. Sicherstellung der Qualität und Anwendung der CAT-Tools	15
2.5. Das allgegenwärtige Problem für die Übersetzungsqualität: Dumpingpreise	17
3. Qualitätsstandards in der Übersetzungsbranche	21
3.1. Allgemeines über ISO 9001 und ISO 17100	22
3.2. ISO 9001	23
3.3. ISO 17100	25
3.4. Können Freiberufler zertifiziert werden?	29
4. Kontrastive Übersetzungsanalyse zum Aufzeigen eines praxisbezogenen Übersetzungsprojekts mit und ohne ISO und CAT-Umgebung	31
5. Benchmarking von Bosnien-Herzegowina für Übersetzungsstandards und CAT-Tool Benutzung	60
6. Reflexion, Empfehlungen und Fazit	65
7. Literaturverzeichnis und Internetquellen	68
Anhang 1 Fragen und Ergebnisse der Onlinebefragung	72
Anhang 2 Vergleich Korpus 1	94
Anhang 3 Vergleich Korpus 2	98
Anhang 4 AS-Korpus 1	102
Anhang 5 AS-Korpus 2	107
Verzeichnis der Graphiken und Abbildungen	111

Abkürzungsverzeichnis

AS	Ausgangssprache
AT	Ausgangstext
BDÜ	Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e.V.
CAT	Computer Assisted Translation - Computerunterstützte Übersetzung
EN	Europäische Norm
ISO	International Standard Organisation
LSP	Language Service Provider
PM	Projektmanager
QA	Quality Assurance
QC	Quality Control
TM	Translation Memory – Übersetzungsspeicher - eine Datenbank, in der quellsprachliche Segmente (Sätze oder Teile von Sätzen) zielsprachlichen Übersetzungen zugeordnet werden (Odendahl 2012: 88-101)
TSP	Translation Service Provider
vgl.	vergleiche
QM	Qualitätsmanagement
ZS	Zielsprache
ZT	Zieltext

1. Einleitung

Dieser Arbeit liegt die Prämisse zu Grunde, dass Qualitätsnormen in der Übersetzungsbranche im Zusammenspiel der Benutzung von CAT-Tools zur Steigerung der Qualität der erbrachten Übersetzungen führen. Die vorliegende Arbeit ist ein Versuch, den Zusammenhang zwischen Qualitätsstandards und Anwendung von computerunterstützten Übersetzungen - CAT-Tools als Grundlage für eine höhere Qualität der erbrachten Übersetzungsdienstleistungen zu finden, aufzuzeigen und zu analysieren.

Der Grund für die Auswahl solch eines Themas liegt in der Tatsache, dass immer mehr und immer öfter fehlerhafte Übersetzungen anzutreffen sind: bei Billboards auf der Straße, in Untertiteln von Lieblingsfilmen und –serien, sogar Bücher werden ohne große Sorgfalt bei der Übersetzung und beim Korrekturlesen veröffentlicht. Dies wiederum führt zur Vernachlässigung der Sprache, aber auch zu einer grundsätzlich verkehrten Vorstellung über den Übersetzerberuf. In dieser Arbeit wird versucht zu demonstrieren, dass Bilingualismus nicht gleich Übersetzungsfähigkeit heißt und dass Übersetzungsstandards und CAT-Tools eine Umgebung schaffen, in der die Qualität erzielt werden kann.

So wird in den kommenden Kapiteln näher auf die Elemente des Qualitätsmanagements und Integration von CAT-Tools eingegangen, mit dem Versuch, auf eine theoretisch begründete und gleichzeitig auch praxisbezogene Weise, die Wichtigkeit der prozessbezogenen und in den Gesamtprozess der Übersetzungen eingebundenen Schritte, die zwei internationale Qualitätsstandards verlangen, darzustellen.

Um dies sicherstellen zu können, werden die Standards näher betrachtet, nämlich ISO 9001:2015 (im folgenden Text ISO 9001) als Qualitätsmanagementstandard und ISO 17100:2015 (im folgenden Text ISO 17100) als internationaler Übersetzungsstandard aus der ISO Familie (früher EN 15038)¹. Das CAT-Tool, welches für den Übersetzungsprozess angewandt wird, ist memoQ.

Angesichts der Tatsache, dass in der Übersetzungsbranche vor allem Freiberufler und Übersetzungs- und Dolmetscheragenturen tätig sind, wurde eine Onlinebefragung durchgeführt², damit Meinungen und Ansichten dieser Zielgruppen in die Arbeit einfließen. Zu diesem Zweck wurden insgesamt 30 Fragen formuliert, es wurden mögliche Antworten vorgegeben und zu jeder Frage bestand als Antwort auch die offene Option „Sonstiges“, damit die Befragten zusätzlich ihre Meinung äußern können. Einige Fragen wurden als Multiple-Choice-Fragen definiert und die anderen als Single-Choice-Fragen, was aus Anhang 1

¹ Vergleiche Kapitel 3 zur Begriffserklärung und Näheres zum Thema Anforderungen der Standards und Qualitätsmanagement.

² Siehe Anhang 1 „Fragen und Ergebnisse der Onlinebefragung“

ersichtlich wird. Die Onlinebefragung wurde von insgesamt 74 ÜbersetzerInnen beantwortet und die Antworten wurden für die qualitative Forschung und neues Wissen für die Rückschlüsse und Empfehlungen dieser Arbeit verwendet. Aus Bosnien-Herzegowina kommen insgesamt 36 Antworten, aus Deutschland 30, zwei aus den Vereinigten Staaten von Amerika und jeweils eine Antwort aus Kroatien, Bulgarien und Großbritannien. Dieser empirische Teil der Arbeit wird im Kapitel 2 näher beleuchtet, damit die Standpunkte der Hauptakteure und ihrer Perspektive über Qualität, Kompetenzen, Übersetzungsstandards, Aus- und Weiterbildung, sowie über die Benutzung der CAT-Tools analysiert werden. Die Onlinebefragung wurde mit dem kostenlosen Befragungsinstrument Toluna Quicksurveys durchgeführt. Es wurde ebenfalls versucht, eine Onlinebefragung von Übersetzungsbüros in Bosnien-Herzegowina durchzuführen, damit auch ihre Meinung und Standpunkte in der Arbeit festgehalten werden.

Im Kapitel 3 wird näher auf den allgemeinen Begriff der Qualität eingegangen, mit einem besonderen Fokus auf die Kompetenzen der ÜbersetzerInnen gemäß ISO 17100:2015, welche von beachtlicher Bedeutung für diese Arbeit sind. Die zentrale Frage der Übersetzungskompetenzen ist auch bei Koller (2013: 13) zu finden, indem er eine Kluft zwischen der Ausbildung und der Praxis identifiziert:

„Für eine systematische Ausbildung spricht nicht nur die Überlegung, dass die Methode des learning by doing sehr zeitaufwendig ist, oder der Sachverhalt, dass sich der Arbeitgeber (etwa der öffentliche Dienst) bei der Einstellung von Übersetzern auf einen gewissen Standard verlassen können muss.“

Diese Arbeit soll dazu dienen, eine Brücke zwischen Theorie, Praxis und Standardanwendung zu schlagen, mit dem Ziel der Beweisführung, dass nur alle Aspekte gemeinsam zur Steigerung der Qualität der Übersetzungsdienstleistungen und schlussendlich der Übersetzung als finalem Produkt beitragen. In diesem Sinne werden im Kapitel 4 die Anforderungen gem. ISO 9001 und ISO 17100 und die Ergebnisse der Übersetzungsarbeit mit und ohne CAT-Tools näher analysiert. Es wird zudem versucht anhand einer kontrastiven Methode und der Gegenüberstellung zweier unterschiedlichen Übersetzungsprozesse die für die Qualität der Übersetzung relevanten Aspekte aufzuzeigen.

Durch die Darstellung eines Projekts vom Anfang bis zum Abschluss unter Einbehaltung der Anforderungen beider Systeme, wird versucht zu beweisen, dass die Qualität der Übersetzung und des an den Endkunden gelieferten Produkts maßgeblich besser ist, als die ohne ISO und CAT-Tool-Anwendung. Zwecks Beweisführung der Aussage, dass durch Einhaltung der Übersetzungsstandards die Qualität der Übersetzung

sichergestellt wird, werden die gleichen Übersetzungsdokumente auch an einen qualifizierten freiberuflichen Übersetzer zur Übersetzung gegeben und die beiden Ergebnisse werden anschließend miteinander verglichen und analysiert.

Zuletzt wird im Kapitel 5 der Versuch eines Benchmarkings unternommen, damit aufgezeigt werden kann, wo sich Bosnien-Herzegowina im Vergleich zu den Nachbarländern Kroatien, Serbien, aber auch Deutschland bezüglich der Qualitätssicherung und CAT-Tools Anwendung befindet, und zwar mit dem Ziel, eine Übersicht über das Thema zu bekommen und schlussendlich Empfehlungen und das Fazit abgeben zu können. Dazu werden wieder die Ergebnisse der empirischen Untersuchung zur Hand genommen und das Thema der Berufsverbände und ihrer Rolle wird an dieser Stelle untersucht und verglichen.

Zuletzt soll hervorgehoben werden, dass die vorliegende Arbeit als Anregung dienen soll, den Übersetzerberuf in Bosnien-Herzegowina systematischer zu gestalten und zwar nicht nur durch die Translationswissenschaft, die die Universitäten im Lande anbieten, sondern auch durch interdisziplinäre Fortbildungen seitens der Berufsverbände und durch eine allgemeine Erhöhung des Bewusstseins und Vertiefung der Kenntnisse über den Übersetzerberuf bei den ÜbersetzerInnen und Übersetzungsagenturen.

2. Problematik bezüglich niedriger Qualität von Übersetzungsdienstleistungen

Hier wird davon ausgegangen, dass es in der Übersetzungsbranche mehrere Aspekte der Unprofessionalität gibt und diese werden im Laufe dieses Kapitels näher untersucht und demonstriert: schlechte Qualität von Übersetzungsdienstleistungen, falsche Vorstellungen vom Übersetzerberuf, unzureichende Kundenkontakte, mangelnde Kompetenzen der ÜbersetzerInnen, sowie ein relativ niedriges Niveau der CAT-Tool-Benutzung in Bosnien-Herzegowina³. So wird im weiteren Verlauf dieser Arbeit auf die möglichen Ursachen, oder besser gesagt auf die möglichen Verursacher solch einer Lage näher eingegangen. Als Grundlage für die Erarbeitung dieses Kapitels werden wissenschaftliche Quellen und die Ergebnisse der Onlinebefragung herangezogen.

Hier wird auch der Aspekt des immer wachsendem Zeit- und wirtschaftlichen Drucks in der Übersetzungsindustrie aufgezeigt, was schlussendlich negative Auswirkungen auf die Qualität haben kann. Es wird ebenfalls darauf hingewiesen, dass immer noch die Meinung vorherrscht, dass für die Komplexität

³ Laut der Onlinebefragung, die im Rahmen dieser Arbeit durchgeführt wurde, benutzen die ÜbersetzerInnen in Bosnien-Herzegowina für die Sprachkombination Deutsch-Kroatisch/Bosnisch/Serbisch die CAT-Tools in sehr geringem Ausmaß. Weiterführende Angaben sind im Anhang 1 zu finden.

der Übersetzungsarbeit ein allgemeines Bewusstsein fehlt, und dass oft auch Kunden zur schlechten Qualität beitragen, indem sie Übersetzungen entweder nur automatisch übersetzen und keine Kontrolle durchführen, oder Übersetzungsaufträge an inkompetente, nicht ausgebildete Personen geben. Diesbezüglich werden wir uns mit dem Begriff der Kundenerziehung (vgl. Zwischenberger 2013: 41) näher befassen, als einem Bestandteil des Zentralproblems - niedriges Niveau des Verständnisses seitens der Kunden für die notwendige Zeit, um eine professionelle Übersetzung zu erledigen, sowie des entsprechenden Honorars für die erbrachte Übersetzungsdienstleistung.

Weiter wird auf die Ursachen von Dumpingpreisen eingegangen, ein Problem welches grundsätzlich zur Erstellung von Fachübersetzungen und Übersetzungen von nichtqualifizierten Übersetzern führt und demnach die Qualität nicht sichergestellt werden kann. Ebenso wird versucht zu erläutern, dass ausschließlich profit-orientierte Übersetzungsbüros und Freiberufler zur schlechten Qualität von Übersetzungsdienstleistungen beitragen.

Zuerst wird das Thema der Kompetenzen im Übersetzerberuf näher erleuchtet, mit einem kurzen Einblick in die Anforderungen, welche von der Norm ISO 17100 gestellt werden. Eine komparative Sichtweise wird anhand der Ergebnisse der Onlinebefragung gemacht, um mit der Fragestellung abzuschließen, ob und wie die Freiberufler und Übersetzungsbüros, aber auch die wissenschaftliche Basis (Universitäten) dazu beitragen, dass der generelle Stand in Bosnien-Herzegowina einer der unzureichenden Qualität in der Übersetzungsbranche ist.

2.1. Übersetzungskompetenz und Qualität – wo Qualität anfängt

In der Übersetzungsbranche besteht die Problematik der fehlenden Verbindung zwischen Theorie und Praxis, wobei die Übersetzer die Theorie nicht mehr zur Kenntnis nehmen und die Wissenschaftler keine Erfahrung mit dem praktischen Geschäft des Übersetzens haben (vgl. Stolze 2003: 13). Dies führt dazu, dass die Qualität von Übersetzungsdienstleistungen des Öfteren mangelhaft ist. Stolze argumentiert dazu wie folgt (ebd.):

„Die Praktiker sollten nicht vergessen, dass ihr Beruf eine Aufwertung und wissenschaftliche Fundierung dringend nötig hat. Sie selbst führen – mit Recht – [...], immer wieder auch die Auch- und Amateurübersetzer an, die mit bescheidener Qualifikation und noch bescheideneren Honoraren den Markt für die eigentlichen Berufsübersetzer ruinieren. Schon aus ganz egoistischen

Gründen sollte man deshalb in ihrem Lager daran interessiert sein, dass von der Wissenschaft Kriterien entwickelt werden, mit denen die Qualität einer Übersetzung beurteilt werden kann.“

Gerade die Kriterien, die hier genannt werden (Qualifikation, von der Wissenschaft entwickelte Kriterien), fehlen in der Übersetzungsindustrie. So wird das erste Argument dieser Arbeit sein, dass die internationalen Standards zur Übersetzung, und hier beziehen wir uns auf den Standard ISO 17100, Kriterien und Standardanweisungen geben, die sich auf die im Kapitel 3 dargestellten Anforderungen widerspiegeln. Im Laufe der Arbeit werden weiterführende Argumente zu dieser Aussage präsentiert.

Es ist nicht selten der Fall, dass Übersetzung als einfache Übertragung der Fremdsprache in die Zielsprache betrachtet wird, mit dem stetigen Problem, dass viele, die eine oder zwei Fremdsprachen beherrschen, denken, sie seien auch gute ÜbersetzerInnen. Jedoch gehört viel mehr dazu, um über Übersetzungskompetenzen verfügen zu können und die daraus resultierende Qualität der Übersetzungsdienstleistungen zu haben. In diesem Zusammenhang muss hervorgehoben werden, dass Übersetzungskompetenz qualitativ etwas anderes als die Beherrschung der betreffenden Sprachen ist, wobei an die reine Sprachkompetenz referiert wird (vgl. Koller 2001: 13).

In der Hinsicht unterscheidet Koller (ebd.) zwischen der fremdsprachlichen Kompetenz, Übersetzungskompetenz und der Sprachkompetenz und erläutert demzufolge, dass es keinen Automatismus gibt, in dem die Übersetzungskompetenz durch Bilinguismus gegeben ist:

„Übersetzungskompetenz ist nicht nur mehr Sprachkompetenz in AS und ZS (man denke etwa an die Anforderungen im Bereich der Fachterminologien, der Syntax und Stilistik der Wissenschaftssprachen, der ästhetischen Qualitäten literarischer Texte). Sie beinhaltet auch die Kreativität, die im Finden und Wählen von Äquivalenten und in der immer wieder notwendigen textproduzierenden Aktivität besteht.“

In komparativer Hinsicht sind die Kompetenzanforderungen der ISO 17100 - Übersetzungsnorm der Definition von Koller sehr ähnlich, was dafür sprechen könnte, dass Praxis und Theorie eine gemeinsame Grundlage finden können, wenn es sich darum handelt, Übersetzungskompetenzen, Qualität, Ausbildung und letzten Endes ein angemessenes Honorar für die erbrachte Dienstleistung zu erhalten.

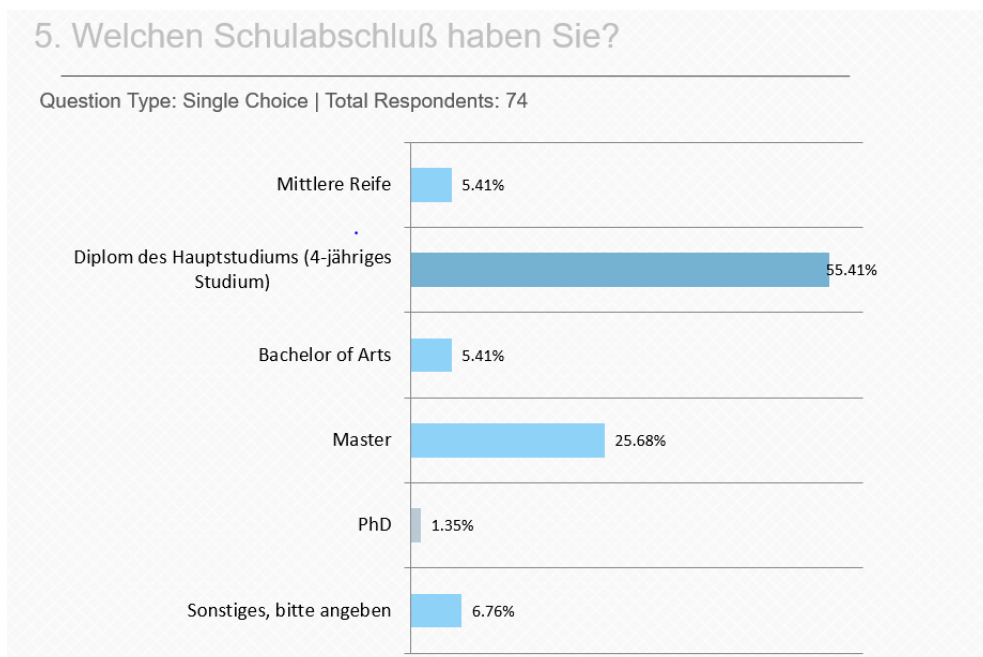
Der Standard ISO 17100 verpflichtet die zertifizierten Übersetzungsdienstleister (Übersetzungsagenturen, Übersetzungsunternehmen, Übersetzerteams), ausschließlich mit Übersetzern zusammenzuarbeiten, die

dokumentierte Beweise vorlegen können, dass sie mindestens eins der folgenden Kriterien erfüllen (vgl. Text der Norm 17100: 12):

- a) ein anerkannter Abschluss einer Hochschule auf dem Gebiet des Übersetzens
- b) ein anerkannter Abschluss einer Hochschule auf einem anderen Gebiet plus zwei Jahre vollzeitliche Berufserfahrung im Übersetzen
- c) fünf Jahre vollzeitliche Berufserfahrung auf dem Gebiet des Übersetzens.

2.2. Aus- und Weiterbildung der ÜbersetzerInnen

Um den Anforderungen der ISO 17100 gerecht zu werden, ist eine systematische Aus- und Weiterbildung von ÜbersetzerInnen notwendig. Die Norm schreibt vor, dass die Kompetenzen der Übersetzer, Revisoren, fachlichen Prüfer, Projektmanager und anderer Fachleute durch ständige Praxis erhalten bleiben und durch Aus- und Weiterbildung oder andere Mittel regelmäßig aktualisiert werden muss (ebd. Punkt 3.1.8. Nachweis über kontinuierliche Weiterbildung). Die Onlinebefragung mit 74 befragten ÜbersetzerInnen deckt auf, wie die Lage mit dem Schulabschluss aussieht:



Graphik Nr. 1: Antworten auf die Frage Nr. 5 der Onlinebefragung, eigene Darstellung.

So ist festzustellen, dass laut dieser Onlinebefragung der Großteil der Befragten das 4-jährige Hauptstudium abgeschlossen hat (was der Anforderung laut ISO Standards entspricht), aber zusammengezählt mit Bachelor of Arts und Masterstudien sieht die Ziffer von 86,5 % viel repräsentativer aus, was entweder davon zeugt, dass in der Übersetzungsbranche zum größten Teil ausgebildete KollegenInnen arbeiten, oder dass an dieser Onlinebefragung nur ausgebildete ÜbersetzerInnen teilgenommen haben. Aus diesen Gründen kann nicht festgestellt werden, dass die Grundausbildung gleich zu höherwertigen Übersetzungsprodukten führt.

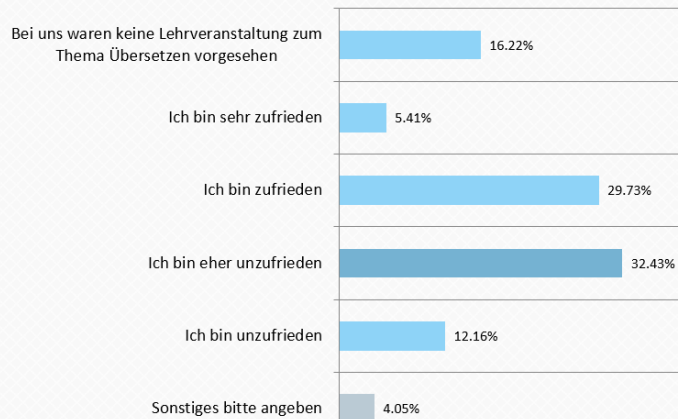
Koller (2011: 13) hält fest, dass es zwei Aspekte für die Erbringung mangelnder Qualität von Übersetzungsdienstleistungen gibt: keine systematische Ausbildung und zusätzliche Qualifikationen:

„Für eine systematische Ausbildung von Übersetzern spricht ferner die mangelnde Qualität vieler Übersetzungen, die mit der mangelnden Qualifikation ungeschulter oder überforderter Übersetzer zusammenhängt. Allerdings führt der Zeit- und ökonomische Druck, unter dem viele Übersetzer arbeiten müssen, auch bei qualifizierten Übersetzern bisweilen zu Resultaten, die kaum zu rechtfertigen sind.“

Hinsichtlich dessen kann angemerkt werden, dass eine kontinuierliche und systematische Weiterbildung der ÜbersetzerInnen auf Augenhöhe mit der Grundausbildung stehen soll, ausgehend von der Tatsache, dass nicht alle, die als ÜbersetzerInnen tätig sind, auch ein Grundstudium der Sprachwissenschaften abgeschlossen haben und doch in der Branche aktiv sind. Vor diesem Hintergrund ist die Vorbereitung auf die Übersetzungspraxis in der Grundausbildung von den Befragten der Onlinebefragung unterschiedlich bewertet worden:

13. Sind Sie mit der Vorbereitung zur Übersetzungspraxis, die Sie an Ihrer Hochschule/Uni/Fakultät bekommen haben, zufrieden?

Question Type: Single Choice | Total Respondents: 74



Graphik Nr. 2: Antworten auf die Frage Nr. 13 der Onlinebefragung, eigene Darstellung.

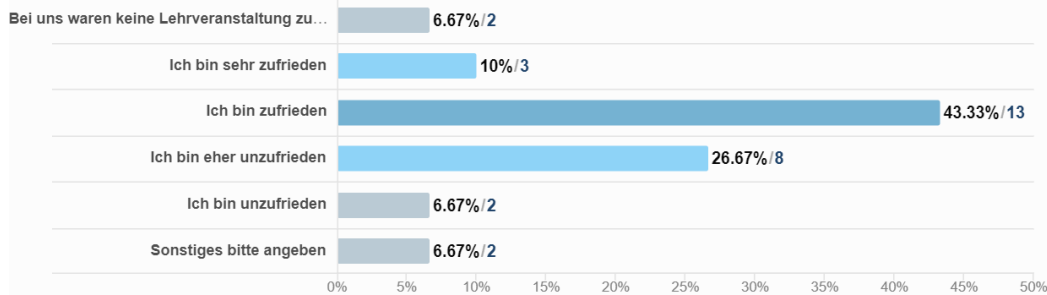
Bei Antwort 1⁴ liegt der Prozentsatz über 16%, was ein Argument dafür sein kann, dass es ÜbersetzerInnen gibt, die sich nach dem abgeschlossenen Studium überwiegend selbst weiterbilden mussten. Ein Prozentsatz unter 6% der Befragten, die sehr zufrieden sind, zeugt davon, dass die Studiengänge einen stärkeren Fokus auf die Qualität der angebotenen Seminare/Veranstaltungen zum Thema anbieten könnten. In Bezug auf Bosnien-Herzegowina soll hier angemerkt werden, dass unter den Befragten die Großzahl als ÜbersetzerInnen entweder 10-15 Jahre oder sogar länger als 15 Jahre tätig ist, so dass diese Aussagen vor diesem Hintergrund und der ehemaligen Lehrveranstaltungen betrachtet werden sollen. Die Analyse deckt auf, dass allgemein betrachtet die Befragten stärker ihre Unzufriedenheit als ihre Zufriedenheit mit der angebotenen Ausbildung ausdrücken. Wenn die Analyse nur auf Deutschland bezogen wird, sieht die Lage anders aus, da über 43% der Befragten zufrieden mit der Ausbildung sind, jedoch es ist auch dem Prozentsatz von über 26% der unzufriedenen Befragten Beachtung zu schenken:

⁴ Volltext der Antwort lautet: Bei uns waren keine Lehrveranstaltungen zum Thema Übersetzungspraxis vorhanden.

▼ 13 Sind Sie mit der Vorbereitung zur Übersetzungspraxis, die Sie an Ihrer Hochschule/Uni/Fakultät bekommen haben, zufrieden? 30 Respondents

Bars Pie Data

Sort



Graphik Nr. 3: Antworten auf die Frage Nr. 13 der Onlinebefragung. Filter: Deutschland, eigene Darstellung.

In Kollers *Einführung in die Übersetzungswissenschaft* (2011: 13) wird spezifisch über die Aufgabe der Bildungsinstitute für Übersetzer eingegangen:

„Aufgabe der Bildungsinstitute für Übersetzen ist es, den zukünftigen Übersetzern jene Fähigkeit systematisch und zielgerecht zu vermitteln, die sich der „autodidaktische Übersetzer“ in der Praxis selbst aneignen konnte und musste. Viele Übersetzer (und unter diesen eine große Zahl hochqualifizierter Übersetzer) haben nie eine institutionalisierte, wissenschaftlich fundierte Ausbildung durchlaufen. Dies gilt sowohl für literarische als auch wissenschaftlich-technische, juristische etc. Texte, die bekanntlich nicht selten von Schriftstellern bzw. von Fachleuten der betreffenden Gebiete übersetzt werden.“

Aus diesem Grund soll hier bewiesen werden, dass die Verbindung zwischen Qualitätsstandards und der Steigerung der Übersetzungsqualität vorhanden ist, da davon auszugehen ist, dass mit der Steigerung der praxisbezogenen Aus- und Weiterbildung die Qualität und das Bewusstsein über den Übersetzerberuf steigen müsste. Gerade dies sind die Hauptanforderungen beider ISO-Systeme, die in dieser Arbeit behandelt werden, nämlich kontinuierliche Verbesserung der Kenntnisse und Prozesse führen laut ISO zu höherer Qualität und demnach zu besseren Produkten. In dem Sinne identifiziert Koller wie oben zitiert die Notwendigkeit eines „gewissen Standards“, auf den man sich verlassen können muss, der zusammen mit der Kompetenz der Übersetzer zu verbinden ist.

2.3. Kompetenzanforderungen in ISO 17100, Vergleich mit der Onlinebefragung

Ferner sollen an dieser Stelle die Anforderungen der Übersetzungsnorm dargestellt werden, um die Prämisse dieses Kapitels aufzeigen zu können, dass die Anforderungen, welche die Norm ISO 17100 an das Übersetzerprofil stellt, einen starken Fokus in Richtung Professionalisierung des Übersetzungsberufes haben. Als Folge dessen kann erwartet werden, dass die Qualität der Übersetzungsdienstleistungen eine höhere sein wird, wenn die folgenden Kompetenzen vorhanden sind. Die folgende Auflistung von a) bis f) beruht auf der Auflistung aus der deutschen Fassung der Norm ISO 17100, Seite 11, und ist als solche für die Argumentierung dieser Arbeit unverzichtbar zu nennen:

„a) Übersetzerische Kompetenz: Fähigkeit, Inhalte [...] zu übersetzen, einschließlich der Fähigkeit, Probleme beim Verstehen des sprachlichen Inhalts und bei der Produktion sprachlicher Inhalte zu erkennen und darauf einzugehen, sowie der Fähigkeit, zielsprachliche Inhalte entsprechend der Vereinbarung zwischen Kunde und TSP und anderen Projektspezifikationen zu erstellen.

b) Sprachliche und textliche Kompetenz in der Ausgangs- und Zielsprache: Fähigkeit, die Ausgangssprache zu verstehen, flüssiger Gebrauch der Zielsprache sowie allgemeine oder spezielle Kenntnisse auf dem Gebiet der Textsortenkonventionen. Diese sprachliche und textliche Kompetenz umfasst die Fähigkeit, diese Kenntnisse bei der Produktion von Übersetzungen oder anderen zielsprachlichen Inhalten anzuwenden.

c) Kompetenz beim Recherchieren, bei der Informationsgewinnung und -verarbeitung: Fähigkeit, sprachliches und fachliches Zusatzwissen effizient zu erwerben, das für das Verständnis des ausgangssprachlichen Inhalts und die Erstellung des zielsprachlichen Inhalts erforderlich ist. Kompetenz beim Recherchieren erfordert auch Erfahrung beim Einsatz von Recherche-Tools sowie die Fähigkeit, geeignete Strategien für die effiziente Nutzung der verfügbaren Informationsquellen zu entwickeln.

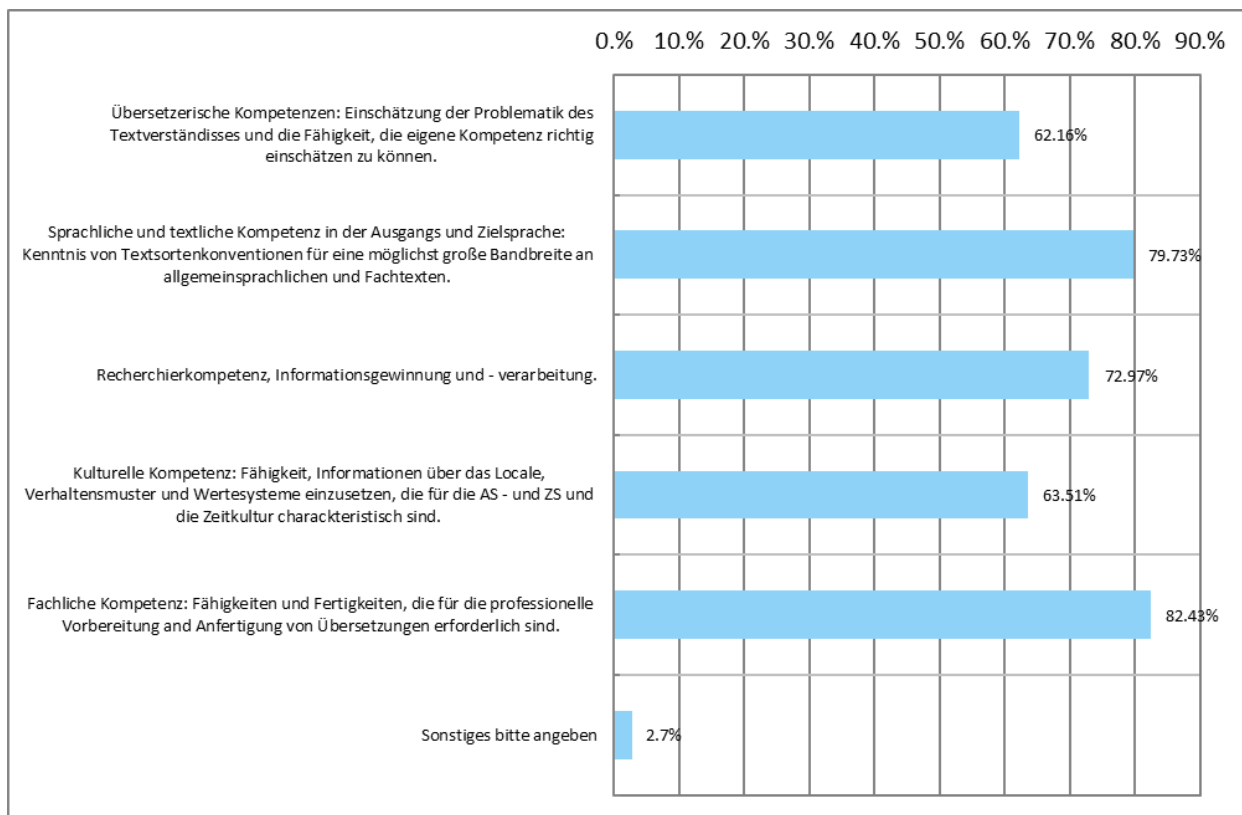
d) Kulturelle Kompetenz: Fähigkeit Verhaltensnormen, aktuelle Terminologie, Wertesysteme und Locales (Gebietsschemata), die sowohl für die ausgangssprachliche als auch für die zielsprachliche Kultur charakteristisch sind, anzuwenden.

e) Technische Kompetenz: Wissen sowie Fähigkeiten und Fertigkeiten zur Erfüllung der technischen Aufgaben im Übersetzungsprozess durch Nutzung technischer Ressourcen, einschließlich der Werkzeuge und IT-Systeme zur Unterstützung des gesamten Übersetzungsprozesses.

f) Sachgebietskompetenz: Fähigkeit, in der Ausgangssprache erstellten Inhalt zu verstehen und ihn unter Verwendung des passenden Stils und der passenden Terminologie in der Zielsprache zu reproduzieren.“

Einige der genannten Kompetenzen werden in der Übersetzungsanalyse im Kapitel 4 dieser Arbeit wieder zu finden sein, wobei der Versuch gemacht wird, die Bedeutsamkeit der Kompetenzen in der praxisbezogenen Arbeit hervorzuheben.

Die Kompetenzen, die im Übersetzungsberuf von wesentlicher Bedeutung sind, wurden in der Frage 14 in der Onlinebefragung zum Thema gemacht: „Was sind Ihrer Meinung nach Übersetzungskompetenzen?“, mit folgenden Ergebnissen⁵:



Graphik Nr. 4: Antworten auf die Frage Nr. 14 der Onlinebefragung, eigene Darstellung.

Aus den Antworten auf die Frage 14 wird deutlich, dass die ÜbersetzerInnen, die an der Befragung teilgenommen haben, eine ähnliche Sichtweise über die Übersetzungskompetenzen haben, wie diese in der ISO 17100 verlangt wird. Damit kann argumentiert werden, dass die Praxis und die ISO-Gremien, bestehend aus Fachleuten, ähnliche oder gar gleiche Standpunkte diesbezüglich vertreten.

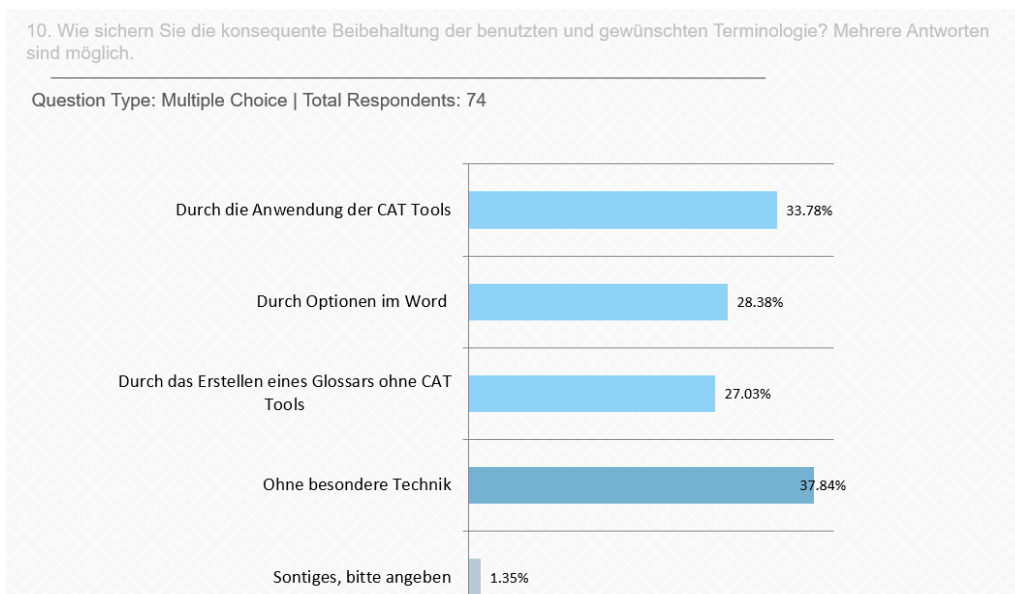
⁵ Die Frage 14 der Onlinebefragung hatte die Optionen mehrerer Antworten, die den Anforderungen von ISO 17100:2015 entsprechen, die oben genannt worden sind.

2.4. Sicherstellung der Qualität und Anwendung der CAT-Tools

Die Art, wie die ÜbersetzerInnen die Qualität ihrer Übersetzung sichern, zeigt ein hohes Bewusstsein (vgl. Frage 9, Anhang 1), da über 80 % der Befragten die Qualität durch die Rechtschreibprüfung sicherstellen, was zum Teil nur einen Aspekt der Qualität deckt (keine Rechtschreibfehler), aber viel interessanter ist der Aspekt, dass über 44% der Befragten ihre Übersetzung von einer kompetenten Person überprüfen lassen.

Um die These der Qualitätssicherung und eines allgemein präsenten Bewusstseins zu bestätigen, bräuchten wir einen stärkeren Wandel in die Richtung der Erhöhung des Prozentsatzes der ÜbersetzerInnen, die ihre Übersetzungen von kompetenten Personen überprüfen lassen, wie dies der Fall in der ISO 17100 Anforderung ist. Dies wiederum würde auch bedeuten, dass die ÜbersetzerInnen und/oder Übersetzerverbände stärker auch für bessere Preise einstehen sollten, da die Überprüfung der Übersetzungen auf jeden Fall ein zusätzlicher Aufwand ist, auch in finanzieller Hinsicht.

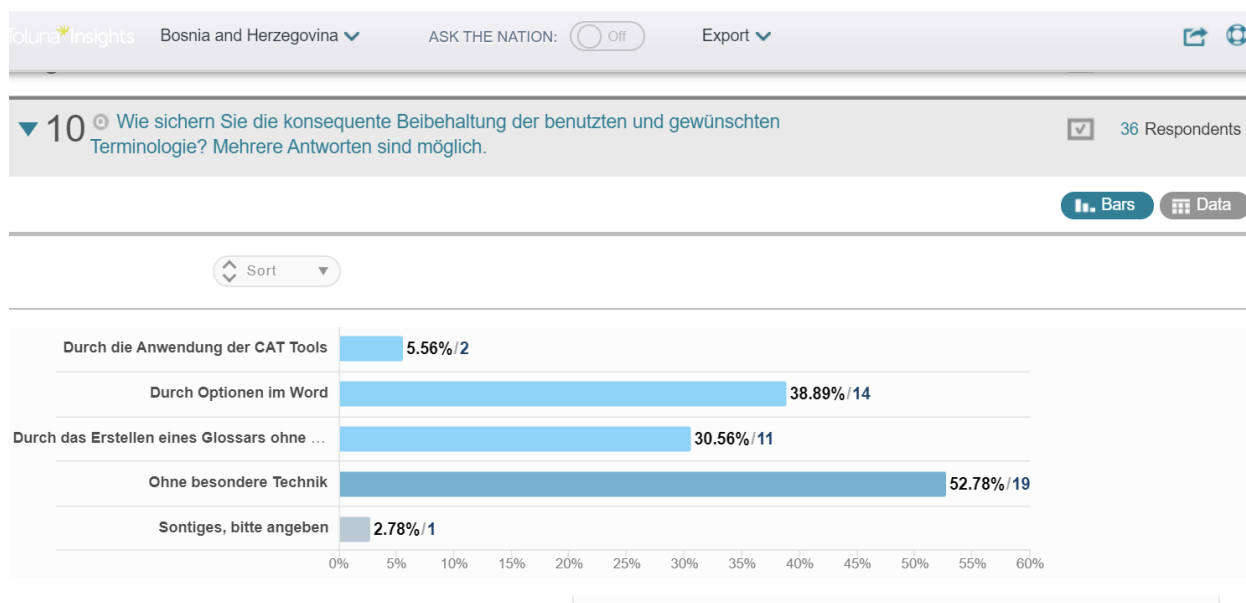
Es lohnt sich einen Blick in die Analyse der Frage Nr. 10: *Wie sichern Sie die konsequente Beibehaltung der benutzten und gewünschten Terminologie?* zu werfen:



Graphik Nr. 5: Antworten auf die Nr. 10 der Onlinebefragung, eigene Darstellung.

Wenn die Frage 10 durch den Filter in Toluna Surveys demographisch nur auf Bosnien-Herzegowina bezogen wird, sind die Ergebnisse drastischer und zeigen eine komplette Absenz der Anwendung von CAT-Tools und einen noch höheren Prozentsatz der Befragten, die keine besondere Technik benutzen. Es ist spekulativ,

eine Äußerung in die Richtung zu machen, aber solch eine Lage lässt es zu, die Feststellung zu machen, dass in Bosnien-Herzegowina die Qualität in der Übersetzungsbranche keine der Hauptsäulen der Branche darstellt. Die Beibehaltung der benutzten und gewünschten Terminologie ist der Hauptbestandteil der Qualität in der Übersetzungsbranche und gerade die CAT-Tools können dazu angewandt werden. Ein Prozentsatz über 52% der befragten ÜbersetzerInnen aus Bosnien-Herzegowina wendet keine besondere Technik an:



Graphik Nr. 6: Antworten auf Frage die Nr. 10 der Onlinebefragung, eigene Darstellung.

Zusätzlich wurde in der Onlinebefragung, an der insgesamt 36 TeilnehmerInnen aus Bosnien-Herzegowina teilgenommen haben und zu dieser Antwort ihre Meinung gaben, festgestellt, dass die Benutzung von CAT-Tools unter 6% liegt⁶.

Umgekehrt sieht die Lage aus, wenn die gleiche Frage von KollegenInnen aus Deutschland beantwortet wird, da 60% regelmäßig CAT-Tools benutzen⁷ und sich 16,67% damit nicht auskennen. Die gleiche Anzahl

⁶ Ein Übersetzungsbüro in Sarajevo hat gemeldet, regelmäßig eine Umfrage bei deutsch- und englischsprachigen Übersetzern in Bosnien-Herzegowina zu machen (2-Jahres-Zyklus), mit dem Ergebnis, welches sich mit der Onlinebefragung deckt: die Übersetzer der Paare Deutsch-Bosnisch/Kroatisch/Serbisch wenden keine CAT-Tools an, unterschiedlich zu den Übersetzern, die Englisch-Bosnisch/Kroatisch/Serbisch übersetzen.

⁷Frage 15 der online-Befragung.

der Befragten, die CAT-Tools benutzen, bestätigt, dass diese ihre Bestrebungen nach höheren Qualität der Übersetzungen erleichtern und erhalten⁸ und die Arbeit effizienter gestalten⁹.

Aus diesem Grund kann an der Stelle festgehalten werden, dass in der Praxis die Anwendung der CAT-Tools zur Steigerung der Qualität der Übersetzungen führt. Als Beweisführung für diese Behauptung nehmen wir die folgenden Aspekte der CAT-Anwendungen (vgl. Garcia 2014: 74): Die einfache Erstellung, Wiederverwendung und Einbehaltung der (Fach-)Terminologie durch Erstellung der Terminologie-Datenbanken und Translation Memories (TM)– Übersetzungsspeicher; Möglichkeit der Benutzung früherer Übersetzungen, damit Wiederholungen auf die gleiche Art und Weise wiedergegeben werden; Bei komplexen Übersetzungsprojekten, an denen mehrere Übersetzer arbeiten müssen, besteht die Möglichkeit der Serverumgebung, wo parallel alle am gleichen Korpus arbeiten können, die gleichen Terminologiedatenbanken und TM benutzen können; Je mehr CAT-Tools benutzt werden, desto reicher werden die TMs und umso kleiner wird der Zeitaufwand; Die Segmentierung ermöglicht eine bessere Übersicht über das Korpus und reduziert die Gefahr der Auslassungen, sowie anderer Formatierung, was ebenfalls zur Qualitätssicherung beiträgt.

2.5. Das allgegenwärtige Problem für die Übersetzungsqualität: Dumpingpreise

Was steht der Qualität der Übersetzungen gegenüber? Hönig identifiziert die Problematik und bedient sich des Terminus *Pfuscharbeit* (1999: 12), da bei Übersetzungsdienstleistungen die Qualität unbeachtet bleibt:

„Schlechte, oder sogar in manchen Fällen keine Qualität der Übersetzungen finden wir überall: Bedienungsanweisungen, Filmuntertitel, Werbung, Bücher, sogar Fachbücher. Und hier ist kein Ende. Wenn freiberufliche Übersetzer und Übersetzungsbüros nicht auf Qualität achten und wenn Kunden keine Qualität verlangen, ist der Übersetzerberuf schnell in die falsche Bahn geraten.“

Eine gesetzliche Regelung des Berufszugangs in Bosnien-Herzegowina gibt es nicht. Es bestehen nur Kriterien für die zertifizierten Gerichtsdolmetscher die jedoch formeller Art sind und sich auf die folgenden Aspekte beziehen: Staatsbürgerschaft von Bosnien-Herzegowina, abgeschlossenes Grundstudium, Beherrschung der Sprachen in mündlicher und schriftlicher Form, Kenntnisse der Rechtsterminologie und Organisation der Gerichtsbarkeit und der Staatsverwaltung und dass die Arbeits- und Moralqualitäten dem

⁸ Frage 16 der online-Befragung.

⁹ Frage 17 der online-Befragung.

Ansehen eines Gerichtsdolmetschers entsprechen¹⁰. Außerdem gibt es auch eine schriftliche und mündliche Prüfung. Weiter gibt es keine Regelungen, keine Kriterien und auch keine Kontrolle der tätigen freiberuflichen Übersetzer, der zertifizierten Gerichtsübersetzer- und Dolmetscher und der Übersetzungsagenturen. Deswegen kann der Übersetzerberuf sehr leicht in die Bahn des Ausweichberufes geraten.

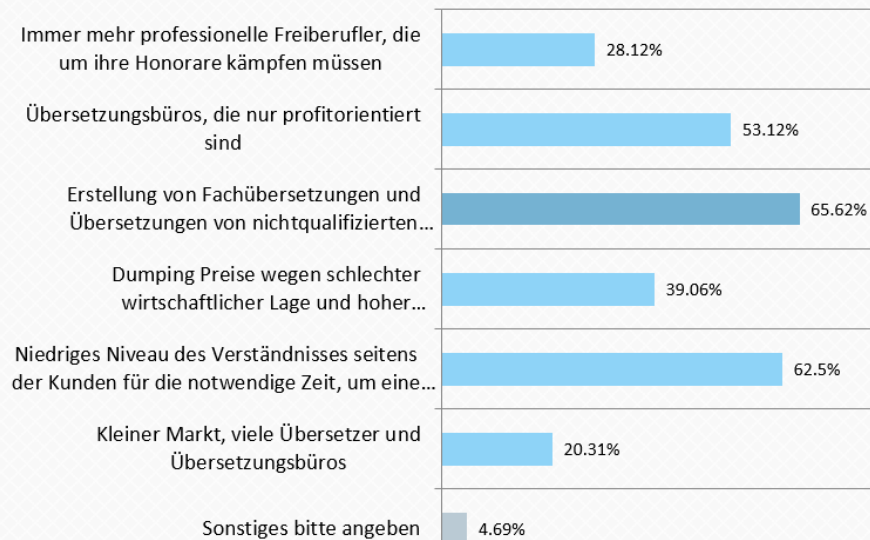
Um der Frage nachzugehen, ob ISO 9001 und ISO 17100 das erläuterte aktuelle Problem der Dumpingpreise auf die eine oder andere Art lösen könnten, müsste ein holistischer Ansatz befolgt werden, was den Rahmen dieser Arbeit sprengen würde. An dieser Stelle wird festgestellt, dass Dumpingpreise laut der Onlinebefragung ein identifiziertes Problem sind (77,19 % der Befragten bestätigen die Aussage, dass es Dumpingpreise in ihrem Land gibt, 10 % sagen es gäbe keine und 12,28 wissen es nicht). In einer möglichen Überprüfung der Aussage, dass ISO-Standards zumindest bei Übersetzungsbüros das Problem zum Teil beseitigen könnten, könnte in der Gesetzgebung im Teil der öffentlichen Beschaffungen liegen, da zum großen Teil (in Bosnien-Herzegowina vollkommen fehlend) keine Qualitätsnachweise verlangt werden. Wenn ein Übersetzungsbüro die ISO-Standards eingeführt hat und diese zumindest ein paar Jahre weiterführt, wäre zu erwarten, dass auch das Bewusstsein nicht nur beim Thema Qualität steigt, wie später im Kapitel 4 versucht wird aufzuzeigen, sondern dass auch die Wirtschaftlichkeit, das Image, die Umgebung der Branche mehr Anerkennung finden könnten. Das Gleiche kann auch für Freiberufler gelten (vgl. Unterkapitel 3.4.).

Die Befragten wurden gefragt, was der mögliche Grund für die Dumpingpreise ist, und die folgenden Antworten waren das Ergebnis der Frage 26:

¹⁰ <http://www.fmp.gov.ba/bs/ispit-za-sudske-tumace.html>. Abrufdatum: 14.4.2019

26. Wenn ja, was ist Ihrer Meinung nach der Grund für Damping Preise? Mehrere Antworten sind möglich.

Question Type: Multiple Choice | Total Respondents: 64



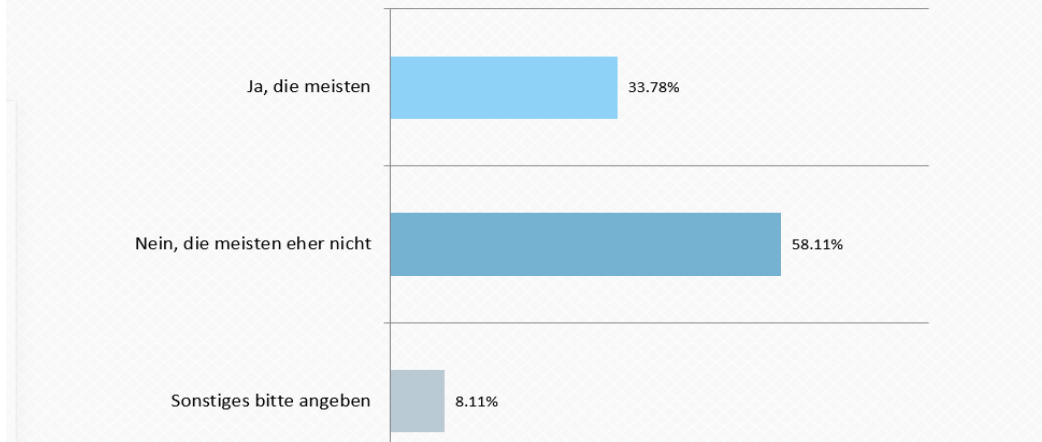
Graphik Nr. 7: Antworten auf die Frage Nr. 26 der Onlinebefragung, eigene Darstellung.

Es kann festgestellt werden, dass drei Akteure insbesondere identifiziert werden: nichtqualifizierte ÜbersetzerInnen; Kunden, die kein ausreichendes Niveau des Verständnisses für den Übersetzungsberuf aufbringen und nur auf den Profit orientierte Übersetzungsbüros.

Wenden wir uns an dieser Stelle kurz den Kunden zu. Wie Zwischenberger (2011: 41) festhält, steigen die Erwartungen an eine Leistung proportional zur Höhe des dafür bezahlten Preises. Es kann hier anhand der Analyse der Frage Nr. 27 *Haben Kunden Verständnis für den Übersetzerberuf?* davon ausgegangen werden, dass die Kunden kein Verständnis für den Übersetzerberuf mit an den Tag bringen und deshalb davon ausgehen, dass die Übersetzung schnell und zu niedrigen Preisen gemacht werden kann:

27. Haben Kunden Verständnis für den Übersetzungsberuf?

Question Type: Multiple Choice | Total Respondents: 74



Graphik Nr. 8: Antworten auf die Frage Nr. 27 der Onlinebefragung, eigene Darstellung.

Die Befragten äußern einen wesentlichen Zweifel, dass die Kunden Verständnis für ihren Beruf haben, wie aus der obigen Graphik sichtbar wird.

Eine mögliche Lösung des Problems liegt in den Antworten, die unter der Option „Sonstiges“ zu finden sind. Es handelt sich um die Kundenerziehung:

Total	5	8.77%
Diejenigen, die man "erzieht", entwickeln Verständnis. Übersetzer und Dolmetscher müssen daran arbeiten	1	20%
Kunden, die regelmäßig Übersetzungsbedarf haben, haben oft mehr Verständnis als private "Einmalkunden"	1	20%
Nach Erklärung, ja	1	20%
Teils teils, hängt vom Kunden ab.	1	20%
teils, teils	1	20%

Graphik Nr. 8: Antworten auf die Frage Nr. 27 der Onlinebefragung, eigene Darstellung.

Eine ähnliche Sichtweise wird auch von Zwischenberger (2011:41) in dieser Hinsicht vertreten:

„In diesem Zusammenhang spielt auch das Schlagwort der Kundenerziehung eine Rolle, wie von Kurz (2001: 404) angemerkt wird:

„[...] even though our clients may not always know what is good for them, we cannot prevent them from having expectations. Whenever these expectations or demands are unreasonable, members of the profession and professional organizations should convincingly show they cannot be met.“

Die Meinung der Befragten ist auch in anderen Aspekten dieses Problems interessant, da auch die professionellen Freiberufler und eine schlechte wirtschaftliche Lage, verbunden mit hoher Arbeitslosenquote ihren Beitrag bei der Marktlage leisten. Wenn die Antworten nur auf Bosnien-Herzegowina bezogen werden, ist die schlechte wirtschaftliche Lage zu 64,71 % beurteilt worden. Im Fazit sind dies so gut wie alle Akteure in der Übersetzungsbranche, die zu Dumpingpreisen führen und gegebenenfalls damit nicht nur den Ruf der ÜbersetzerInnen ruinieren, sondern auch dafür sorgen, dass der Übersetzerberuf ein „Ausweichberuf“ auch bleibt.

3. Qualitätsstandards in der Übersetzungsbranche

Über Qualität im allgemeinen Sinne, abgesehen von der Qualität in der Übersetzungsbranche, wird seit langem und immer wieder aufs Neue diskutiert. Europäische und internationale Normen und Standards ermöglichen es, Dienstleistungen und Produkte auf das Optimale für den Endnutzer zu bringen. Ausgehend von Zwischenberger (2013: 13) ist Qualität als nichts objektiv Gegebenes zu sehen, sondern variiert, je nachdem von wem, wann, wo, wie in welcher Situation und unter welchen Bedingungen sie beurteilt oder beschrieben wird.

Die zwei Standards, die den Kern der Prämisse dieser Arbeit bilden, können hier näher betrachtet werden: ISO 9001 als Qualitätsmanagement Standard und ISO 17100 (früher EN 15038¹¹) als international anerkannter Standard für Übersetzungsleistungen. Dolmetscherleistungen sind nicht Teil des Standards und

¹¹ Zum Zeitpunkt der Anmeldung und Genehmigung des Themas dieser Masterarbeit war die Norm EN 15038 aktuell. Da es in 2015 zur Ablösung der alten Norm kam, ist der Fokus der Arbeit auf der neuen, gültigen Norm. Die größten Unterschiede in der neuen Norm im Vergleich zur alten sind, wie im Text der Norm, deutsche Fassung S.2 aufgelistet: „a) EN ISO 17100 weist eine andere Struktur als die EN 15038 auf; sie bildet bereits über ihre Gliederung den allgemeinen Prozessablauf eines Übersetzungsauftrages ab, indem sie die einzelnen Teilprozesse in eine chronologische Reihenfolge bringt: Produktionsvorbereitende Prozesse und Tätigkeiten, Produktionsprozesse und Produktionsnachbearbeitende Prozesse; b) besonderes Augenmerk wurde auf die Erweiterung der definierten Begriffe gelegt, sodass nun die Felder Dienstleistungen, Technologie, Sprache & Inhalt, beteiligte Parteien und Prozesse thematisch getrennt voneinander dargestellt werden. c) die erforderlichen Kompetenzen eines Übersetzenden schließen nun auch die Sachgebietskompetenz mit ein; d) ein Übersetzender kann seine Übersetzungsqualifikation nun auch über ein behördliches Zertifikat nachweisen; e) erforderliche Kompetenzen von Projektleitenden (z. B. Projektmanagern) werden definiert; f) der Einsatz von Übersetzungstechnologie und Übersetzungstools wird explizit angesprochen; g) das Thema „Anforderungen an das Projektmanagement von Übersetzungsdienstleistungen“ wird stärker fokussiert; h) die Anforderung der gezielten Verarbeitung von Kundenfeedback wurde in die Norm aufgenommen.“

so wird sich diese Arbeit nur auf Übersetzungen, also die schriftliche Übertragung von einer Sprache in die andere fokussieren.

Der Gedanke und Prozesse, die mit Qualität der Übersetzungen einher gehen sollen, finden nicht am Ende des Übersetzungsprojektes statt, sondern die Qualität soll der Leitgedanke vom Anfang bis zum Ende sein, oder wie Jerzy Czopik (2019: 77) in seinem Papier *Quality Assurance process in translation* hervorhebt: "To deliver a high quality product a well designed process is necessary. In the best case it starts already before the translation is assigned to a translator".

Aus diesem Grund sollen gerade die internationalen Standards zur Sicherung der Qualitätsprozesse und Projektverwaltung in Übersetzungsbüros – ISO 9001 als Qualitätsmanagementstandard und ISO 17100 als Übersetzungsstandard dienen. Wir werden uns im Laufe der Arbeit auch mit besonderen Aspekten der Standards befassen, die für freiberufliche ÜbersetzerInnen von Bedeutung im Prozess der Qualitätssteigerung ihrer Übersetzungen sein können, aber auch wegen möglicher Vermarktung ihrer Dienstleistungen (siehe Unterkapitel 3.4) .

Im Geleit der Vorgängernorm, nämlich EN 15038 hat der Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer (BDÜ) über die Norm das Folgende betont:

„Umso wichtiger ist es, dass die vorliegende Norm DIN EN 15038 „Übersetzungsdienstleistungen“ nunmehr zumindest auf Normungsebene Mindestanforderungen an die Erbringer von Übersetzungsdienstleistungen definiert und dass sie – im Gegensatz zur deutschen Vorläufernorm DIN 2345, die zum 31.12.2006 vom Deutschen Institut für Normung zurückgezogen wurde – europaweit gilt.“

Die neue Norm, ISO 17100 wird vom ATICOM, dem Fachverband der Berufsübersetzer und Berufsdolmetscher e.V in der Fachzeitschrift Aticom Forum im Artikel „Morgen schon Realität?“ (vgl. Plantschko 2006: 24) unter anderem als ein gewisser Schutz vor ungeprüften und unsicheren Übersetzungsdienstleistungen dargestellt und es wird hervorgehoben, dass die Norm mitunter dazu dient, Kundenkriterien zu erfüllen, mit Bewertungsmaßstäben, damit auch die Qualität gemessen werden kann.

3.1. Allgemeines über ISO 9001 und ISO 17100

Das Ziel dieser Arbeit ist zu zeigen, wie internationale Standards und CAT-Tools zur Qualitätssteigerung der Übersetzungen dienen. Ohne einen kurzen Abschnitt und Erläuterung der allgemeinen Charakteristika der

beiden Standards wäre es nicht möglich, weitere Schlussfolgerungen zu ziehen. Deshalb sollen in diesem Kapitel die beiden Standards näher betrachtet werden, wobei insbesondere bei ISO 9001 als Qualitätsmanagement-Standard nicht in die Details der Anforderungen gegangen wird, sondern es werden lediglich die Grundstrukturen und die Grundgedanken beider Systeme vorgestellt. Der Übersetzungsstandard ISO 17100 wird soweit vorgestellt, dass es die Grundstruktur und einige spezifische Anforderungen zum Übersetzung-, Korrekturlesen-, Projektmanagementprofil beinhaltet, die zur Übersetzungsqualität besonders beitragen¹².

Ohne zu tief in die verschiedenen Definitionen der Qualität einzusteigen, wird hier die Definition der Dienstleistungsqualität von Bruhm (2013: 34) gegeben, mit dem Ziel, ein Allgemeinverständnis des Begriffes zu ermöglichen, bevor Näheres über die Systeme erläutert wird:

„Dienstleistungsqualität ist die Fähigkeit eines Anbieters, die Beschaffenheit einer primär intangiblen und der Kundenbeteiligung bedürftigen Leistung gemäß den Kundenerwartungen auf einem bestimmten Anforderungsniveau zu erstellen. Sie bestimmt sich aus der Summe der Eigenschaften bzw. Merkmale der Dienstleistung, bestimmten Anforderungen gerecht zu werden.“

3.2. ISO 9001

Die DIN EN ISO 9000 ff ist eine international gültige Normenreihe zum Aufbau und zur Bewertung von QM-Systemen. Die Bezeichnung DIN EN ISO 9000 setzt sich aus folgenden Abkürzungen zusammen¹³:

- DIN Deutsches Institut für Normung¹⁴
- EN Europäische Norm
- ISO International Organisation for Standardization, gegründet 1947.

Die erste Fassung der DIN EN ISO 9000 ff wurde 1987 veröffentlicht, sie wurde 1994 überarbeitet und um branchenspezifische Leitfäden erweitert. Die 2015er Fassung ist das Ergebnis einer Großrevision, sie ist branchenunabhängig und setzt sich aus den Normen DIN EN ISO 9000, 9001 und 9004 zusammen. Turnusmäßig wird jede Norm alle vier Jahre überprüft und so steht die Bezeichnung 2015 für die letzte

¹² Anmerkung: die Kompetenzanforderungen von ISO 17100:2015 wurden im Kapitel 2 dargestellt und im Kapitel 4 praxisbezogen erläutert.

¹³ <https://www.enzyklopaedie-der-wirtschaftsinformatik.de/lexikon/technologien-methoden/Informatik--Grundlagen/Normungsgremien>. 18.12.2019

¹⁴ Im Falle von Bosnien-Herzegowina kommt anstatt der DIN-Abkürzung die BAS-Abkürzung, die für das Institut der Standardisierung Bosnien-Herzegowinas steht, welches nach der Übersetzung des Standards den Standard auf bosnischer/serbischer/kroatischer Sprache in Bosnien-Herzegowina verkaufen darf. Siehe: www.bas.gov.ba.

Großrevision 2015 (vgl. Pabst/Kraus 2013). ISO 9001 ist ein prozessorientiertes System, welches zum Ziel hat, dass der Kunde/die Kundin und die mit der Qualität zusammenhängenden Schritte im Vordergrund stehen. Zudem ist die ständige Verbesserung und Überprüfung der Prozesse, Ergebnisse, Risiken usw. eines der wichtigsten Bestandteile des ISO 9001.

Auf Kundenzufriedenheit wird im Qualitätsmanagementstandard zentraler Wert gelegt (vgl. Bruhn 2013, Brüggeman/Bremer 2011), da dieses prozessorientierte System der kontinuierlichen Verbesserung den Endkunden als einen der wichtigsten Faktoren sieht. Starkes Leadership in Sinne von „*leading by example*“, klare Vision und Mission eines Unternehmens, zufriedene Angestellten, verbunden mit unmissverständlich definierter Strategie, Prozessen, Ressourcen, Kompetenzen sind die Hauptsäulen des Qualitätsmanagements im Sinne von ISO 9001. Jedoch sieht die Praxis von Unternehmen, Übersetzungsbüros nicht ausgeschlossen, gerade oft so aus wie von Bruhn (2013: 12) dargelegt:

„Kundenorientierung und Servicebereitschaft sind in zahlreichen Unternehmen Lippenbekenntnisse, eine Umsetzung der in Seminaren und Schulungen den Mitarbeitenden vermittelten Inhalte findet häufig nicht statt, wird bisweilen von Vorgesetzten nicht vorgelebt oder von den Mitarbeitenden nicht verinnerlicht.“

So gibt es in Bosnien-Herzegowina von insgesamt ca. 40¹⁵ tätigen Gesellschaften in der Übersetzungsbranche zurzeit nur ein Übersetzungsbüro, welches regelmäßige Zertifizierungen im Bereich des Qualitätsmanagements und Übersetzungsmanagements vornimmt. Über freiberufliche Übersetzer liegen keine Daten vor¹⁶. Dies zeugt von einem relativ niedrigeren Bewusstsein über Qualität in der Übersetzungsbranche in Bosnien-Herzegowina (Siehe Kapitel 6).

Abschließend soll die Frage beantwortet werden, ob ISO 9001 in der Übersetzungsindustrie angewandt werden kann? Dazu scheint die Antwort von Monahan/Arnsperger aussagekräftig zu sein (2014: 36):

„Absolutely. The key elements of ISO 9001 help set up a strong quality management system for any company, including service providers. Setting a clear quality policy and clear quality processes

¹⁵ Laut Untersuchung im offenen Firmenregister, Januar 2019. Es gibt zu viele unterschiedliche Firmen, die als ihre Haupttätigkeit Übersetzung angegeben haben, aber eine nähere Analyse deckt auf, dass andere Tätigkeitsbereiche aktiver sind. Es bestehen keine Regelungen im Bereich dieser Branche in Bosnien-Herzegowina, so dass die Gründung eines Übersetzungsbüros ohne hohe Anforderungen (Gerichtsdolmetscher usw.) gemacht werden kann. Dies führt zusätzlich zu Übersetzungen, die qualitativ niedrig sind und wo die Wahrscheinlichkeit steigt, dass Google-Translate Produkte auch in offiziellen Übersetzungen zu finden sind, d.h. es besteht überhaupt keine Qualitätskontrolle in dieser Branche.

¹⁶ Zum Zweck dieser Arbeit wurde eine Umfrage bei Zertifizierungsstellen gemacht.

allows a translation service provider to focus on ensuring that customer requirements are being met. Translation companies use quality objectives to report on the company's overall health and performance, to ensure that they are continually improving, and that the management team is focusing on key areas of the company's performance."

Das Unterkapitel ISO 9001 als kurzes Kapitel über das Qualitätsmanagementsystem kann mit dem Qualitätsguru Edward Deming abgeschlossen werden. Neben Deming gibt es noch zahlreiche QM-Gurus, aber die einfachste Erfassung vom Sinn und Zweck des Qualitätsmanagements kommt gerade vom Deming. Er erarbeitete neben dem Demingkreis (Brüggeman 2013: 9) – den sogenannten Plan-Do-Check-Act Zyklus die 14 Deming-Punkte. In Anbetracht der Tatsache, dass der Standard zahlreiche Anforderungen hat, die an dieser Stelle nicht erläutert werden sollen, wird in Anlehnung an Brüggemark/Bremen (2013, 8) auf Demings 14 Punkte hingewiesen.

3.3. ISO 17100

Bevor zur näheren Betrachtung des ISO 17100 als internationalen Übersetzungsstandard übergegangen wird, soll eine Definition des Übersetzens gegeben werden, da diese eine Einsicht in die Vorgänge und Phasen des Übersetzens gibt:

„Übersetzen ist ein Textverarbeitungs- und Textreverbalsierungsprozess, der von einem ausgangssprachlichen Text zu einem möglichst äquivalenten zielsprachlichen Text hinüberführt und das inhaltliche und stilistische Verständnis der Textvorlage voraussetzt. Übersetzen ist demnach ein in sich gegliederter Vorgang, der zwei Hauptphasen umfasst, eine Verstehensphase, in der der Übersetzer den ausgangssprachlichen Text auf seine Sinn- und Stilintention hin analysiert, und eine sprachliche Rekonstruktionsphase, in der der Übersetzer den inhaltlich und stilistisch analysierten ausgangssprachlichen Text unter optimaler Berücksichtigung kommunikativer Äquivalenzgesichtspunkte reproduziert.“ (Wils 1977: 72, zitiert nach Koller 2013: 89)

Vor dem Hintergrund dieser Definition ist die Sinn- und Zweckmäßigkeit der unterstehenden Darstellung des international anerkannten Übersetzungsstandards zu betrachten, und es soll betont werden, dass in den Normungsgremien die Fachleute aus den betreffenden Bereichen sitzen¹⁷. Aus diesem Grund kann davon ausgegangen werden, dass die Norm das notwendige wissenschaftliche, theoretische und praktische Wissen

¹⁷ [Vergleiche](http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.618.6973&rep=rep1&type=pdf) dazu: PASTOR, Gloria Corpas: Department of Translation and Interpreting. University of Malaga Spain. In: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.618.6973&rep=rep1&type=pdf> . S. 54. Abrufdatum 25.5.2019

beinhaltet. Zudem hält Zwischenberger fest (2013: 29), dass sich die Definitionen von Normen allerdings eher auf Übersetzung beschränken: „Ein Grund dafür könnte sein, dass beim Übersetzen als Resultat ein schriftlich fixierter Text vorliegt, der sich eher für eine Kontrolle anbietet [...]“¹⁸.

Auf der gleichen Schiene sind auch die Überlegungen der Praktiker, die sich mit der Qualität im engeren Sinne und mit damit verbundenen Systemen und Standards befasst haben. So stellen Monahan/Arnsperger (2014: 10) in ihrem veröffentlichten Beitrag zur Diskussion über die Qualität in der Übersetzungsbranche „The Definitive Guide to Measured Translation Quality“, das Folgende fest:

„There is an important distinction between quality assurance (QA) and quality control (QC). By nature, QC is reactive, while QA is proactive. Quality control is essentially inspection. QC simply verifies preceding tasks. Quality assurance is the active pursuit of quality, ingrained in the overall process. QA likely includes a subset of QC steps within the process, but QA expands to the actual design and execution of a process. [...]. Ultimately QA reduced dependence on QC, driving efficiency, reducing rework, and leaning out the process.“

Gerade dies sind die Kernpunkte des ISO 17100 mit Hervorhebung der Notwendigkeit einer zentralstehenden und proaktiven Rolle aller Beteiligten vom Anfang des Projekts bis zum Abschluss. Die Kompetenzen der ÜbersetzerInnen müssen nachweislich sein und die Integration zum ISO 9001 mit seiner Prozessorientierung und Feststellung von klaren Definitionen der Zuständigkeiten bringen Vorteile sowohl für den Kunden, als auch für den Übersetzerberuf, da im Fall der Einhaltung der Standards keine Möglichkeit besteht, ungeschulte ÜbersetzerInnen am Projekt teilnehmen zu lassen.

Die deutsche Fassung EN ISO 17100 *Übersetzungsdienstleistungen – Anforderungen an Übersetzungsdienstleistungen* umfasst insgesamt 30 Seiten und wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 37, „Terminology and other language and content resources, Subcommittee“ SC 5, „Translation, interpreting and related technology“ erarbeitet und als EN ISO 17100 im Parallelverfahren unter der Wiener Vereinbarung übernommen (vgl. Text der Norm ISO 17100. Nationales Vorwort. S.2.). Diese Norm stellt gleichzeitig die Überarbeitung von EN 15038:2006 dar und die wesentlichen Änderungen beziehen sich auf die Gliederung, Erweiterung der definierten Begriffe, erforderlichen Kompetenzen – es werden auch die Sachgebietskompetenzen dazu gezogen, Beweisführung der Übersetzerqualifikationen über ein

¹⁸ Zwischenberger nennt an dieser Stelle auch die internationalen Normen und Vorschriften, die für das (Simultan)dolmetschen entwickelt wurden.

behördliches Zertifikat, erforderliche Projektmanagerkompetenzen und gezielte Verarbeitung von Kundenfeedback (ebd.). Eine Neuigkeit ist auch, dass sich durch die neue Norm auch Freiberufler zertifizieren lassen können, was im Unterkapitel 3.4. näher erläutert wird. Die Grundstruktur, ohne auf die Unterpunkte im Detail einzugehen, sieht wie folgt aus:

- 1 Anwendungsbereich
- 2 Begriffe
- 3 Ressourcen
- 4 Projektvorbereitung
- 5 Produktionsprozesse
- 6 Projektnachbereitung

Anhang A - F (informativ) ISO 17100 – Arbeitsablauf beim Übersetzen, Vereinbarungen von Projektspezifikationen, Projektregistrierung und Protokollierung, Projektvorbereitung, Übersetzungstechnologie, Auflistung von Mehrwertdienstleistungen (ebd. S. 3).

In Anbetracht der Tatsache, dass das Thema dieser Arbeit sich mit der Qualität der Übersetzungsdienstleistungen befasst, sind alle Teile des ISO 17100 von gleichwertiger Bedeutung. Um aber im Rahmen der vorgeschriebenen Struktur zu bleiben, werden im Kapitel 4 die Schritte 4-6 anhand praxisbezogener Beispiele dargestellt und die Ziffer 2 – Ressourcen wird wegen ihrer spezifischen Anforderungen an die Profile der Tätigen mehr Raum in dieser Arbeit finden, was schon teils im Kapitel 2 stattfand und im Kapitel 4 zusätzlich erläutert wird. Das Wesentliche der Norm bezieht sich auf die Kernprozesse, Ressourcen und andere Aspekte, die für die Bereitstellung einer qualitativ hochwertigen Übersetzungsdienstleistung erforderlich sind und die den anzuwendenden Spezifikationen entspricht (vgl. Text der Norm ISO 17100. Nationales Vorwort. S. 6). Der Arbeitsablauf ist in der Norm ISO 17100 weniger prozessbezogen als in der Vorgängernorm¹⁹ und aus diesem Grund ist der Anhang A – Arbeitsablauf von

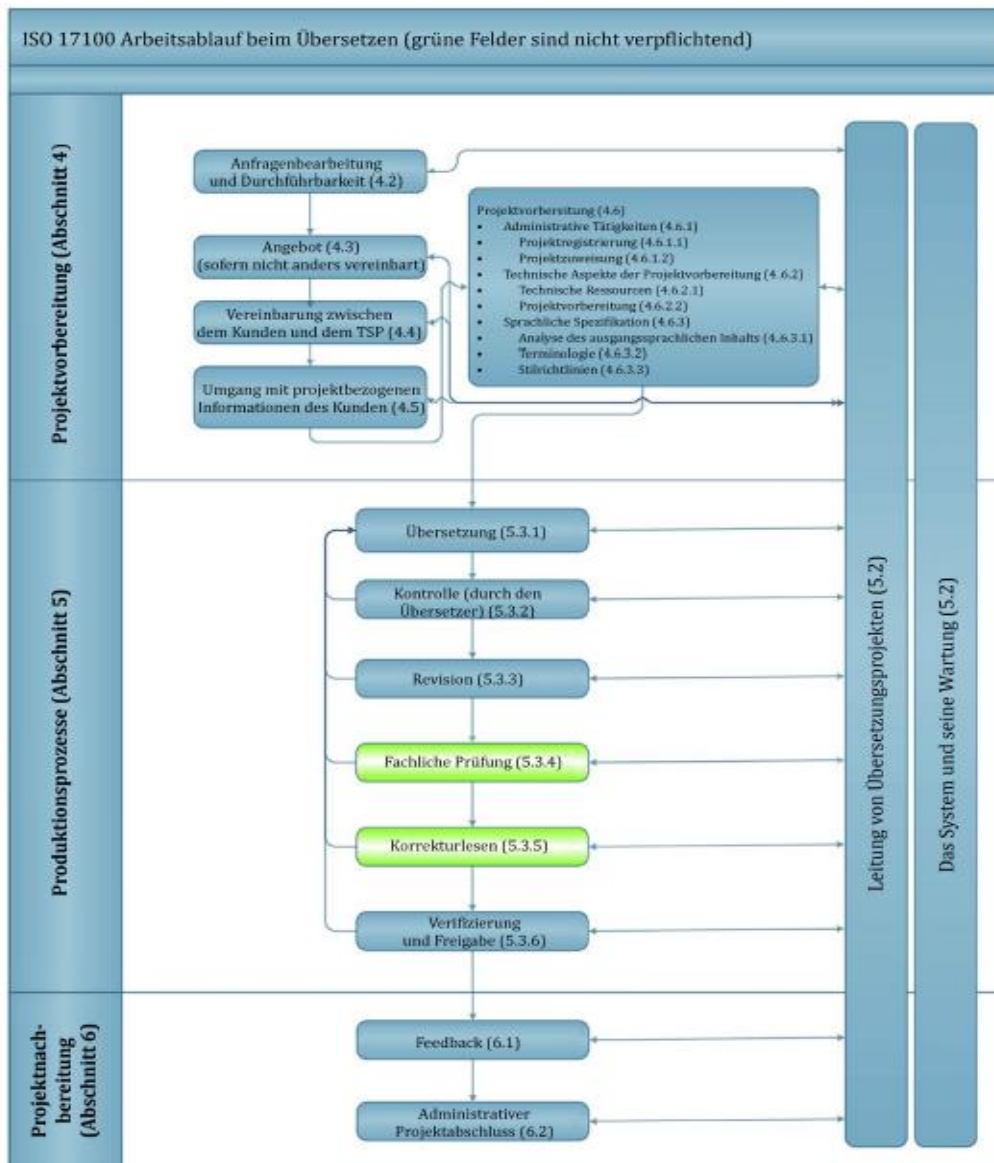
¹⁹ Vergleiche Wedde in: <https://aticom.de/normen/ein-modell-fuer-freiberufler/>.19.5.2019

wesentlicher Bedeutung für das allgemeine Verstehen der zusammenhängenden Prozesse:

DIN EN ISO 17100:2016-05
EN ISO 17100:2015 (D)

Anhang A (informativ)

ISO 17100 - Arbeitsablauf beim Übersetzen



Wie die einzelnen Schritte in praktischer Umsetzung aussehen und welche Auswirkungen sie haben, wird im Kapitel 4 anhand eines Beispiels erläutert.

3.4. Können Freiberufler zertifiziert werden?

Mit der Vorgängernorm war dies nicht möglich, und in einigen Ländern bestand die Möglichkeit der Registrierung der Freiberufler, aber die Zertifizierung war nicht möglich. Mit ISO 17100 ist es durchaus möglich und es werden hier die einzelnen Schritte sowie mögliche Vorteile für Freiberufler in Kürze vorgestellt.

Auf dem Markt gibt es leider so gut wie keine Literatur, die sich mit dieser Norm und Freiberuflern befasst. Um aber in diesem Unterkapitel ausreichend Informationen und Argumentationen geben zu können, dass Freiberufler zertifiziert werden können, wird auf glaubwürdige Onlinequellen zugegriffen.

Das Thema der Zertifizierung von Freiberuflern wird beim Fachverband der Berufsübersetzer und Berufsdolmetscher e.V. – ATICOM²⁰ – oft und gerne zum Thema gemacht, mit der Folge, dass weiterführende Informationen über den Gebrauch, Sinn und Zweck der Norm aus einer objektiven Perspektive gegeben werden. Der Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer (BDÜ) scheint ebenfalls einige Artikel zu diesem Thema veröffentlicht zu haben, jedoch sind diese der breiten Öffentlichkeit nicht zur Verfügung gestellt worden.

Nützlich sind die Einsichten des Artikels „Die ISO 17100 – Chance oder Fluch für Freiberufler?“, verfasst von der zertifizierten Übersetzerin Schweigereit und veröffentlicht bei ATICOM. Dementsprechend ist die Möglichkeit der Zertifizierung von Freiberuflern eine der Neuigkeiten von ISO 17100. Es wurde von ATICOM wiederholt und unmissverständlich mitgeteilt²¹, dass die Norm klare und eindeutige Anforderungen definiert, die vom Unternehmen oder Freiberufler einfach befolgt/umgesetzt werden können, wenn man anstatt der schon genannten *Lippenbekenntnisse* in der Tat ein Gütesiegel haben möchte und die damit im Zusammenhang stehenden Anforderungen implementieren und aufrecht erhalten möchte. Der Vorstand von ATICOM hat sich bemüht, ein Zertifizierungsschema für Freiberufler zu entwickeln durch verschiedene durchgeführte Test-Audits. Laut ATICOM steht den Freiberuflern nichts entgegen, sich zertifizieren zu

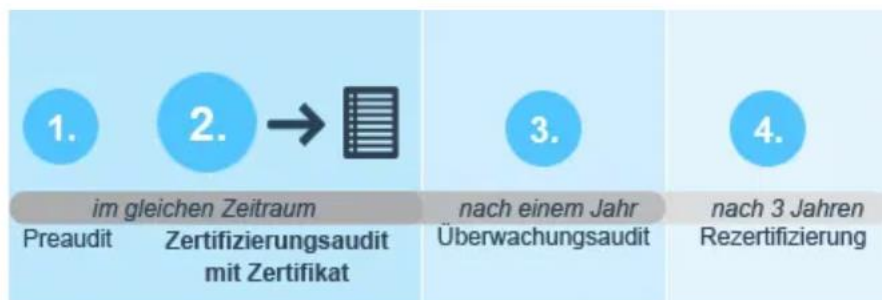
²⁰ www.aticom.de. 20.1.2019

²¹ Vergleiche: <https://aticom.de/normen/ein-modell-fuer-freiberufler/>. 20.1.2019

lassen. Es werden sogar Sprechstunden für Freiberufler, die Interesse an der Qualitätssicherung und normkonformer Arbeit haben, organisiert²².

Klare Schritte über Zertifizierung von Freiberuflern in Deutschland, sowie eine Untersuchung möglicher Verbesserungen wurden in einer Masterarbeit in 2017 untersucht (vgl. Koch 2018). Die Autorin bemühte sich, den Ablauf des Zertifizierungs- und Rezertifizierungsverfahrens zu geben:

So zertifiziert sich ein Freiberufler:



Der Ablauf der Zertifizierung und Rezertifizierung.

Abbildung Nr. 1: Ablauf der Zertifizierung und Rezertifizierung. Quelle: <https://intelligent-information.blog/de/iso-17100-zertifizierung-fuer-freiberufler-bringt-mir-das-was/>

Für die Zertifizierung von Freiberuflern, sowie eine kurze Erklärung über die notwendigen Schritte vergleiche Maier/Schwagereit (2016).

Obwohl es in Bosnien-Herzegowina keine offiziellen Informationen für Freiberufler gibt, kann hier Folgendes festgestellt werden: Die Freiberufler können sich an Zertifizierungsdienstleister wenden, um weiterführende Informationen für eine mögliche Zertifizierung zu bekommen. Es sei hier angemerkt, dass nicht alle Unternehmen eine/n Prüferin für das ISO 17100 haben und dass vielleicht außerhalb der Grenzen von Bosnien-Herzegowina Angebote eingeholt werden müssen.

²² <https://aticom.de/aktuelle-termine/online-sprechstunde-219-zur-din-iso-zertifizierung-fuer-freiberuflerinnen-thomas-wedde/>. 19.5.2019

4. Kontrastive Übersetzungsanalyse zum Aufzeigen eines praxisbezogenen Übersetzungsprojekts mit und ohne ISO und CAT-Umgebung

In diesem Kapitel wird auf praxisorientierte Beispiele eingegangen, mit dem Ziel zu demonstrieren, dass Einhaltung der Standardanforderungen und Anwendung der CAT-Tools nicht nur mit Zeiteinsparungen resultieren, sondern dass die Qualität höher sein wird, da unter anderem die Terminologie durch Terminologiedatenbanken einbehalten wird. Um dies zu beweisen, werden zwei Optionen vorgestellt: durch die erste Option wird dargestellt, dass Übersetzungen in einer kontrollierten Umgebung stattfinden, mit mehreren Fachleuten, die am Prozess einer Übersetzung arbeiten (wie vom ISO 17100 verlangt, siehe Anhang A der ISO 17100 weiter oben). Das Ziel ist die Erzielung höchster Qualität. In dieser Umgebung wird zusätzlich mit dem CAT-Tool memoQ gearbeitet.

Die zweite Option, die aufgezeigt wird, ist die ohne kontrollierte Umgebung – ein freiberuflicher Übersetzer, der zudem gerichtlich vereidigt ist, wird den gleichen AS-Text bekommen und übersetzen. Die beiden Ergebnisse werden verglichen und auf ihre Stilistik, Semantik und Syntax überprüft, d.h. es wird die Qualität des Endproduktes analysiert.

Option 1: Übersetzungsprozesse mit Anwendung von ISO 9001:2015 und ISO 17100:2015 und memoQ als CAT-Tool

Einholung des Angebots

Das Unternehmen YY (im nachfolgenden Text: der Kunde), welches selbst hohen Wert auf Qualitätsstandards legt, hatte an das Übersetzungsbüro XX²³ (im nachfolgenden Text: das Büro/die Agentur) die Anfrage zur Übersetzung geschickt. Es handelt sich um insgesamt 4 Texte, wovon zwei Dokumente den Bestandteil dieser Arbeit und der damit zusammenhängenden kontrastiven Analyse bilden werden:

- 1. Anforderungen an TÜV-Prüfzeichen**
- 2. Grundsatzerklärung zum Schutz und zur Stärkung der gemeinsamen Marke „ TÜV“ - TÜV-Markenkodex**

Der Kunde gab die Frist von insgesamt 14 Arbeitstagen für die Anfertigung der Übersetzung an. Die Anmerkung war: der Standard der bosnischen Sprache soll verwendet werden.

²³ Ohne Werbung machen zu wollen wird das Übersetzungsbüro als XX bezeichnet. Das Übersetzungsbüro ist das einzige ISO-Zertifizierte Büro in Bosnien-Herzegowina laut der Umfrage, die zum Zweck dieser Arbeit geleistet wurde. Der Autorin wurde volle Einsicht in die Emails, Projektverwaltung und memoQ gesichert. Der Kunde gab schriftliche Genehmigung zur Verwendung der Texte in dieser Masterarbeit.

Die Schritte vor der eigentlichen Übersetzung sind die folgenden:

- Die Antwort auf die Anfrage kam nach der Analyse der Texte und nachdem überprüft worden ist, ob die ansonsten zuständige Übersetzerin, die seit 2010 für den Kunden im Büro arbeitet, frei ist. Ihre Kompetenzen entsprechen den angeforderten Kompetenzen laut ISO 17100. Das gleiche gilt für die Lektorin, die seit 3 Jahren im Büro angestellt ist.
- Erstellung des Preisangebots – das Preisangebot stimmt mit den marktüblichen Preisen überein²⁴.
- An den Kunden wird das Angebot mit dem Preis und der Frist abgeschickt und der Kunde nimmt das Angebot als solches an.
- Das Büro fragt nach dem/der zuständigen Sachbearbeiter/in, der/die eventuelle Fragen, die während der Übersetzung auftreten, beantworten kann. Der Kunde ernennt eine Sachbearbeiterin, die in Kopie der Email ist.
- Das Büro trägt das Projekt in die Projektübersicht ein, wo folgende Elemente Bestandteil des Projektmanagements sind (ISO 9001 Anforderungen):
 - Datum des Empfangs
 - Kundename
 - Kontaktperson beim Kunden
 - Bezeichnung des Projekts²⁵
 - Sprachen
 - Anzahl der Übersetzungseinheiten²⁶
 - Preis pro Übersetzungseinheit
 - Kostenschätzung (Preis)
 - Beglaubigung seitens eines/einer beeidigten Gerichtsübersetzer/in (ja/nein)
 - Art der Lieferung (Email, Direktzustellung, per Post, sonstiges)
 - Frist für die Erstzustellung (Übersetzer/in)
 - Frist für die Lieferung (Projektmanager/in)
 - Zuständige/r Übersetzer/in
 - Zuständige/r Lektor/in

²⁴ Als marktüblich wird die Gebühr für Gerichtsdolmetscher in Bosnien-Herzegowina genommen für Texte, die beglaubigt werden sollen. Für Texte, die nicht von Gerichtsübersetzern übersetzt werden, wird die Norm von 1800 Zeichen, mit Leerzeichen verwendet.

²⁵ Jeder Text stellt ein Projekt dar, also handelt es sich hier um verschiedene, jedoch zusammenhängende Projekte, die von einer Übersetzerin übersetzt werden.

²⁶ Eine Übersetzungseinheit umfasst 1800 Zeichen mit Leerzeichen.

- Zuständige/r Projektmanager/in
- Sonstige Anmerkungen (z.B. hier – Standardsprache Bosnisch)²⁷
- Beanstandungen, falls aufgetreten

Das Büro konvertiert die PDF-Dateien in Word-Dokumente, schickt diese an die zuständige Mitarbeiterin, die eine dauerhafte memoQ Lizenz auf Serverumgebung des Büros hat. Der Übersetzerin werden alle Informationen mitgeteilt, die Frist für die Ablieferung der Übersetzungen, damit die Lektorin ausreichend Zeit hat, die Übersetzung zu überprüfen, die Anmerkung seitens des Kunden und die Anforderung, in memoQ die Arbeit zu leisten. Da es sich um eine Angestellte des Büros handelt, wird keine Honorarvereinbarung gemacht. Die Übersetzerin wird gebeten, mögliche Fragen an den Kunden vor dem Prozess der Übersetzung zu definieren (beim ersten Lesen), sie hat aber ununterbrochen die Möglichkeit, eventuell Fragen an die Projektmanagerin zu stellen, zwecks Qualitätssicherung.

Während der Übersetzung läuft der Prozess wie folgt ab:

- Die Übersetzerin eröffnet das Projekt in memoQ.
- Sie erstellt eine TM (zum Zweck dieser Arbeit wird eine neue TM erstellt).

²⁷ Da von der Autorin dieser Arbeit die Anfrage an das Büro kam, passende Texte als Korpus dieser Arbeit zu benutzen, wurde vom Kunden dies genehmigt, mit der Anmerkung, dass Namen und Unterschriften in den Unterlagen ausgelassen werden, zwecks Datenschutz.

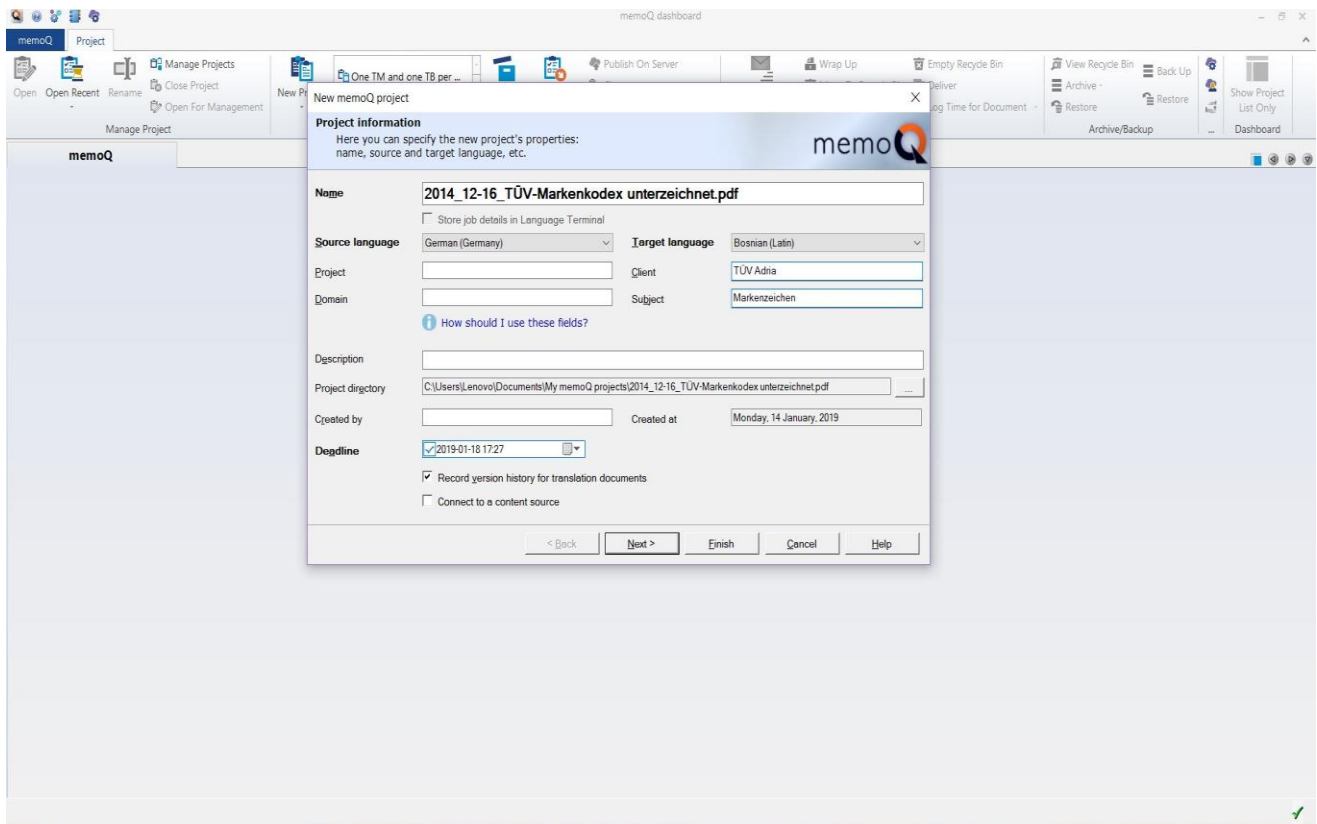


Abbildung Nr. 2: Eröffnung des Projekts in memoQ. Bildschirmaufnahme.

Und die eigentliche Übersetzungsarbeit beginnt. Alle Anforderungen seitens beider ISO Systeme sind erfüllt, insbesondere zu ISO 17100 - Kompetenzen der Übersetzerin, der Projektleitung und der Lektorin, und zu ISO 9001 – Projektaufbau, Projektaufsicht und -kommunikation, Fehlerbeseitigung im Voraus (Abklärung der Termini) usw. Die Nutzung von memoQ und der TM ermöglicht die fortlaufende Beibehaltung der Terminologie, in allen Texten, die nicht ähnlich, aber doch verbunden sind (teils die gleiche Terminologie) und damit liegen die Chancen höher, dass die Qualität erzielt wird.

Die zuständige Übersetzerin kommuniziert ununterbrochen mit der Projektmanagerin im Büro, die wiederum den Kontakt zum Kunden hält und zwar bezüglich folgender Termini:

- ✓ TÜV Zeichen – wird es als *znak* oder *oznaka* übersetzt? Bei der Internetrecherche und in zweisprachigen Wörterbüchern wird beides gleichmäßig benutzt. Das Büro empfiehlt *znak* als es mit dem Kunden schriftlich kommuniziert. Der Kunde wählt aber den Begriff *oznaka* mit der Argumentierung, dass dieser Begriff branchenspezifisch ist.

- ✓ Überprüfung – ist es *provjera* oder *revizija*, denn abhängig vom Kontext handelt es sich bei der ersten Überprüfung um *provjera*, bei der zweiten schon um *revizija*? Manchmal wird es aus dem Text nicht ersichtlich, um welchen der beiden Termine es sich handelt.
Der Kunde trifft die Entscheidung, dass alles mit *provjera* übersetzt wird, da die Texte an die Fachleute gerichtet werden, die sehr wohl den Kontext verstehen und *provjera* das passende Wort in allen Kontexten ist.
- ✓ Marke – *robna marka*, *trgovačka marka*, *zaštitni znak* oder *brend*? Die Übersetzerin und die Projektmanagerin haben die Recherche im Internet, in zweisprachigen Wörterbüchern aber auch bei Marketingexperten gemacht und teilen dem Kunden mit, dass sowohl *robna marka*, als auch *zaštitni* und *trgovačka marka* richtig sind. Dem Kunden wird die gesamte Recherche mitgeteilt und er entscheidet sich für die erste Option – *robna marka*.
- ✓ Prüfzeichen – *oznaka provjere* oder *znak provjere/ oznaka ili znak revizije*? Der Kunde möchte *oznaka provjere* als Übersetzung haben, analog zu anderen Termini.

Bei diesem Fall ist es vorgekommen, dass die Kontaktperson bei dem Kunden nicht unmittelbar antworten konnte. So verfährt die Übersetzerin nach bestem Wissen weiter und kann zu späterem Zeitpunkt nach erhaltener Rückmeldung seitens des Kunden ziemlich aufwandlos im memoQ und in der TM die Termini ändern, falls notwendig.

In diesem Kontext sind die Anforderungen des ISO 17100 wichtig zu betonen, die sich auf die Projektmanager, ihre Profile und ihre dokumentierten Aufgaben beziehen, sowie diejenigen, welche die Kundenorientierung im Fokus haben. So wird im gleichen Ton von Monahan/Arnsperger (2014: 5f) hervorgehoben:

„To obtain quality for a given project, the first step is defining and documenting the client’s particular quality requirements. Without specifications against which to measure quality, subjectivity can derail translation projects. This can leave an organization at the mercy of the individual preference, which can have a significant impact on the bottom line [...] For example, does the translation need to be concise? Does it need to use specific, preferred terminology (e.g. red blood cells or erythrocytes)? Does it need to portray a certain tone? The list of requirements can go on and on.“

Die Projektmanagerin hält Kontakt zur Übersetzerin und überprüft, ob alles nach Plan läuft. Zudem hat die Projektmanagerin die Möglichkeit, täglich den Fortschritt der Übersetzung sowie die eigentliche

Übersetzung in der Serverumgebung von memoQ zu überprüfen. Dies verringert die Möglichkeit, dass die zuständige Person für die Übersetzung sich zu wenig Zeit für die Übersetzung einplant, und erst recht spät mit der Übersetzung anfängt, was zur Konsequenz eine Übersetzung mangelnder Qualität führen könnte (zu viele Tippfehler, falsche und/oder nicht durchdachte Übersetzungen).

So sieht das *Dashboard* von memoQ in diesem Fall aus:

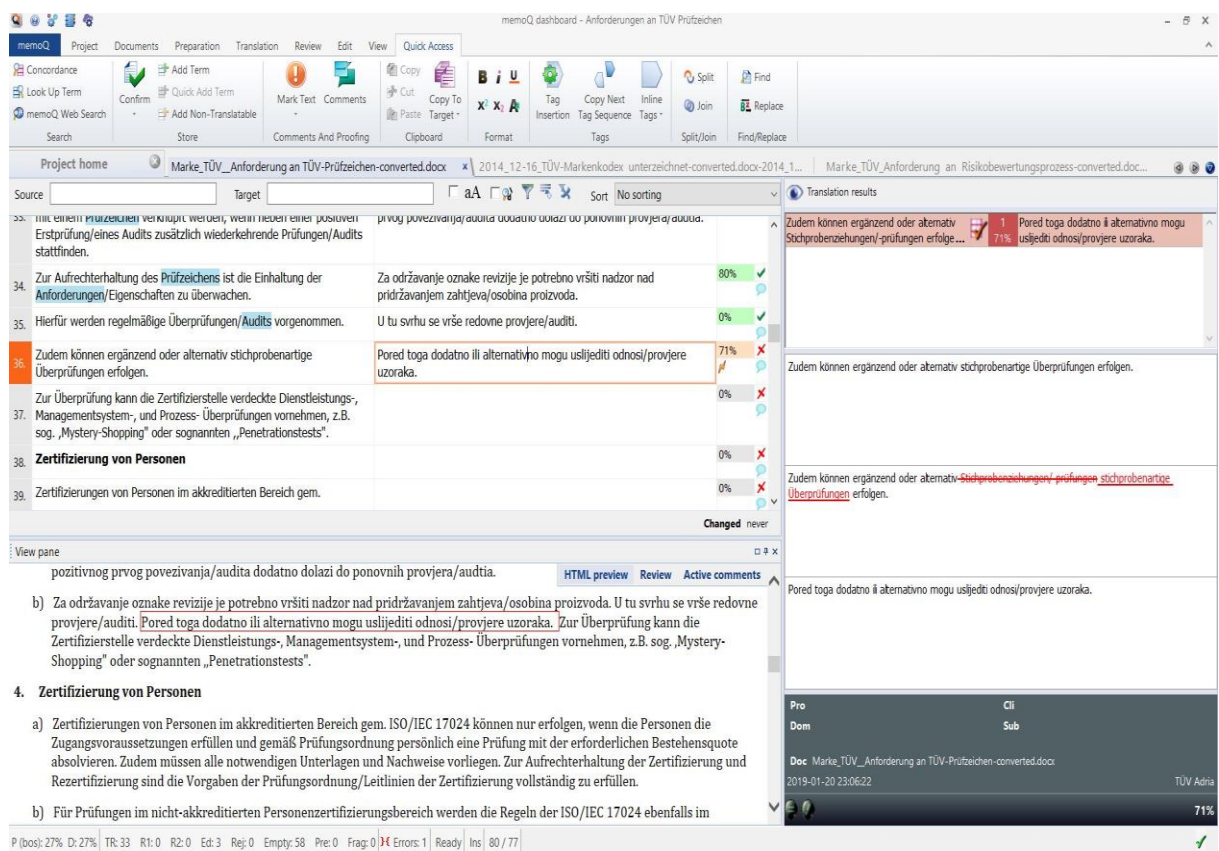


Abbildung Nr. 3: *Dashboard* von memoQ im Laufe des Übersetzungsprojekts. Bildschirmaufnahme.

Je mehr in memoQ übersetzt wird, desto schneller wird die Arbeit und desto mehr können die Optionen des memoQ benutzt werden und zwar nicht nur die Translation memories. Da es sich in diesem Fall um 4 verbundene Texte handelt, erweist sich schon nach der Übersetzung des ersten Dokuments das *Alignment* als nützlich (vergleiche Abbildung 3):

„Das Alignment ist eine Möglichkeit zur Wiederverwendung vorheriger Übersetzungen. Dabei werden das Ausgangsdokument und seine Übersetzung in Übersetzungseinheiten segmentiert und die entsprechenden Übersetzungseinheiten dann mithilfe statistischer und linguistischer

Algorithmen zugeordnet. Da dies ein komplexer Vorgang ist, kann er je nach Länge der alignierten Dokumente mehrere Minuten in Anspruch nehmen. Obwohl das automatische Alignment von memoQ ziemlich genau ist, erfordern gute Ergebnisse eine Überprüfung durch den Menschen²⁸.“

Abbildung Nr. 4: Alignment von früheren Übersetzungen. Bildschirmaufnahme.

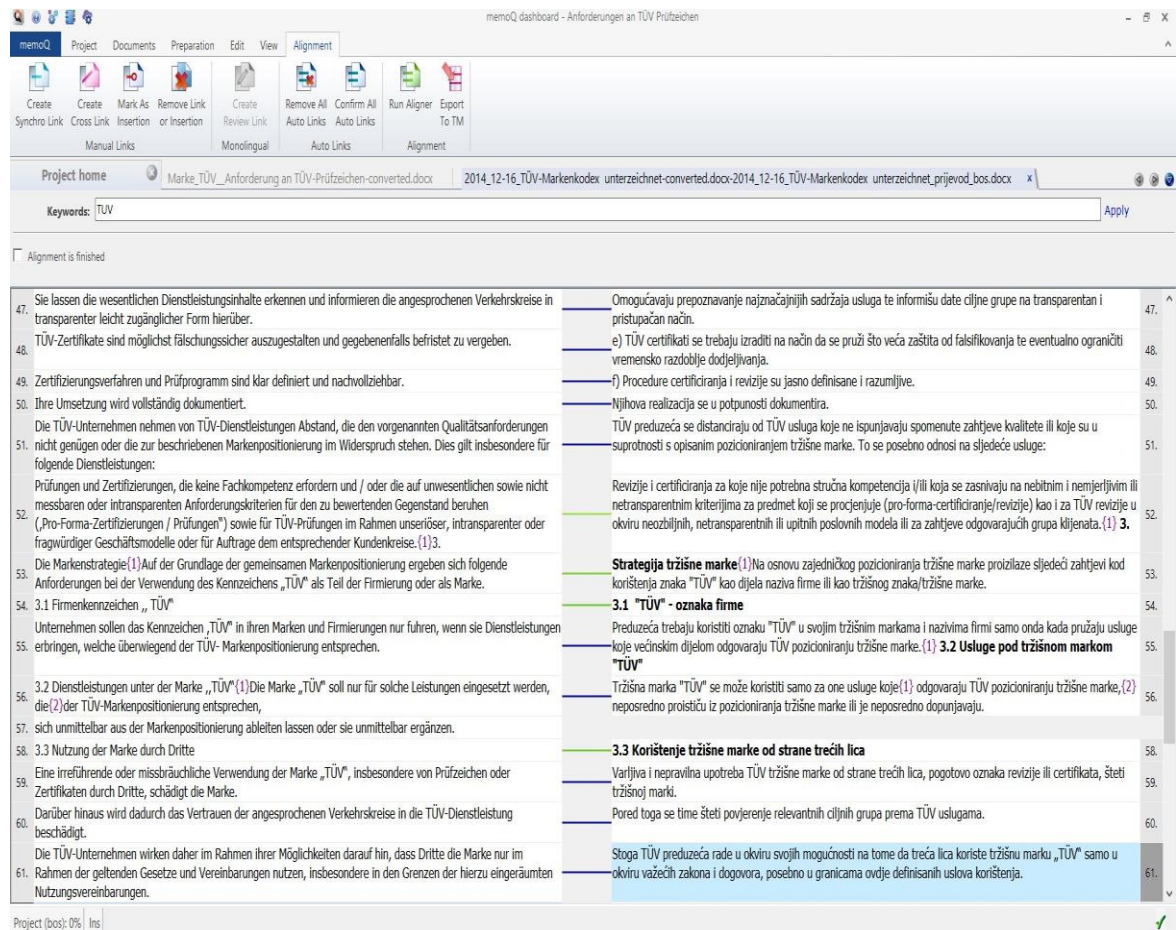


Abbildung Nr. 4: Alignment von früheren Übersetzungen. Bildschirmaufnahme.

So wird schon am zweiten Text viel schneller und präziser gearbeitet, da einige Matches zu 70-80 % große Hilfe bei der Übersetzung sind, vor allem aber zur Gleichmäßigkeit bei der Übersetzung beitragen. Gleichzeitig wird das Übersetzungsprojekt schneller erledigt, als ohne das CAT-Tool.

Die Übersetzung wird zeitgemäß von der zuständigen Übersetzerin an das Büro geliefert. Das Büro hat Zugriff auf die TM und kann sie jederzeit an den Kunden weiterleiten. Der Zusatzwert der TM liegt auch in

²⁸ <https://help.memoQ.com/2015-100/de/alignment.html>. Abrufdatum 10.1.2019

der Tatsache, dass dies beim Kunden für die Qualitätserhaltung und Beibehaltung der Termine führt, unabhängig davon, ob dies die gleiche Agentur oder jemand anders ist.

Das Projekt wird im Folder mit der Extension *bos* gespeichert, wie es auch von der Übersetzerin geliefert wurde²⁹.

Prozess nach der Übersetzung

Nach Erhalt der Übersetzung wird das Dokument von der zuständigen Lektorin um Folgendes gesichtet:

- Ist alles übersetzt worden?
- Ist alles vorhanden: sind Graphiken, Abbildungen, Tabellen, Namen, Bezeichnungen, Ziffern etc. richtig übertragen und übersetzt worden?
- Stimmt das Format?
- Untersuchung des Texts auf Rechtschreibung, Grammatik, Syntax, Semantik
- Einhaltung der benutzten Terminologie (und Einhaltung der Wünsche des Kunden bezüglich Terminologie und bosnischer Sprache)

Die zuständige Lektorin im Büro erfüllt die Kompetenzanforderungen des ISO 17100 und gerade durch ihre Arbeit wird die Arbeit der kompetenten Übersetzerin feingeschliffen, bzw. es findet eine Qualitätssteigerung statt. Die Lektorin arbeitet ebenfalls in memoQ-Umgebung und kommuniziert mit der zuständigen Übersetzerin über mögliche Fragen. Das Paket von 4 Dokumenten wird innerhalb von 2 Tagen überprüft und dem Kunden zeitgemäß geliefert. In der Email an den Kunden wird noch eine Anmerkung seitens der Projektmanagerin geschrieben, dass das Büro gerne zur Verfügung steht, falls Änderungswünsche anfallen. Nach einem Tag meldet sich der Kunde mit der Information, dass er mit der Übersetzung zufrieden ist³⁰.

Option 2: Übersetzung durch einen freiberuflichen Übersetzer, ohne ISO und memoQ-Umgebung

²⁹ Das zuständige Übersetzungsbüro pflegt nach der Einführung des ISO 9001 ein System zur Speicherung aller Übersetzungsprojekte mit Angabe von Kundennamen, Jahren, Monaten und Projektbezeichnung und schickt regelmäßig Arbeitsanweisungen an interne und externe Mitarbeiter/innen. Die Anweisungen erhalten mitunter anderen Richtlinien zur Einhaltung des Formats, Rechtschreibangaben u.Ä. die Richtlinie, dass ÜbersetzerInnen das übersetzte Dokument mit der gleichen Bezeichnung zurückliefern, angepasst mit der Extension *bos* für Bosnisch, *de* für Deutsch, *eng* für Englisch etc. Nach der Überprüfung der Übersetzung bekommt das endgültige Dokument, das an den Kunden geliefert wird, die Extension *prijevod eng/prijevod de/prijevod eng* und analog zu anderen Sprachpaaren wDies ist auch Bestandteil der allgemeinen Geschäftsbedingungen, welche mit Kunden geteilt werden und Folge der Einhaltung der ISO 9001-Anforderungen. Das Büro hat eine sehr hohe Kundenzufriedenheit.

³⁰ Regelmäßige Kundenzufriedenheitsanalysen werden in Zyklen von zwei Jahren durchgeführt und das Übersetzungsbüro pflegt auch direkten Kontakt zu Kunden in Hinsicht Kundenzufriedenheit – dies ist auch eine der Hauptanforderungen des ISO 9001. Auf Grund der Datenanalyse werden Verbesserungspläne der Qualität der Übersetzungsdienstleistungen gemacht und diese bilden den Kern der strategischen Planung des Büros.

Zur Sicherstellung des kontrastiven Vergleichs ist die Übersetzung an einen freiberuflichen Übersetzer abgegeben worden, mit der gleichen Anmerkung, die der Kunde gemeldet hatte (Sicherstellung der bosnischen Sprache), und es wurde zudem eine längere Frist gegeben, da der Übersetzer sich mehr Zeit einräumen wollte. Der Kunde hat auch seine Genehmigung gegeben, dass seine Übersetzung von einer dritten Stelle als dem Büro übersetzt wird.

Beim Übersetzer handelt es sich um einen Übersetzer, der eine 11-jährige Erfahrung in der Übersetzungsbranche hat, mit einem abgeschlossenen Germanistikstudium und mit Kompetenzen, die den ISO 17100 - Anforderungen entsprechen. Der Übersetzer ist ein gerichtlich vereidigter Gerichtsdolmetscher für die Sprachkombination Bosnisch/Kroatisch/Serbisch-Deutsch. Das Ziel war es nicht, die Übersetzung seitens eines unqualifizierten Übersetzers/einer Übersetzerin durchführen zu lassen, sondern sich an einen qualifizierten Übersetzer zu wenden, damit demonstriert werden kann, dass auch in solchen Fällen Erhöhung/Steigerung der Qualität erzielt werden kann.

Während des Übersetzungsprozesses gab es keine besondere Kommunikation zwischen der Auftraggeberin (Autorin der Arbeit) und dem Übersetzer. Das Übersetzungspaket wurde innerhalb der vereinbarten Frist abgegeben und ein marktüblicher Preis als Honorar vereinbart.

Die Ergebnisse der Arbeit in der ISO- (Qualitätsmanagement und Übersetzungsstandard) und CAT-Umgebung als Arbeit eines zertifizierten Übersetzungsbüros und die Ergebnisse der Arbeit des selbstständigen Übersetzers, der keine CAT-Tools benutzt oder alle ISO-Anforderungen erfüllt, werden in einer kontrastiven Analyse auf der Ebene der morphologischen, syntaktischen und semantischen Ebene im folgenden Unterkapitel untersucht, mit dem Ziel aufzuzeigen, dass es wesentliche Unterschiede in der Übersetzung gibt, die teils auch zu falschen Übersetzungen führen. Desweiter wird der Aspekt der Zeit und der Terminologiedatenbanken aufgezeigt sowie deren Einfluss auf die Qualität, Kundenzufriedenheit, Wirtschaftlichkeit und Wiederverwendung der Terminologie.

Die Analyse wird anhand der folgenden Texte durchgeführt:

1. Anforderungen an TÜV-Prüfzeichen
2. Markenkodex

Um eine übersichtliche Analyse der Übersetzungen liefern zu können, werden aus jedem Korpus je 10 wesentliche Termini verglichen, analysiert und am Ende wird versucht, ein Fazit zu ziehen. Die Termini werden chronologisch analysiert.

Analyse der Übersetzung des Textes Nr. 1: Anforderungen an TÜV Prüfzeichen

Beim ersten automatischen Word-Vergleich beider Übersetzungen wird auffällig, dass es sehr viele Unterschiede zwischen den zwei Übersetzungen gibt, wobei die Formatierung nicht miteinbeschlossen ist – siehe Anhang 2 „Vergleich Korpus 1“ zum detaillierten Vergleich.

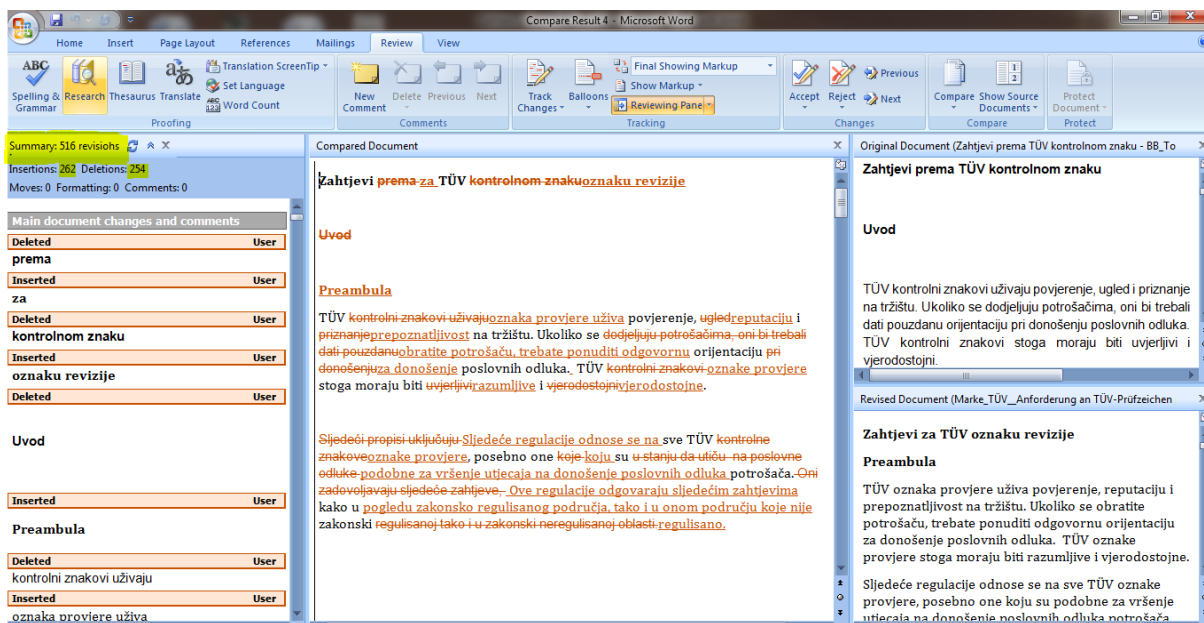


Abbildung Nr. 5: Erste Einsicht in die Unterschiede der Übersetzungen. Bildschirmaufnahme.

Da in den ersten Paragraphen schon die wesentlichen Kernwörter des Textes vorkommen, sowie Kontraste zwischen den beiden Übersetzungen deutlich sind, wird an dieser Stelle Folgendes näher analysiert:

Beispiel Nr. 1:

Ausgangstext	Übersetzung in ISO-und CAT- Tool Umgebung	Übersetzung ohne ISO- und CAT-Tool Umgebung
Anforderungen an TÜV- Prüfzeichen	Zahtjevi za TÜV oznaku provjere	Zahtjevi prema TÜV kontrolnom znaku

Im ganzen Text handelt es sich im Wesentlichen um die Anforderungen an TÜV-Prüfzeichen und so ist die Klarheit des Begriffes *Prüfzeichen* von großer Bedeutung, sowie seine passende Übersetzung. Wie eingangs in diesem Kapitel erwähnt, war es für das Team im Übersetzungsbüro nicht eindeutig klar, welche Übersetzung die passende ist (*oznaka revizije, znak revizije, oznaka provjere, znak provjere?*) und der Kunde teilte mit, dass die kontextuell richtige Übersetzung *oznaka provjere* ist. In diesem Sinne ist *Prüfzeichen* mehr als reine Überprüfung, es kann auch die Revisionschritte im Überprüfungs-kontext enthalten. Würde es aber als *oznaka revizije* übersetzt werden, wäre die Phase der eigentlichen (auch ersten) Überprüfung in Sinne von *provjera* im Kontext des Qualitätsmanagements nicht möglich. Zudem ist die Übersetzung seitens des Übersetzers ohne ISO und CAT-Umgebung grundlegend anders. Nach einer Internetrecherche über die möglichen Quellen, die den Übersetzer eventuell auf diesen Pfad gebracht haben, ist klar geworden, dass es online einige unterschiedliche Übersetzungen des Terminus gibt (vgl. crodict.com). Zudem kann vermutet werden, dass der freiberufliche Übersetzer auch im Wirtschaftswörterbuch (Brandić 1996: 326) nachgeschlagen hat und das folgende Ergebnis fand:

„Prüfzeichen, s, - das – znak ispitivanja, kontrolni znak“

Dass die zweisprachlichen Wörterbücher nützlich sind für den Übersetzerberuf, wird hier nicht bestritten, es wird jedoch darauf aufmerksam gemacht, dass die bei ISO 17100 genannten Kompetenzen, hier insbesondere die kulturelle, die Recherchierkompetenz und die Sachgebietskompetenz stark zum Ausdruck kommen sollen und diese auch eingesetzt werden sollen. So stellt Stolze (2003: 68) Folgendes fest:

„Der wichtige Aspekt an Fachtexten sind die Fachausdrücke, die korrekt wiedergegeben werden müssen. Dabei ist es wichtig, den Unterschied der Begriffsbildung in den Geistes- und Sozialwissenschaften GSW (Politik, Wirtschaft, Recht, Soziologie, Theologie, Literaturwissenschaft

usw.) und in den Natur- und Technikwissenschaften NTW (Chemie, Physik, Maschinenbau, Hoch-/Tiefbau, Straßenbau usw.) zu beachten.“

In diesem Kontext soll hervorgehoben werden, dass die vom freiberuflichen Übersetzer gewählte Option in anderen Kontexten richtig wäre, hier war aber zusätzliche Kommunikation und Recherche zum Terminus und seiner richtigen Übersetzung notwendig.

Die Kontaktpflege zum Kunden zeigt sich als äußerst sinnvoll, vor allem dann, wenn die Fragen von der Übersetzerin beim ersten Lesen und Verstehen an den Projektmanager geschickt werden und dieser gleich die Fragen mit dem Kunden abklären kann. Ein Freiberufler kann eine ähnliche Praxis pflegen, in dem er rechtzeitig die Termini des Auftrages mit dem Auftraggeber klärt/abstimmt und dadurch in die Qualität der Übersetzung investiert.

Beispiel Nr. 2:

Ausgangstext	Übersetzung in ISO-und CAT-Tool Umgebung	Übersetzung ohne ISO- und CAT-Tool Umgebung
Präambel	preambula	uvod

Alle Texte, die zur Übersetzung vorlagen, waren sinn- und kontextgemäß geschrieben, ohne Abweichungen und grundlegende Fehler in puncto Grammatik und Rechtschreibung. Die Texte scheinen von einer oder mehreren Personen geschrieben zu sein, die sich sowohl mit ihrer Muttersprache Deutsch sehr gut auskennen, als auch mit der Materie. Deshalb könnte davon ausgegangen werden, dass es die Absicht des/der Autoren war, das eher gehobene Wort „Präambel“ anstatt des Wortes „Einleitung“ zu benutzen.

Im Onlinewörterbuch [duden.de](https://www.duden.de)³¹ wird Häufigkeit der Anwendung des Wortes „Präambel“ mit nur 2 von möglichen 5 Punkten kategorisiert, mit folgender Erläuterung:

„**Bedeutung:** feierliche Erklärung als Einleitung einer [Verfassungs]urkunde, eines Staatsvertrags o. Ä.

³¹<https://www.duden.de/rechtschreibung/Praeambel>. Abrufdatum 11.5.2019

Herkunft: spätmittelhochdeutsch preambel < mittellateinisch praeambulum = Vorangehendes, Einleitung, zu spätlateinisch praeambulus = vorangehend, zu lateinisch prae = vor(an) und ambulare = gehen“

Im Wörterbuch der bosnischen Sprache von Čedić et al (2007: 764) ist das Wort *preambula* aufzufinden:

„preambula im. ž.r. (fr.) – uvodni dio, uvod, predgovor; prenes. posredno kazivanje, zaobilaženje, okolišanje.“

Im Wörterbuch der bosnischen Sprache von den Autoren Halilović/Palić/Šehović wird das Wort *preambula* nicht aufgelistet.

Mit Feierlichkeit haben die Texte wenig zu tun, und es handelt es sich hier nicht um Texte, die eine Gesetzesgrundlage haben. Nichtsdestotrotz werden alle Texte als normative Texte eines Unternehmens geschrieben und vom Vorstand unterzeichnet, mit der Absicht, dies an alle verbundenen Unternehmen weiterzuleiten. Deshalb kann argumentiert werden, dass das Wort Präambel (in allen Texten) als *preambula* übersetzt werden kann, aber das die Übersetzung *uvod* in Sinne der Einleitung ebenfalls richtig ist, jedoch häufiger in der bosnischen Sprache verwendet wird. Da es sich hier um Nuancen handelt, wäre es hilfreich, den Kunden auch hier nach der Meinung zu fragen. Es stellt sich allerdings die Frage, inwieweit der Kunde auch mit Nuancen der Übersetzung konfrontiert sein soll/werden will. In diesem Fall erweist sich die Anmerkung seitens des Büros, die an den Kunden mit der Lieferung des Übersetzungsprojekts mitgeteilt wurde - dass das Büro gerne zur Verfügung steht, falls Änderungswünsche nach dem Überprüfen/Lesen der Übersetzung anfallen, als sinnvoll. Zudem zeigt es sich in diesem Kontext nützlich, dass das Büro laut ISO 9001 die allgemeinen Geschäftsbedingungen erarbeitet haben soll, und diese bilden den Bestandteil der Zusammenarbeit mit diesem Kunden. Kundenverantwortung im Übersetzungsprozess, im gewissen Sinne also Kundenerziehung, ist in den allgemeinen Geschäftsbedingungen ebenso klar definiert worden, wie auch die Verantwortung des Büros.

Beispiel Nr. 3 und 4:

Ausgangstext	Übersetzung in ISO-und CAT-Tool Umgebung	Übersetzung ohne ISO- und CAT-Tool Umgebung
TÜV-Prüfzeichen genießen Vertrauen, Reputation und Bekanntheit im Markt. Soweit sie sich an den Verbraucher wenden , sollen sie eine verlässliche Orientierung zum Treffen von geschäftlichen Entscheidungen bieten. TÜV-Prüfzeichen müssen daher schlüssig und glaubwürdig sein	TÜV oznake provjere uživaju povjerenje, reputaciju i prepoznatljivost na tržištu. Ukoliko se obraćaju potrošaču, treba ponuditi odgovornu orijentaciju za donošenje poslovnih odluka. TÜV oznake provjere stoga moraju biti razumljive i vjerodostojne.	TÜV kontrolni znakovi uživaju povjerenje, ugled i priznanje na tržištu. Ukoliko se dodjeljuju potrošačima, oni bi trebali dati pouzdanu orijentaciju pri donošenju poslovnih odluka. TÜV kontrolni znakovi stoga moraju biti uvjerljivi i vjerodostojni.

Eine fehlerhafte Übersetzung ist im zweiten Satz des freiberuflichen Übersetzers zu finden, so dass die Übersetzung kontextuell die falsche Botschaft übermittelt.

Abgesehen von der streitigen Übersetzung seitens des freiberuflichen Übersetzers des Termini *Bekanntheit* (*priznanje – Anerkennung*) soll hier die Übersetzung des Verbs *wenden* analysiert werden. Die Prüfzeichen wenden sich an die Verbraucher im Sinne von der vierten Bedeutung von möglichen fünf im Onlinewörterbuch duden.de aufgelisteten Bedeutungen:

„Eine Frage, Bitte an jemanden richten, schwaches und starkes Verb

BEISPIELE

- sich vertrauensvoll, Hilfe suchend an jemanden wenden
- ich habe mich schriftlich dorthin gewandt
- <in übertragener Bedeutung:> das Buch wendet sich nur an die Fachleute“

Insbesondere die übertragene Bedeutung des Verbs *wenden* soll hier Anerkennung finden, da sich das Prüfzeichen an die Verbraucher gerade in der übertragenen Bedeutung wendet, sie auf die Idee der mit

Qualität verbundenen Idee, die hinter dem Prüfzeichen steht, bringen soll. Auf keinen Fall handelt es sich hier um die Vergabe des TÜV-Prüfzeichens, wie es vom freiberuflichen Übersetzer verstanden und übersetzt wurde.

Beispiel Nr. 5, 6 und 7:

Ausgangstext	Übersetzung in ISO-und CAT-Tool Umgebung	Übersetzung ohne ISO- und CAT-Tool Umgebung
<p>Unabhängige Drittprüfung und normative Anforderungen</p> <p>Die Vergabe des Prüfzeichens erfolgt aufgrund der Prüfung einer fachlich kompetenten, neutralen und unabhängigen Drittstelle/Prüfstelle („Third-Party“). Die normativen Anforderungen der DIN EN ISO/IEC 17000 ff. sind einzuhalten. Soweit dem Prüfzeichen eine Akkreditierung zugrunde liegt, ist dieser zu entsprechen.</p>	<p>Neovisne revizije od trećih lica i normativni zahtjevi</p> <p>Dodjeljivanje oznake provjere slijedi na osnovu provjere koju vrši stručno kompetentna, neutralna i neovisna treća strana ("Third-Party"). Normativni zahtjevi DIN EN ISO/IEC 17000 nadalje moraju biti ispunjeni. Ukoliko je za oznaku provjere potrebna akreditacija, potrebno je ispuniti ovaj preduslov.</p>	<p>Nezavisna ispitivanja trećih strana i normativni zahtjevi</p> <p>Dodjela kontrolnog znaka vrši se na osnovu ispitivanja tehnički kompetentne, nepristrasne i nezavisne treće strane/tijela koje vrši ispitivanje („third-party“). Potrebno je pridržavati se normativnih zahtjeva DIN EN ISO/IEC 17000 ff. Ukoliko se kontrolni znak zasniva na akreditaciji, on mora biti usklađen s njom.</p>

Bei diesem Kapitel ist es hilfreich, folgende Fragen zu stellen und dabei die Antworten bei der Übersetzung zu beachten:

- a) **unabhängig - nezavisno oder neovisno?**

Es handelt sich in diesem Fall um die richtige Auswahl der Adjektivübersetzung bei beiden Optionen laut Čedić et al (2007: 453, 484):

„nezavisno – pril. na nezavisan način; samostalno“ und

„neovisno – pril. nezavisno, na neovisan način; samostalno“ (Jahić 2014: 7. Band S.290 und S. 358)“

Auf Grund der obigen Erläuterung kann festgestellt werden, dass es sich um Synonyme handelt und keiner der Varianten soll Vorzug gegeben werden, bis auf persönliche Präferenzen des Kunden, die in diesem Fall kein Gegenstand der Diskussion waren. Und obwohl gesagt werden kann, dass es sich hier um eine Eins-zu-Eins-Entsprechung wie von Koller (2011: 231) betont handelt, kann die Betrachtung über die perfekte Äquivalenz von Umberto Eco zu weiterführenden Gedanken führen:

„[...] eine perfekte Äquivalenz oder glatte intersprachliche Synonymie gibt es nicht, außer vielleicht in Grenzfällen wie husband/Gatte/marito/mari. Aber selbst hier gäbe es noch einiges zu diskutieren, denn im älteren Englisch kann husband auch der gute Haushälter sein, in der Seemannsprache ein Schiffsinpektor, und man sagt es auch, wenngleich auch nur selten, von männlichen Zuchttieren.“

Beide Optionen sind vorteilhaft für den Kunden - *neovisno/nezavisno* denn sie gehören auch nicht zu den oben geschilderten Grenzfällen.

b) Wer wird geprüft und von wem?

Es ist sehr wichtig zu beachten, dass die Übersetzung oder Teile der Übersetzung keine Missverständnisse gestalten. Bei der Übersetzung des freiberuflichen Übersetzers wird der Eindruck erweckt, dass die Drittstelle überprüft wird. Auch die Übersetzung seitens der Übersetzungsagentur hätte besser ausfallen können, wobei die Satzlänge leicht gesprengt wäre - *Nezavisna ispitivanja koja vrše treća lica*.

c) Was steckt hinter der Akkreditierung?

Die ISO 17100 Anforderungen schreiben vor, dass bei der Informationsgewinnung und –verarbeitung die Recherchierkompetenz vorhanden sein muss (siehe Kapitel 2). Bei der Übersetzung des Satzes, in dem die Akkreditierung einen wichtigen Bestandteil bildet, wäre es besser gewesen, keine wörtliche Übersetzung zu wählen, wie es der Fall beim freiberuflichen Übersetzer war, sondern sich mit dem Begriff Akkreditierung

zuerst auseinander zu setzen. Da es sich um TÜV-Unternehmen handelt, wäre die weiterführende Erläuterung vom TÜV-Hessen hilfreich und hätte der richtigen Übersetzung dienen können³².

Bei der weiteren Recherche wäre es dem freiberuflichen Übersetzer gelungen, eine etwas passendere Übersetzung für den letzten Satz zu finden, die die Absicht der Mitteilung aus diesem Satz hätte wiedergeben können.

d) Was heißt ff?

Die Abkürzungen müssen übersetzt werden, soweit es eine Übersetzungsäquivalenz gibt – und zwar wenn möglich, als Abkürzungen. Falls es keine Eins-zu-Eins-Entsprechung gibt, soll bei der Übersetzung die nächst beste Lösung gefunden werden, um die Textverständlichkeit und die Absicht der Mitteilung in der Zielsprache wieder zu geben.

Die deutsche Abkürzung ff. steht für *folgende, fortfolgende*³³ und könnte pragmatisch mit *sljedeći, naredni, nadalje, dalje* übersetzt werden. Ein Beispiel ist beim Brandić (1996: 148) zu finden: folgend (Adj.) – sljedeći, idući. Auf die gleiche Art ist das Wort auch beim Hurm (1993: 255) zu finden. So kann anstatt die deutsche Abkürzung überhaupt nicht zu übersetzen, das Adjektiv im Bosnischen als ungekürzte Darstellungsform des Wortes übersetzt werden. Diese Abkürzung ist bei Vertragstexten, Gesetzestexten und Normen zu finden und es kann an Koller (2013: 250) verwiesen werden und die von ihm betonte textnormative Äquivalenz:

„Vertragstexte, Gebrauchsanweisungen, Geschäftsbriefe, wissenschaftliche Texte etc. folgen hinsichtlich Auswahl und Verwendungsweise sprachlicher Mittel im syntaktischen und lexikalischen Bereich bestimmten sprachlichen Normen (Stilnormen), deren Einhaltung in der Übersetzung Herstellung *normativer Äquivalenz* bedeutet. W.Wilss (1974: 37) spricht von Gebrauchsnormen, „weil es im ausgangssprachlichen und im zielsprachlichen Raum vorgeprägte sprachliche Ausdrucksschemata, eingespielte sprachliche Verhaltensweisen und restriktive Regeln gibt, wo also der kommunikative Effekt der Übersetzung in der zielsprachlichen Aktualisierung ganz bestimmter [...] Performanzgesetzlichkeiten liegt, die korrelierbar sein müssen.“

Das Büro wählte die Option, die Abkürzung *ff* zu übersetzen und zwar mit dem Terminus *nadalje*, doch es hätte auch mit oben genannten Beispielen auch übersetzt werden können.

³² <https://www.tuev-hessen.de/312/wichtige-begriffe-von-a-z/#c509>. Abrufdatum 11.2.2019

³³ <https://www.duden.de/rechtschreibung/ff>. Abrufdatum 11.2.2019

Beispiel Nr. 8, 9 und 10:

Ausgangstext	Übersetzung in ISO-und CAT-Tool Umgebung	Übersetzung ohne ISO- und CAT-Tool Umgebung
<p>Zertifizierungen von Personen im akkreditierten Bereich gem. ISO/IEC 17024 können nur erfolgen, wenn die Personen die Zugangsvoraussetzungen erfüllen und gemäß Prüfungsordnung persönlich eine Prüfung mit der erforderlichen Bestehensquote absolvieren.</p>	<p>Certifikacije osoba u akreditovanom području u skladu s ISO/IEC 17024 mogu uslijediti samo onda ako osobe ispunjavaju preduslove pristupanja i shodno regulaciji o provjeri lično prođu provjeru s neophodnom kvotom prolaznosti.</p>	<p>Certifikacije osoba u akreditiranom području po ISO/IEC 17024 mogu se vršiti samo ako osobe ispunjavaju uslove za pristupanje i lično prođu ispitivanje sa potrebnom prolaznom ocjenom prema propisima o ispitivanju.</p>

In beiden Sätzen wurde der Konditionalsatz richtig übersetzt, obwohl einige Unterschiede von syntaktisch-semantischem Aspekt sichtbar sind.

Im ersten Beispiel, in der Übersetzung von der Agentur, wurde die Präposition *gem.* als Phrase *u skladu s* und in der vom freiberuflichen Übersetzer gewählten Übersetzung steht *po*. Im gleichen Satz wird im Ausgangstext die Präposition *gemäß* wiederholt, in einem anderen Kontext und sowohl der freiberufliche Übersetzer als auch das Büro wählten anderweitige Optionen. Bei der Wiederholung der Präposition entscheidet sich das Büro für die Übersetzung mit der Präposition *shodno* und der Freiberufler wählte die Übersetzung mit der Präposition *prema*.

Wenn die Erläuterungen auf der Website des Instituts für Standardisierung Bosnien-Herzegowinas³⁴ als einer zentralstaatlichen Institution, welche die Standards aus verschiedenen Sprachen in das Bosnische, Serbische und Kroatische übersetzt, näher betrachtet werden, wird ersichtlich dass nur die Phrase *u skladu s* in diesem Kontext verwendet wird. Einige Beispiele sind:

³⁴ Institut za standardizaciju Bosne i Hercegovine (BAS): www.bas.gov.ba. Abrufdatum 15.5.2019

„Organizacije se mogu certificirati u skladu sa zahtjevima standarda BAS EN ISO 9001:2015 [...]“³⁵“

Oder:

„Institut za standardizaciju Bosne i Hercegovine u skladu sa zahtjevima standarda sistema upravljanja svake godine vrši mjerenje zadovoljstva korisnika [...]“³⁶“

In der Übersetzung des ISO 9001:2015 ins Bosnische wurde die Präposition *gemäß* mit der Phrase *u skladu s* verwendet. Dies kann der freiberufliche Übersetzer nicht wissen, da die Anschaffung des Standards Kosten mit sich bringt³⁷. Der freiberufliche Übersetzer muss diese auch nicht kennen, aber ein Nachschlagen im Wörterbuch der bosnischen Sprache (Čedić et al 2007: 646) hätte die folgenden Einsichten geben können:

„Po prijedl. – npr. uz akuzativ (došao je po auto) ili lok. (po livadi).“

Im Deutsch-Kroatischen Wirtschafts- und Rechtswörterbuch des Autors Brandić (1996: 165) wird die folgende Übersetzung aufgelistet:

„Gemäß (*Adv.*) - prema, primjereno“

Bei Hurm/Uroić (1993: 290) ist Folgendes zu finden:

„Gemäß *prep.* (s. dat.) prema, po; primjereno“

Aus diesem Beispiel wird sichtbar, wie sehr eine Präposition kontextgemäß anders aufgegriffen und übersetzt werden kann. Bei einer näheren Analyse dieser Präposition kann betont werden, dass diese Präposition zu den sekundären Präpositionen gehört (Helbig/Buscha 1998: 402f; Hervorhebung im Original):

„Es handelt sich dabei um 1. Ableitungen von Wörtern anderer Wortklassen (vor allem mit Suffix -s oder -lich) und in ihrer Wortstruktur unveränderte Wörter anderer Wortklassen (Substantive, Partizipien u.a.) [...]. Nur wenige regieren den Dativ (*dank, entsprechend, gemäß, zufolge, zuliebe* [...]). Charakteristisch für alle sekundären Präpositionen ist, daß sie nicht als Mittel der Rektion gebraucht werden können. Sie kommen deshalb nicht in Objekten, sondern nur in Attributen und Adverbialbestimmungen vor, wobei sie immer ihre lexikalische Bedeutung bewahren.“

³⁵ http://www.bas.gov.ba/pages/page_4455.html. Abrufdatum 15.5.2019

³⁶ http://www.bas.gov.ba/pages/page_6680.html. Abrufdatum 15.5.2019

³⁷ Zum Zweck dieser Arbeit wurde die Übersetzung des ISO 9001:2015 gekauft, da keine sonstige Verwendung des Standards zulässig ist.

Die „Schwierigkeit“ dieser Präpositionen wird bei Helbig/Buscha (ebd.) in Bezug auf die Gegenwartssprache hervorgehoben:

„Vor allem aus den Wortgruppen Präposition + Substantiv bilden sich in der Gegenwartssprache immer wieder neue präpositionswertige Verbindungen. Vielfach ist der Präpositionalisierungsprozeß noch nicht abgeschlossen.“

Um mit der kontrastiven Analyse dieses Satzes und seiner Übersetzung fortzuführen, kann angemerkt werden, dass das Prädikat unterschiedlich übersetzt worden ist. Es weist jedoch nur Nuancen bei der näheren Untersuchung auf und es kann davon ausgegangen werden, dass beide Übersetzungen kontextgemäß richtig sind, jedoch bei der näheren Untersuchung die Option des Büros treffender scheint: *erfolgen* – *uslijediti* (vgl. Brandić 1996: 121 und Hurm/Uroić 1993: 213).

Im Ausgangstext wurde das Verb *erfolgen* benutzt, vielleicht weil ein automatisiertes Verfahren definiert ist und demnach die Zertifizierung erfolgt, was in der Hinsicht auch von der Agentur als *uslijediti* übersetzt wurde. Der Freiberufler wählte die Option des *se*-Passivs - *vršiti se*, so dass da auch davon ausgegangen werden kann, dass jemand die Zertifizierung veranstalten wird. In den zweisprachigen Wörterbüchern wird aber eine solche Übersetzung für das gesuchte Verb *erfolgen* nicht ermittelt.

Des Weiteren wird das Kompositum *Zulassungsvoraussetzungen* auf zwei unterschiedliche Weisen übersetzt: Die Agentur wählte die Substantivgruppe *preduslovi pristupanja*. Der Freiberufler wählte für die Übersetzung das Syntagma *uslovi za korištenje* – mit der Präpositionalphrase *za* + Akkusativ, wobei es im Wesentlichen zu keinen großen Abweichungen in der Bedeutung beider Übersetzungen kommt.

Das Wörterbuch der bosnischen Sprache (Čedić et al 2007: 1197) gibt die folgenden Definitionen an:

„Uslov – uvjet: im.m.r. – uslov, pretpostavka potrebna da se što ostvari, ono od čega nešto zavisi“

„Preduslov im.m.r. – preduvjet, što dolazi prije uslova, ono šta je potrebno ispuniti da bi se šta ostvarilo“ (Ebd. S. 775).

Das Deutsch-Kroatische Wirtschafts- und Rechtswörterbuch (Bandić 1996: 445) listet Folgendes auf:

„Voraussetzung, -, n, die – pretpostavka, preduvjet, premisa“

Aus diesen Definitionen wird ersichtlich, dass es sich um geringe Unterschiede handelt, aber ein leichter Vorzug kann dem Wort *preduslov* gegeben werden, da vor der Zulassung die Voraussetzungen erst erfüllt werden müssen.

Der zweite Konditionalsatz weist stärkere Unterschiede auf:

...i shodno regulaciji o provjeri lično prođu provjeru s neophodnom kvotom prolaznosti

...i lično prođu ispitivanje sa potrebnom prolaznom ocjenom prema propisima o ispitivanju.

Es handelt sich hier nicht nur um unterschiedliche Wortstellung, sondern auch um die entsprechende Wahl der Übersetzung. Die Agentur wählte das Syntagma *shodno regulaciji o provjeri* und setzte es an die erste Stelle, damit eine stärkere Bedeutung dem Wort *Prüfungsordnung* gebend. Der freiberufliche Übersetzer wählte, m. E. nicht so passend, die Übersetzung *prema propisima o ispitivanju* und stellte diese Phrase an das Satzende.

Zusätzlich soll darauf hingewiesen werden, dass *provjera* und *ispitivanje* nicht das Gleiche sind, insbesondere im Kontext des Qualitätsmanagements, wenn das Wort *Prüfung* verwendet und übersetzt wird. Dazu kann wieder die Website des Instituts für Standardisierung Bosnien-Herzegowinas konsultiert werden.

Analyse des Textes Nr. 2: Markenkodex TÜV

Beispiel Nr. 1 und 2:

Ausgangstext	Übersetzung in ISO-und CAT-Tool Umgebung	Übersetzung ohne ISO- und CAT-Tool Umgebung
Grundsatzklärung zum Schutz und zur Stärkung der gemeinsamen Marke „TÜV“ - TÜV-Markenkodex –	Izjava o principima za zaštitu i jačanje zajedničke robne marke "TÜV" - Kodeks robne marke TÜV-	Izjava o principima za zaštitu i osnaživanje zajedničkog „TÜV“ znaka - Kodeks TÜV brenda -

Die Übersetzungsagentur wählte die Option, *die gemeinsame Marke als zajednička robna marka* zu übersetzen, obwohl von der Warenmarke direkt nicht die Rede ist. Indirekt ist aber gerade davon die Rede, also hat sich die Agentur die Freiheit gegeben, selbstständig in der Übersetzung etwas zu ergänzen. Damit wird vom Ausgangstext abgewichen, denn es hätte im AT *Markenzeichen* anstatt nur *Marke* stehen können. Es kann spekuliert werden, dass die Agentur den konnotativen Wert stärker hat zum Ausdruck bringen wollen (vgl. Koller2013: 245).

Bei dem Freiberufler ist zuerst der Tippfehler sichtbar und zwar im Wort *principama* anstatt *principima*. Solche Fehler sind prinzipiell zu meiden, denn sie beeinflussen die Qualität eindeutig, falls sie zu stark vertreten sind.

Stärkung wird bei der Agentur als *jačanje* übersetzt (vgl. Hurm/Uroić 1993:768 und Bašić 2000: 431) wobei die vom Freiberufler gewählte Option *osnaživanje* passend scheint, jedoch keine Argumentation in zweisprachigen Wörterbüchern, die für diese Arbeit zur Hand genommen wurden, zu finden ist. Höchstens ist bei Bašić (2000: 876) *osnažiti* zu finden, mit der Übersetzung – *Wirksamkeits-, Gültigkeitserklärung*. Beim Freiberufler fällt aber zusätzlich auf, dass er im ersten Fall das Wort *Marke* als *znak* übersetzt und sofort im gleichen Satz jedoch auch mit *brend*.

Beispiel Nr. 2:

Marke

In den Übersetzungen ist die Auswahl der Übersetzung des Begriffes „Marke“ unterschiedlich bei der Agentur und dem freiberuflichen Übersetzer ausgefallen, obwohl dieser Begriff auf den ersten Blick überhaupt nicht problematisch erscheint, zumindest nicht im AT.

Die Übersetzungsagentur wählte unter Absprache mit dem Kunden *robna marka*. Der freiberufliche Übersetzer wählte *brend*. Um eine passende Übersetzung des Begriffes *Marke* zu finden, muss zunächst die Bedeutung des Begriffes erläutert werden³⁸:

„2. a) unter einem bestimmten Namen, Warenzeichen hergestellte Warensorte“

Mit dem Wort aus dem Onlinewörterbuch [duden.de](http://www.duden.de) *Warenzeichen* wird auch ein guter Hinweis für die Übersetzung gegeben – *robna marka*, der in der deutschen Sprache als ein Oberbegriff auch für die Gesetzgebung im Bereich des Schutzes von Warenzeichen von Bedeutung ist³⁹.

³⁸ <https://www.duden.de/rechtschreibung/Marke>. Abrufdatum 05.01.2010

Bei der weiteren Analyse und Recherche für die passende Übersetzung wird im Deutsch-Kroatischen Wirtschafts- und Rechtswörterbuch (Brandić 1996: 268) *zaštitni znak* gefunden. Dies wäre höchstwahrscheinlich die beste Lösung gewesen, aber der Kunde lehnte die Option dieser Übersetzung ab.

Bei einer näheren Betrachtung wird festgestellt, dass die beiden gewählten Begriffe - *brend* und *marka* Entlehnungen sind, so dass dies die erste Problematik bei der Übersetzungswahl aufweisen könnte. Bei einer näheren Analyse wird deutlich, dass der Begriff *marka* im Wörterbuch von Čedić et al (2007: 265) aufzufinden ist und zwar mit folgender Bedeutung:

„marka/marka im.ž.r. (fr) – poštanski ili takseni biljeg različite vrijednosti: tvornički žig, znak tvrtke, obilježje, dobra roba ili stručnjak“

Noch deutlicher wird die Problematik der Wortwahl wenn das Wörterbuch der bosnischen Sprache der Autoren Halilović/Palić/Šehović (2010: 630) konsultiert wird und unter dem Begriff *marka* unter Nummer 6 der möglichen Anwendungen des Wortes die folgende Erläuterung aufgelistet ist:

„*razg.* zaštićeni znak firme pod kojim se proizvodi neka vrsta robe; žig“

Es ist an der Anmerkung *razg.* deutlich, dass der Begriff *marka* in der gesprochenen Sprache seine Anwendung findet und nicht der Standardsprache entspricht. Da aber im Wörterbuch der Autoren Čedić et al der Begriff *marka* wie oben dargestellt als *znak tvrtke* aufgelistet wird, kann davon ausgegangen werden, dass auch die Auflistung im Halilovic et al., obwohl mit der Anmerkung *razg.* versehen, doch eine Argumentation für die Verwendung des Begriffes *robna marka* sein kann, da die oben zitierten Wörterbücher der bosnischen Sprache den Begriff *brend* nicht kennen. Zusätzlich ist im Wörterbuch der bosnischen Sprache von Jahić (2010: 217) nur *brendi* zu finden und *brend* ist nicht aufgelistet.

Der Begriff *Marke* als Bestandteil des Kompositums Markenzeichen hätte als *znak* ins Bosnische übersetzt werden können und ist als solches wohl in beiden oben genannten Wörterbüchern zu finden.

Eine zusätzliche mögliche Option wäre auch das das Substantiv „Marke“ mit *trgovački znak* zu übersetzen, aber da es sich bei den TÜV-Gesellschaften um keinen typischen Konzern handelt, sondern die Gesellschaften im Wettbewerb zu einander stehen, ist die von der Agentur vorgeschlagene und vom Kunden gewählte Option als passend(er) zu bezeichnen. Der freiberufliche Übersetzer machte keinen Fehler im Sinne einer falschen Übersetzung, aber in einem Text, der formell ist und Grundsatzklärungen definiert, ist es angebrachter, die begründetere Option zu wählen, vor allem, weil es den Hauptbegriff im Text

³⁹ Siehe: <http://www.wirtschaftslexikon24.com/d/warenzeichen/warenzeichen.htm>. Abrufdatum 14.4.2019

darstellt. Eine zusätzliche Argumentierung, nicht die Option *brend* zu wählen, ist die Tatsache, dass sich der/die Autor/en im Deutschen ebenfalls für das Wort *Brand* hätten entscheiden können.

Beispiel Nr. 3:

Ausgangstext	Übersetzung in ISO- und CAT-Tool Umgebung	Übersetzung ohne ISO- und CAT-Tool Umgebung
Inhalt	Sadržaj	Pregled sadržaja

Das Hinzufügen neuer Elemente in einer Übersetzung kann sich in einigen Fällen als sinnvoll erweisen, insbesondere dann, wenn in der Zielsprache kein Äquivalent existiert und wenn die Übersetzung erst durch die Ergänzung/Kommentierung verständlich ist (vgl. Koller 2013: 245). *Inhalt* wird als *sadržaj* richtig übersetzt (vgl. Čedić et al 2007: 1009) und ist in dieser Form üblicherweise anzutreffen. Eine *Inhaltsübersicht* ist es schon, es bedarf aber dieser Ergänzung nicht. Es bleibt fragwürdig, was der Zusatzwert solch einer Ergänzung ist, wenn eine Eins-zu-Eins-Entsprechung besteht und kontextuell passend ist.

Beispiel Nr. 4:

Ausgangstext	Übersetzung in ISO- und CAT-Tool Umgebung	Übersetzung ohne ISO- und CAT-Tool Umgebung
Präambel und übergreifende Zielsetzungen	Preambula i opći ciljevi	Uvod i sveobuhvatni ciljevi

Über die Präambel wurde in der Analyse des Textes Nr. 1 argumentiert und an dieser Stelle soll die Übersetzung des Adjektivs *übergreifende* näher betrachtet werden. Übergreifend – wird im Onlinewörterbuch [duden.de](https://www.duden.de)⁴⁰ wie folgt definiert:

„Von übergeordneter Bedeutung, Wichtigkeit, Gültigkeit und deshalb] auch andere Bereiche erfassend, innerhalb eines bestimmten Bereichs alles bestimmend.“

⁴⁰ <https://www.duden.de/rechtschreibung/uebergreifend>. Abrufdatum 14.4.2019

Die vom freiberuflichen Übersetzer gewählte Option ist die präzisere – *sveobuhvatni*. Eine Parallele könnte auch in der englischen Übersetzung *overarching* gefunden werden, die in diesem Kontext auch als *sveobuhvatno* übersetzt werden kann.

Die von der Agentur gewählte Option ist nicht vollkommen falsch, lässt aber zu wünschen übrig, da für die gewählte Option doch das deutsche Adjektiv *allgemeine* als *opći* zu übersetzen wäre. In den vorhandenen zweisprachigen Wörterbüchern war leider das deutsche Wort *übergreifend* und seine Übersetzung nicht zu finden, so dass damit hier nicht argumentiert werden kann.

Beispiel Nr. 5., 6. und 7.:

Ausgangstext	Übersetzung in ISO- und CAT-Tool Umgebung	Übersetzung ohne ISO- und CAT-Tool Umgebung
<p>„TÜV“ ist eine der bekanntesten Marken in Deutschland mit einem Bekanntheitsgrad von nahezu 99 Prozent“. Damit steht die von allen TÜV-Unternehmen genutzte Marke „TÜV“ auf Augenhöhe mit anderen starken deutschen Markenikonen wie Nivea, VW und TUI.</p>	<p>"TÜV" je jedna od najpoznatijih robnih marki u Njemačkoj sa stepenom prepoznatljivosti od skoro 99 posto". Stoga robna marka "TÜV", koju koriste sva TÜV preduzeća, stoji na istom nivou s drugim jakim njemačkim ikonama kao što su Nivea, VW i TUI.</p>	<p>„TÜV“ je jedan od najpoznatijih znakova u Njemačkoj sa stepenom poznatosti od skoro 99 posto. „TÜV“ znak koji koriste sva TÜV preduzeća je po stepenu poznatosti u rangu sa drugim jakim njemačkim brendovima kao što su Nivea, VW i TUI.</p>

Hier werden wir einen näheren Blick auf die Übersetzung von *Bekanntheitsgrad*, *Augenhöhe* und *Markenikonen* werfen:

Gegen die vom freiberuflichen Übersetzer gewählte Option ist nichts einzuwenden, jedoch wird die Nominalphrase „stepen poznatosti“ beim weiten weniger angewandt als die Nominalphrase „stepen prepoznatljivosti“ und die Bedeutung bleibt nicht nur richtig, sondern gerade der Absicht entsprechend. Bei

einer auf das Syntagma „stepen poznatosti“ begrenzten Google-Suche sind nur 198 Treffer zu finden, und bei „stepen prepoznatljivosti“ sind es 1570 Treffer.

Dies spricht wieder dafür, dass sich eine zusätzliche Recherche und auch Analyse der Übersetzung vor der Lieferung an den Kunden immer als nützlich erweist, wenn die Qualität das oberste Ziel ist.

Der Satz im AT *Damit steht die von allen TÜV-Unternehmen genutzte Marke ‚TÜV‘ auf Augenhöhe mit anderen starken deutschen Markennikonen wie Nivea, VW und TUI* beinhaltet einige mögliche Stolpersteine für die Übersetzung, da sich zum einen der schon erwähnte Begriff *Marke* in unterschiedlichen Kontexten befindet und weil es im gegebenen Kontext keine Eins-zu-Eins-Entsprechung für die deutsche Wendung *auf Augenhöhe mit jemandem* stehen gibt. *Gledati se oči u oči* wäre keine passende Übersetzung. In dem Sinne mussten die Übersetzungen Abweichungen finden und der Freiberufler wählte *je po stepenu poznatosti u rangu sa* und die Agentur entschied sich für *stoji na istom nivou s*. Die zweisprachigen Wörterbücher, welche für diese Arbeit benutzt wurden, liefern keine weiterführenden Informationen zur möglichen Übersetzung dieser Wendung. Deshalb lohnt es sich, eine Recherche beim Onlinewörterbuch [duden.de](https://www.duden.de)⁴¹ zu machen:

„WENDUNGEN, REDENSARTEN, SPRICHWÖRTER

- in Augenhöhe (in Höhe der Augen: ein Bild in Augenhöhe anbringen)
- auf [gleicher] Augenhöhe (gleichberechtigt, gleichwertig: [mit jemandem] auf Augenhöhe verhandeln, diskutieren, verkehren)“

Die Ergebnisse führen zur möglichen Schlussfolgerung, dass eine potenzielle Übersetzung *ravnopravno* sein könnte.

Der Freiberufler bedient sich der Übersetzung und des Kontextes aus dem ersten Satz, jedoch wurde erläutert, dass *stepen poznatosti* selten benutzt wird, so dass es zusätzlich stört, dass es wiederholt verwendet wird. Zudem ist die Präposition *sa* als Übersetzung der Präposition *mit* aus morphologischer Sicht der bosnischen Sprache die bessere Variante (vgl. Halilović 2004: 299, 300) da wegen einfacherer Aussprache das sogenannte mobile *a* mit bosnischen Präpositionen *kroz*, *nis*, *s* und *uz* ein mobiles *a* bekommen vor Wörtern, welche mit einem *z*, *s*, *ž*, *š* beginnen.

⁴¹ <https://www.duden.de/rechtschreibung/Augenhoehe>. Abrufdatum 07.01.2020

U rangu sa ist eine gute Auswahl für die Übersetzung der Phrase *auf Augenhöhe stehen* und wäre in diesem Kontext die bessere Wahl als die vom Freiberufler gewählte Variante *je po stepenu prepoznatljivosti*.

Die von der Agentur getroffene Wahl *stajati na istom nivou s* ist stilistisch/morphologisch (ebd.) angebrachter.

Ein zusätzlicher Unterschied zwischen den Übersetzungen liegt in der Tatsache, dass die Übersetzungsagentur *Markenikonen* nur als *ikone* übersetzte, da schon im gleichen Satz von der Marke – *robna marka* – die Rede ist und diese auch in der Übersetzung zu finden ist und da im Folgetext auch von bekannten Marken die Rede ist.

Der Freiberufler wählte die Option, das Kompositum *Markenikone* einfach als *brendovima* zu übersetzen, was an dieser Stelle atypisch erscheint: der Übersetzer wählt mitunter das Wort *brend* für die Übersetzung der *Marke* und da es im Deutschen das Wort *Brand* und *Ikone* gibt, wäre es an dieser Stelle passender gewesen: *ikone brendova*. Die Agentur scheint sich von der Übersetzung in *brend* fernzuhalten, was sich in diesem Kontext und gemäß der Wortwahl im AT als richtig erweisen könnte.

Beispiel Nr. 8: Übersetzung der Abkürzung „DÜV“

Ausgangstext	Übersetzung in ISO- und CAT-Tool Umgebung	Übersetzung ohne ISO- und CAT-Tool Umgebung
Die Marke „TÜV“ ist ein Stück deutscher und österreichischer Industriegeschichte Sie basiert auf den Wurzeln der traditionellen Dampfkessel-Überwachungsvereine (DÜV)	Marka "TÜV" dio je njemačke i austrijske industrijske historije. Zasniva se na korijenima tradicionalnih udruženja za nadzor parnih kotlova (DÜV - njem. Dampfkessel-Überwachungsvereine)	TÜV“ znak je dio njemačke i austrijske industrijske historije i zasniva se na korijenima tradicionalnih udruženja za nadzor parnih kotlova (DÜV), koji su osnovani kao nezavisne regionalne organizacije za praćenje tehničke sigurnosti operatera parnih kotlova od 1866. godine.

Der Freiberufler machte eine selbständige Intervention, indem er der Trennung von zwei Sätzen wie im AT stehend keine Beachtung schenkt, sondern eine Verschmelzung beider Sätze macht. Dies ist nicht logisch nachvollziehbar, da die beiden Sätze unabhängig voneinander im Ausgangstext existieren. Zudem besteht der Unterschied im Vergleich zu der Übersetzung seitens der Agentur darin, dass die Agentur auch eine Erläuterung der deutschen Abkürzung *DÜV* liefert. Da die Übersetzung allgemein nicht von zusätzlichen Anmerkungen seitens der Übersetzerin versehen ist, ist diese Anmerkung sinnvoll und weiterführend für das Zielpublikum. Die Richtlinien des Übersetzungsbüros, die im Rahmen des integrierten Qualitätsmanagementstandards ISO 9001 und ISO 17100 verlangt werden, erweisen sich in dem Sinn als relevant, da sie vorgeben, dass Abkürzungen immer erläutert werden, ausgeschlossen davon ist eine klare Richtlinie vom Kunden, dass es nicht notwendig oder nicht erwünscht ist⁴². Der Freiberufler gab keine Erläuterung für die Abkürzung auf Deutsch.

Beispiel Nr. 8. 9. und 10:

Ausgangstext	Übersetzung in ISO- und CAT-Tool Umgebung	Übersetzung ohne ISO- und CAT-Tool Umgebung
„TÜV“ als gemeinsame Marke ist nicht nur Bestandteil der jeweiligen Firmierungen aller TÜV-Unternehmen, die verschiedenen TÜV-Unternehmen nutzen „TÜV“ auch als dominierenden Teil ihres Markenauftrittes.	TÜV" kao zajednička robna marka nije samo dio pojedinačnih naziva TÜV preduzeća nego razna TÜV preduzeća koriste "TÜV" kao dominantni dio svog marketinškog nastupa.	„TÜV“ kao zajednički brend nije samo dio imena svih TÜV preduzeća nego različita TÜV preduzeća „TÜV“ u velikoj mjeri koriste i u svom imidžu ovaj brend.

Die Satzgliederung ist in der Variante der freiberuflichen Übersetzung falsch und müsste eigentlich vor Lieferung an den Kunden überarbeitet werden, insbesondere der Teil:

„TÜV“ u velikoj mjeri koriste i u svom imidžu ovaj brend

⁴² Vergleiche auch Ausgangstext und Übersetzung seitens der Agentur des Textes Nr.3, Ziffer 7 - von der Agentur wird auch die Abkürzung TÜV e.V. erläutert wird.

Es hätte in dieser Option höchstens lauten können: „*TÜV*“ u *velikoj mjeri koriste ovaj brend i u svom imidžu*.

Der Marktauftritt ist kein Image. Image ist eine mögliche Folge, ein Produkt des Marktauftrittes, was in seriösen Unternehmen gepflegt und gemessen wird und woran mit verschiedenen Marketinginstrumenten und Strategien gearbeitet wird. Deshalb ist es falsch, das Substantiv Marktauftritt als Image – *imidž*- zu übersetzen. Das Onlinewörterbuch duden.de definiert Image wie folgt⁴³:

„Vorstellung, Bild, das ein Einzelner oder eine Gruppe von einer anderen Einzelperson, Gruppe oder Sache hat; [idealisiertes] Bild von jemandem, etwas in der öffentlichen Meinung

BEISPIELE

- das Image der berufstätigen Frau
- sein Image ist angeschlagen
- ein gutes Image haben
- das Image eines Produktes pflegen“

Im Fremdwörterbuch von Klaić (1983: 574) ist *imidž* nicht aufgelistet.

Die von der Agentur gewählte Übersetzung *marketinški nastup* ist zutreffend und hätte auch vom freiberuflichen Übersetzer als solche gewählt werden müssen (vgl. Jakić/Hurm 1999: 530). Als zusätzliche Argumentierung dafür kann an dieser Stelle Bašić (2000: 686) zur Hand genommen werden, mit der Auflistung: *nastup* = Auftritt [...] * *na tržištu* = Marktauftritt.

Die *Firmierungen* können wie in beiden Optionen übersetzt werden, jedoch ist die von der Agentur gewählte Option *naziv* anstatt *ime*, wie vom Freiberufler gewählt, die bessere.

Für die Übersetzungen des Begriffes *Firmierung* als *naziv* anstatt *ime* kann argumentiert werden, dass *ime* für Personenbezeichnungen angewandt wird: *ime* [...] *riječ kojom nešto imenujemo* (vgl. Čedić et al 2007: 211).

Den feinen Unterschied gibt es auch im Deutschen, so wird die Firmierung im Onlinewörterbuch duden.de wie folgt definiert⁴⁴:

⁴³ <https://www.duden.de/rechtschreibung/Image>. 13.5.2019

⁴⁴ <https://www.duden.de/rechtschreibung/Firmierung>. Abrufdatum 13.5.2019

„von Firmen, Unternehmen o. Ä.) Bezeichnung, Benennung“

Und bei der weiteren Recherche wird klar, dass Bezeichnung und Benennung für *etwas* und nicht für *jemanden* steht (vgl. ebd.).

Als ein zusätzliches Beispiel und als Argumentation für die bessere Qualität der Übersetzungen in der ISO und CAT-Tool Umgebung im Text Nr. 2 wird die Konstruktion *als dominierenden Teil* herangezogen. In der Hinsicht soll hervorgehoben werden, dass die von der Agentur gewählte Option der Übersetzung dem Text, der Absicht und der erwünschten Mitteilung aus dem AT vollkommen entspricht. Denn, es war die Absicht des/der Autoren, gerade die Mitteilung zu machen, dass das TÜV-Zeichen, wovon die ganze Zeit die Rede ist, im Unterschied zu anderen Elementen, die in einem Marktauftritt vorkommen, dominierend angewandt wird. Damit wird der Akzent auf die Anerkennung des Zeichens in Marketingstrategien gesetzt. Aus diesem Grund ist es nicht erwünscht, diese Mitteilung in der Übersetzung als *u velikoj mjeri* zu übersetzen, was zurückübersetzt *in hohem Maße* heißt. Der Unterschied zwischen *dominant* und *in hohem Maße* soll auch in der Übersetzung vorhanden sein und dies ist nicht der Fall bei diesem Satz in der freiberuflichen Übersetzung.

In dieser Arbeit war es nicht möglich, auf alle Unterschiede zwischen den beiden Übersetzungen einzugehen. Mit dem letzten Beispiel der Analyse (insgesamt sind es 20 Beispiele) kann dieser Teil der Arbeit abgeschlossen werden, es soll aber darauf hingewiesen werden, dass Anhang 1 und Anhang 2 im Überarbeitungsmodus alle Unterschiede aufweisen. Ebenso kann Anhang 3 und Anhang 4 dazu dienen, die Ausgangstexte mit den Übersetzungen zu vergleichen.

5. Benchmarking von Bosnien-Herzegowina für Übersetzungsstandards und CAT-Tool Benutzung

Wie die Lage in Bosnien-Herzegowina bezüglich Anwendung der Übersetzungsstandards und CAT-Tools aussieht, wurde zum Teil im Kapitel 2 dieser Arbeit bearbeitet, damit festgestellt werden konnte, dass auch die KollegenInnen aus Deutschland mit Dumpingpreisen und notwendiger Kundenerziehung zu kämpfen haben, aber auch dass der Prozentsatz der zufriedenen ÜbersetzerInnen mit dem Studiumangebot in puncto Übersetzung höher sein könnte. In diesem Kapitel soll der Versuch gemacht werden, Bosnien-Herzegowina mit den Nachbarländern zu vergleichen, aber auch einen kurzen Ausflug in die EU-Länder zu machen. Dies eignet sich vor allem, da einige ÜbersetzerInnen aus Deutschland an der Onlinebefragung teilgenommen haben und die Ergebnisse zu weiterführenden Einsichten führen können.

Wie sieht es also aus, wenn Bosnien-Herzegowina einen Bezugspunkt im Vergleich finden soll und wenn gemessen wird, wie stark die internationalen Übersetzungsstandards und Anwendung der CAT-Tools vorhanden sind? Die erste Frage ist schnell beantwortet: es ist der einsame Fall eines einzigen Übersetzungsbüros in Sarajevo, welches in die Richtung der ISO 9001 und ISO 17100 investiert hat. Bei anderen Übersetzungsagenturen wird die Qualitätssicherung nur als Aussage auf den Webseiten angeführt, jedoch ist dies kein Beweis für die Qualität(sabsicht) und es ist auch von keiner externer Überprüfung der Übersetzungsdienstleistungen die Rede. Diesbezüglich betont ATICOM⁴⁵, der Fachverband der Berufsübersetzer und Berufsdolmetscher e.V. Folgendes:

„Bei manchen Kunden führt der Nachweis der Zertifizierung zu regelrechter Erleichterung, nach mehreren schlechten Erfahrungen nun jemanden gefunden zu haben, der nicht nur behauptet, Qualität zu liefern, sondern sich das auch extern hat bescheinigen lassen.“

Damit in dieser Arbeit auch die möglichen Gründe für die (Nicht-)Zertifizierung und für die Anwendung der CAT-Tools erforscht werden können, wurde eine Befragung an die Übersetzungsbüros in Bosnien-Herzegowina geschickt. Nur eine Rückmeldung kam leider zurück und zwar vom zertifizierten Unternehmen, so dass wegen der niedrigeren Rücklaufquote keine Feststellungen gemacht werden können. Die möglichen Gründe dafür können nur spekuliert werden: zu niedriges Bewusstsein über die Standards, keine Gesetzregelung hinsichtlich der Übersetzungserbringung und damit zusammenhängender Qualität, die mit der Zertifizierung und Re-Zertifizierung verbunden Kosten usw. Zu diesem Thema halten Monahan/Arnsperger (2014: 42) Folgendes fest:

„There are common misperceptions that prevent the active pursuit of quality measurement in today`s world. The whole idea of implementing quality throughout the process brings many terrors into mind. The number one misperception is that it is too expensive. Number two is that it slows down delivery. And number three is that in order to increase quality you need to add process steps, i.e., more in-country review, more editing, more proofreading – ad infinitum.“

Die Lage in Kroatien und Serbien sieht anders als in Bosnien-Herzegowina aus. Schon allein eine Google-Suche zeigt, dass eine Großzahl der Übersetzungsunternehmen ISO-zertifiziert ist⁴⁶. Es sind manchmal auch Angaben über die Anwendung der CAT-Tools vorhanden. Eine Google-Suche bezogen nur auf Deutschland

⁴⁵ <https://aticom.de/normen/ein-jahr-iso-17100-lohnt-sich-die-zertifizierung/>. Abrufdatum 13.5.2019

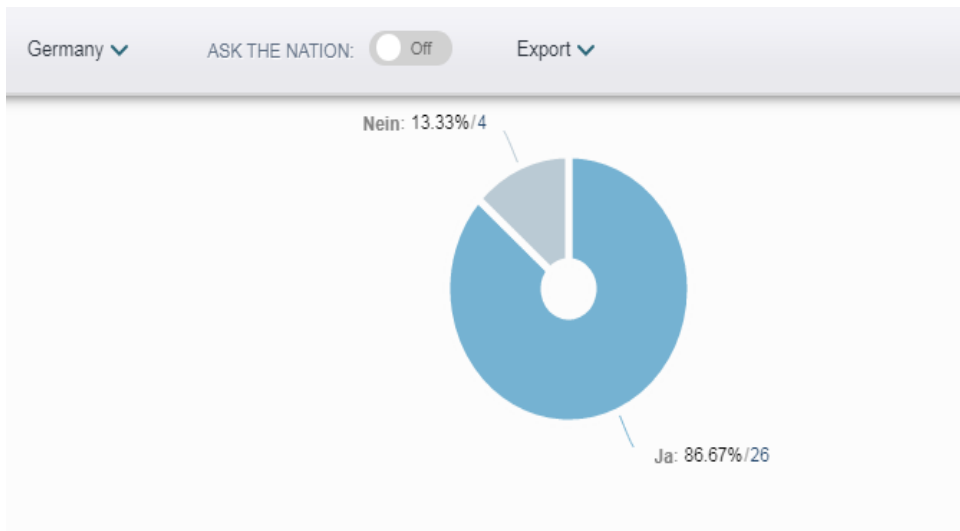
⁴⁶ Das Ziel dieser Arbeit ist nicht, für bestimmte Agenturen Werbung zu machen und so wird darauf verzichtet, auf die Namen der Übersetzungsagentur einzugehen.

zeigt fast nur ISO zertifizierte Übersetzungsagenturen. Es ist davon auszugehen, dass die alte Übersetzungsnorm DIN 2345⁴⁷, die in Deutschland seit 1996 bekannt ist, ein gewisses Bewusstsein zumindest bei den Übersetzungsagenturen gebildet hat, was sich im Laufe der Zeit zu einer Tradition erarbeitet hat.

In welchem Umfang die CAT-Tools unter Übersetzungsagenturen in Bosnien-Herzegowina angewandt werden, kann ebenfalls nicht erforscht werden. Es gibt auch keinen Verband/Verein der Übersetzungsagenturen, an den die Frage hätte gestellt werden können. Zur Beantwortung der Frage, inwieweit Freiberufler CAT-Tools benutzen können, können die Ergebnisse aus der Datenerhebung und der Onlinebefragung genutzt werden, was schon im Kapitel 2 teils näher erläutert wurde (vgl. Graphik Nr. 5, 6 sowie Antworten auf die Fragen Nr. 15, 16, 17 der Onlinebefragung). Das Ergebnis für Bosnien-Herzegowina ist, dass es unter den Befragten so gut wie keine ÜbersetzerInnen gibt, die aktiv CAT-Tools benutzen, denn der Prozentsatz liegt unter 6% der Befragten. Die Lage in Deutschland sieht anders aus mit einem Prozentsatz von 60% unter den Befragten, die CAT-Tools benutzen. Auf jedem Fall ist Vorsicht bei diesen Argumentationen gegeben, weil die Onlinebefragung dieser Arbeit auf insgesamt 74 Antworten beruht, aber es kann spekuliert werden, dass eine umfangreichere Befragung ein ähnliches Ergebnis präsentieren würde.

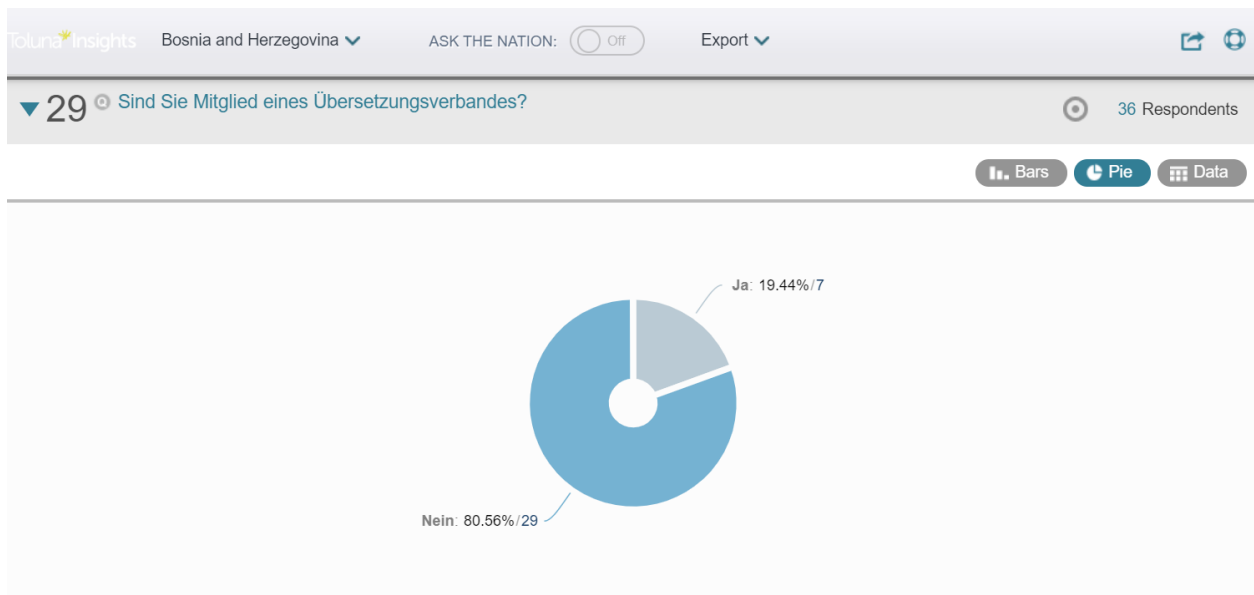
Ein Aspekt des möglichen Benchmarkings, der in früheren Kapiteln noch nicht angesprochen wurde, ist die Rolle der Übersetzerverbände, was in der Onlinebefragung zum Thema gemacht wurde. Es kann davon ausgegangen werden, dass auch Übersetzungsverbände zur Steigerung der Qualität der Übersetzungsdienstleistungen beitragen können. Unter den Befragten ist insgesamt die Lage geteilt zwischen denen, die Mitglieder eines Verbandes sind und denen, die keine sind: 47,3 % sind keine Mitglieder eines Verbandes, 52,7 % sind Mitglieder. Eine Diskrepanz zwischen Bosnien-Herzegowina und Deutschland wird sichtbar, wenn die Antworten nur auf Deutschland begrenzt werden, wo 86,76 % (also 26 Befragte) Mitglieder sind:

⁴⁷ Vergleiche: <https://www.karteikarte.com/card/2881248/welche-uebersetzungsnormen-sind-fuer-uebersetzer-relevant>.
Abgerufen am 07.01.2020



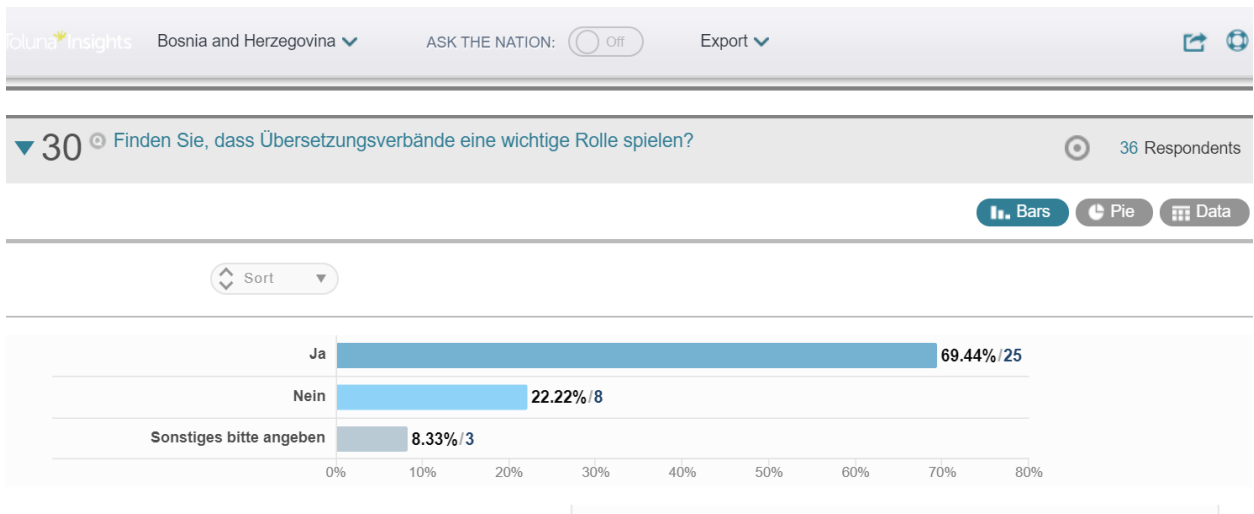
Graphik Nr. 9: Antworten auf die Frage Nr. 29. Filter: Deutschland, eigene Darstellung.

Wenn die gleichen Antworten nur auf Bosnien-Herzegowina begrenzt werden, wird ersichtlich, dass über 80% der ÜbersetzerInnen keine Mitglieder von Übersetzungsverbänden sind:



Graphik Nr. 10: Antworten auf die Frage Nr. 29 der Onlinebefragung. Filter: Bosnien-Herzegowina, eigene Darstellung.

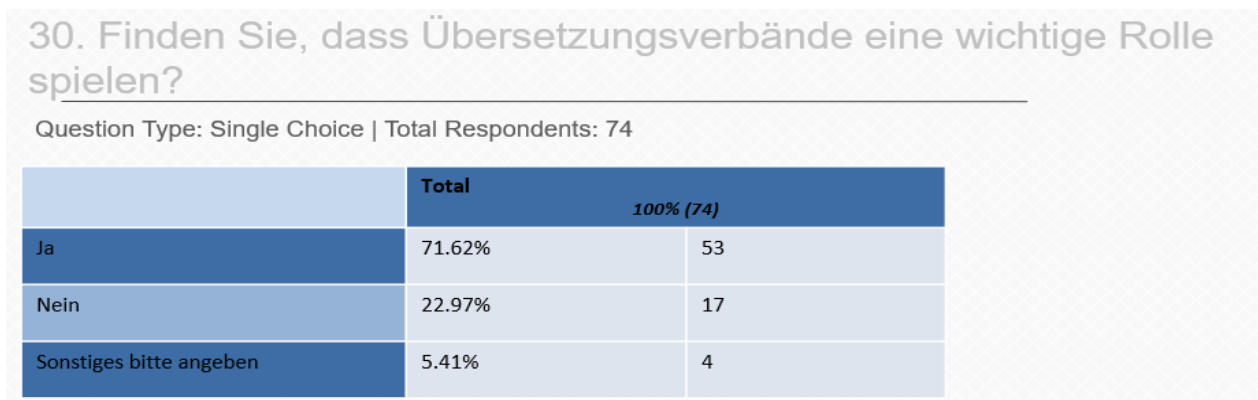
Die Befragten aus Bosnien-Herzegowina gaben die folgenden Antworten auf die Frage Nr. 30 *Finden Sie, dass Übersetzungsverbände eine wichtige Rolle spielen?*



Graphik Nr. 11: Antworten auf die Frage Nr. 30 der Onlinebefragung. Filter: Bosnien-Herzegowina. Eigene Darstellung.

Es handelt sich von über 69% der Befragten, die finden, dass Übersetzungsverbände eine wichtige Rolle haben.

Verglichen mit den Antworten aus Deutschland, kann festgehalten werden, dass die Befragten sowohl in Deutschland als auch in Bosnien-Herzegowina die Übersetzungsverbände wichtig finden.



Graphik Nr. 12: : Antworten auf die Frage Nr. 30 der Onlinebefragung. Filter: Deutschland, eigene Darstellung.

Zwischenberger (2013: 104) betont die normsetzende Macht von Berufsverbänden, welche sich nicht nur auf die Dolmetscherpraxis beschränkt, sondern sich auch auf die anderen normsetzenden Autoritäten wie Ausbildungsstätten erstreckt, welche die erste Instanz bei der Setzung und Internalisierung von Normen darstellen.

Die zentrale Aufgabe der Übersetzungswissenschaft in empirischer Wissenschaft, besteht darin, die Lösungen, die die Übersetzer in ihren Übersetzungen anbieten, zu analysieren, zu beschreiben und zu systematisieren – und, wenn dies möglich ist, daraus Vorschläge oder sogar Anleitungen für die Übersetzungspraxis anzubieten (vgl. Koller 2011:13). Dies wäre durchaus möglich im Rahmen der Tätigkeiten eines Berufsverbandes anzubieten, um daraus den Gewinn der besseren Qualität der Übersetzungen im allgemeinen Sinne zu erzielen. Berufsverbände sollen auch für die Öffentlichkeitsarbeit zuständig sein - dabei geht es darum, dass sie der Öffentlichkeit glaubwürdig vermitteln, dass eine ganze Berufsgruppe geschlossen hinter definierten Konzepten von Qualität und Professionalität steht (vgl. Grbić 2004: 432).

6. Reflexion, Empfehlungen und Fazit

Die vorliegende Arbeit hat die Aspekte des integrierten Qualitätsmanagement-Systems von ISO 9001 und 17100 (die frühere EN 15038) demonstriert, mit der Prämisse, dass die Qualität zusammen mit dem Kunden definiert werden muss (Erwartungen, Fristen, Terminologie, Absichten) und dass der Einsatz von hochqualifizierten Fachübersetzern, die das notwendige Wissen über das entsprechende Thema/Bereich verfügen, qualitativ höherwertige Ergebnisse bringen wird. Im Zusammenspiel und mit dem Einsatz von CAT-Tools wird, wie im Hauptteil anhand der Beispiele gezeigt, an Zeit und dementsprechend an Finanzen gespart und gewonnen wird an der Seite der Qualität, Effektivität, Einbehaltung der gewünschten Terminologie und Wiederverwendbarkeit von Translation Memories, aber auch von früheren Übersetzungen anhand der Verwendung von sog. *Alignments*.

Durch wissenschaftliche Beiträge und Ergebnisse einer Onlinebefragung mit 30 Fragen, woran insgesamt 74 ÜbersetzerInnen teilgenommen haben⁴⁸, konnten Antworten zur Fragestellung dieser Arbeit geliefert werden und gezeigt werden, welche Hindernisse der Qualität in der Übersetzungsbranche und Praxis gegenüber stehen - dabei handelt es sich um komplexe, wirtschaftlich und sozial-bedingte Faktoren, die

⁴⁸ Überwiegend aus Bosnien-Herzegowina und Deutschland. Siehe Anhang 1.

negative Konsequenzen und Auswirkungen auf die Qualität der Übersetzungsdienstleistungen beitragen: schlechtes Wirtschaftsklima mit hoher Arbeitslosenquote in Bosnien-Herzegowina; falsche Vorstellungen vom Übersetzerprofil; Übersetzungsagenturen ohne jegliche Kontrolle und Systeme; Freiberufler, die ein schnelles Honorar machen möchten; Kunden, welche der Meinung sind, dass Übersetzungen schnell, billig und präzise gemacht werden können und die Dumpingpreise. Die in dieser Arbeit treffend identifizierte Bezeichnung des „Ausweichberufes“ hat eine ernstzunehmende Konsequenz, dass bei unqualifizierten ÜbersetzerInnen davon ausgegangen werden kann, dass sie kein wirtschaftliches Denken haben, Verbunden mit Qualität der zu erbringenden Dienstleistung, sondern dass auch Google Translate und ähnliche Maschinenübersetzer unkontrolliert benutzt werden, um schnelles Honorar zu machen. Dies schadet nicht nur den Kunden, sondern auch dem Übersetzerberuf im Allgemeinen. In dieser Arbeit wurde demonstriert, dass ein Allgemeinverständnis seitens der Kunden für den Übersetzerberuf fehlt, dass Übersetzen erlernt werden muss und dass Zweisprachigkeit, eventuell nur Schulkenntnisse in der Fremdsprache nicht ausreichen, um in der Übersetzungsbranche tätig sein zu können. Die genannten negativen Aspekte führen zu Dumpingpreisen, und Dumpingpreise führen zu immer schlechterer Qualität, insbesondere dann, wenn auch die in dieser Arbeit erläuterten Kompetenzen laut ISO 17100 fehlen, wenn es kein „4-Augen-Prinzip“ gibt und wenn zudem davon ausgegangen wird, dass keine Prozessorientierung laut ISO 9001 in fast allen Übersetzeragenturen in Bosnien-Herzegowina vorhanden ist.

In Verbindung mit dem Thema Übersetzungskompetenzen und Steigerung der Qualität der Übersetzungsdienstleistungen als Zentralthema dieser Arbeit kann an dieser Stelle darauf verwiesen werden, dass auch Bildungsinstitute für Übersetzen in Bosnien-Herzegowina einen Lehrgang/eine Seminarveranstaltung in Richtung CAT-Anwendung anbieten könnten, damit die Kompetenzen den angehenden ÜbersetzerInnen auf eine systematische Art und Weise die notwendigen Kenntnisse und Wissen für den Übersetzerberuf vermittelt werden können.

Das Ziel solcher Fortbildungen, wie in dieser Arbeit vorgestellt, wäre die Lücke zwischen Theorie und Praxis in puncto Qualität einigermaßen zu schließen.

Bevor das Fazit der vorliegenden Arbeit gezogen werden kann, soll an die Unterschiede zwischen den analysierten Übersetzungen, die den Hauptteil dieser Arbeit bilden, hingedeutet werden. Anhand einer kontrastiven Übersetzungsanalyse konnte gezeigt werden, dass in einer ISO und CAT-Tool Umgebung, wo vorrangig an die Kundenzufriedenheit gedacht wird, die Qualität der Übersetzungen einen höheren Wert bekommt, als ohne diese Aspekte.

So wurde anhand von Beispielen und Analyse belegt, dass in einigen Fällen nur Nuancen bei den zwei unterschiedlichen Übersetzungen aufkommen, und doch gibt es zum Teil grundlegend falsche oder irreführende Übersetzungen auf der Seite des Freiberuflers, wie dargestellt wurde. Dies ist nicht der Fall, weil es sich um einen unzureichend qualifizierten Übersetzer handelt, im Gegenteil – der Übersetzer ist auch gerichtlich vereidigter Dolmetscher und die gelieferte Übersetzung ist keinesfalls als eine schlechte zu beurteilen. Was durch die Analyse bewiesen wurde ist, dass durch die Umgebung von ISO 9001 und ISO 17100, wo die Anforderungen eingehalten werden müssen, die nicht nur eine Kundenpflege- und systematische Kundenkommunikation beinhalten, sondern auch zusätzliche Anforderungen an die Kompetenzen, als Ergebnis eine bessere Qualität der Übersetzung haben. Zudem soll an die normkonforme Arbeit hingewiesen werden. Laut ISO 17100 muss die Übersetzung von einer kompetenten Person korrekturgelesen werden, was beim freiberuflichen Übersetzer nicht der Fall war. Diese Anforderung ist sehr ernst zu nehmen, da gerade dadurch die Arbeit der ÜbersetzerInnen zusätzlich überprüft wird und mögliche grammatische, semantische, Rechtschreibfehler beseitigt werden und die kontextuelle und fachliche Entsprechung der Übersetzung des Textes in der Zielsprache überprüft wird.

Die Arbeit befasste sich auch mit dem Aspekt der möglichen Zertifizierung von Freiberuflern nach Anforderungen des ISO 17100 und bietet kurze Antworten zum Thema. Es wurden auch Schritte für mögliche Zertifizierung von Freiberuflern aufgezeigt, sowie mögliche Verbesserungen ihrer Arbeit oder ihrer Vermarktung. Darüber hinaus wurde untersucht, wo und wie Unterstützung für Freiberufler in Bosnien-Herzegowina gefunden werden kann, mit der Schlussfolgerung, dass ein hoher Prozentsatz der Befragten keine Mitglieder eines Übersetzungsverbandes sind, und gleichzeitig findet fast die gleiche Anzahl der Befragten, dass Übersetzungsverbände eine wichtige Rolle spielen. Eine Empfehlung dieser Arbeit geht in die Richtung, dass Übersetzer- und Dolmetscherverbände gemeinsam mit Universitäten eine stärkere Rolle einnehmen sollen und eine ernste Plattform für die Weiterbildung ihrer Mitglieder/Studenten haben sollen und somit auch die Übersetzungsstandards und damit auch den Qualitätsgedanken näherbringen. In dieser Arbeit wurde das Beispiel eines Berufsverbandes in Deutschland als beispielhaft genommen, von dem auch Sprechstunden für interessierte Freiberufler organisiert werden, damit sie nicht nur normkonform arbeiten können, sondern damit sie sich auch zertifizieren lassen und so ihre Dienstleistung zusätzlich vermarkten können.

Als Fazit der vorliegenden Arbeit kann gesagt werden, dass der internationale Qualitätsmanagementstandard ISO 9001 sowie der internationale Übersetzerstandard ISO 17100 sowie der

Einsatz von CAT-Tools eindeutig zur Steigerung der Übersetzungsdienstleistungen beitragen und darüber hinaus dazu beitragen können, einen Wandel in Richtung Professionalisierung des Übersetzerberufes in Bosnien-Herzegowina unterstützen zu können. Diese Frage ist nicht nur für den Fall Bosnien-Herzegowinas zu stellen, sondern sie soll länderübergreifend zum Thema gemacht werden.

7. Literaturverzeichnis und Internetquellen

BANDIĆ, Damjan (1996): Deutsch-Kroatisches Wirtschafts- und Rechtswörterbuch – Njemačko-hrvatski gospodarski i pravni rječnik. Zagreb. Informator.

BRÜGGEMAN, Holger; BREMER, Peik (2012): Grundlagen Qualitätsmanagement - Von den Werkzeugen über Methoden zum TQM. Wiesbaden. Springer Vieweg.

BRUHN, Manfred (2013): Qualitätsmanagement für Dienstleistungen – Handbuch für ein erfolgreiches Qualitätsmanagement. Grundlagen – Konzepte – Methoden. 9. vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage. Basel. Springer-Gabler.

ČEDIĆ, Ibrahim; HAJDAREVIĆ, Hadžem; KADIĆ, Safet; KRŠO, Aida; VALJEVAC, Naila (2007): Rječnik bosanskog jezika (Wörterbuch der bosnischen Sprache). Sarajevo. Institut za jezik Sarajevo.

DIN EN ISO 17100 (2015): Übersetzungsdienstleistungen – Anforderungen an Übersetzungsdienstleistungen (ISO 17100:2015); Deutsche Fassung EN ISO 17100:201. Brüssel. Beuth Verlag.

ECO, Umberto (2010): Quasi dasselbe mit anderen Worten – Über das Übersetzen. 2. Auflage. München. Deutscher Taschenbuch Verlag GmbH.

GRBIĆ, Nadja (2004): Von der individuellen Dolmetscherleistung zur gemeinschaftlichen Qualitätssicherung – ein kooperatives Modell.

HELBIG, Gerhard/Buscha, Joachim (1998): Deutsche Grammatik. Ein Handbuch für den Ausländerunterricht. 18. Auflage. Langenscheidt.

HÖNIG, Hans G./ KUSSMAUL, Paul.Strategie der Übersetzung: ein Lehr und Arbeitsbuch. -- 5., unveränderte Aufl. -- Tübingen : Narr, 1999 (©1982). Tübinger Beiträge zur Linguistik ; Bd. 205. S. 12 – 13.

HURM, Anton/UROIĆ, Marija (1993): Deutsch-kroatisches Wörterbuch. Mit grammatischen Angaben und Phraseologie. 1. neu bearbeitete und erweiterte Auflage. Školska knjiga. Zagreb

JAHIĆ, Dževad (2010, 2011, 2012, 2013,2014): Rječnik bosanskoga jezika (Wörterbuch der bosnischen Sprache). Band 1-7. Sarajevo. Bošnjaka asocijacija 33, Sarajevo.

JAHIĆ, Dževad/HALILOVIĆ Senahid/PALIĆ Ismail (2004): Gramatika bosanskoga jezika. Za srednje škole. Dom štampe. Zenica.

JAKIĆ, Blanka/ HURM, Antun (1999): Kroatisch-deutsches Wörterbuch, Mit grammatischen Angaben und Phraseologie. 8. unveränderte Auflage. Školska knjiga. Zagreb

KLAIĆ, Bratoljub (1983) : Rječnik stranih riječi. Nakladni zavod Matice hrvatske, Zagreb.

KOLLER, Werner (2011): Einführung in die Übersetzungswissenschaft. 8. Auflage. Tübingen. Narr Francke Attempto GmbH & Co. KG.

MONAHAN, Sonia/ARNSPARGER, Jason (2014): The Definite Guide to Measured Translation Quality. Broomfield, Colorado, U.S.A. ForeignExchange Translations, Inc.

ODENDAHL, Wolfgang (2012): CAT im Unterricht. Die Vermittlung computerunterstützter Übersetzung in der Deutsch-Ausbildung. In 會議手冊 Programmheft (S. 88–101). Taibei: Fu Jen University

STOLZE, Radegundis (2003): Strategien bei der Fachübersetzung ins Deutsche. In: Udo O. H. Jung/A. Kolesnikova (Hrsg.): *Fachsprachen und Hochschule. Forschung – Didaktik – Methodik*.

ZWISCHENBERGER, Cornelia (2013): Qualität und Rollenbilder beim simultanen Konferenzdolmetschen. Berlin. Frank & Timme GmbH.

Internetquellen:

CZOPIK, Jerzy. Translating and the Computer. S. 77. In: <https://www.scribd.com/document/370265381/Asling-2014-Czopik>. Abrufdatum 12.1.2019.

Enzyklopedie der Wirtschaftsinformatik. <https://www.enzyklopaedie-der-wirtschaftsinformatik.de/lexikon/technologien-methoden/Informatik--Grundlagen/Normungsgremien>.

Abrufdatum 1.01.2020.

Ignacio, Garcia (2014): Computer-Aided Translation. The Routledge Encyclopedia of Translation Technology Routledge. <https://www.routledgehandbooks.com/doi/10.4324/9781315749129.ch3>. Abrufdatum 1.01.2020.

Institut za standardizaciju Bosne i Hercegovine (Institut für Standardisierung Bosnien-Herzegowinas): www.bas.gov.ba. Abrufdatum 15.5.2019.

International Standardorganisation: <https://www.iso.org/news/2015/11/Ref2014.html>. Abrufdatum 12.1.2019.

Justizministerium der Föderation Bosnien-Herzegowinas: <http://www.fmp.gov.ba/bs/ispit-za-sudske-tumace.html>. Abrufdatum 14.4.2019.

KOCH/Bettina (2018): ISO - 17100 Zertifizierung für Freiberufler – bringt mir das was? <https://intelligent-information.blog/de/iso-17100-zertifizierung-fuer-freiberufler-bringt-mir-das-was/>. Abrufdatum 07.01.2020.

MAIER, Beate / SCHWAGEREIT, Isabel (2016). Ein Jahr ISO 17100 – lohnt sich die Zertifizierung?: <https://aticom.de/normen/ein-jahr-iso-17100-lohnt-sich-die-zertifizierung/>. Abrufdatum 13.5.2019

Memoq: <https://help.memoQ.com/2015-100/de/alignment.html>. Abrufdatum 10.1.2019.

Onlinewörterbuch dudn.de: <https://www.duden.de/rechtschreibung/Praeambel>. Abrufdatum 11.5.2019.

Onlinewörterbuch dudn.de: <https://www.duden.de/rechtschreibung/wenden>. Abrufdatum 11.5.2019.

<https://www.tuev-hessen.de/312/wichtige-begriffe-von-a-z/#c509>. Abrufdatum 11.2.2019.

Onlinewörterbuch dudn.de: <https://www.duden.de/rechtschreibung/ff>

Onlinewörterbuch dudn.de: <https://www.duden.de/rechtschreibung/Marke>. Abrufdatum. 05.01.2010.

Onlinewörterbuch dudn.de: <https://www.duden.de/rechtschreibung/uebergreifend>. Abrufdatum 14.4.2019

Onlinewörterbuch dudn.de: <https://www.duden.de/rechtschreibung/Augenhoehe>. Abrufdatum 07.01.2020

Onlinewörterbuch dudn.de: <https://www.duden.de/rechtschreibung/Augenhoehe>. Abrufdatum 07.01.2020

PABST, Dominik/ KRAUß, Sonja (2013: ISO 9000 ff.- Familie der Qualitätsmanagementnormen: <http://intpm.de/2013/05/iso-9000ff-familie-der-qualitaetsmanagementnormen/>. Abrufdatum 12.1.2019.

PASTOR, Gloria Corpas: Department of Translation and Interpreting. University of Malaga Spain. In: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.618.6973&rep=rep1&type=pdf>. Abrufdatum 25.5.2019.

SCHNEIDER, Richard: DIN EN 15038 Übersetzungs-Dienstleistungen: BDÜ bietet Sonderdruck zum Sonderpreis an. Quelle: BDÜ Sachsen, 2007-02-21. In: <https://uepo.de/2007/03/04/din-en-15038-uebersetzungs-dienstleistungen-bdue-bietet-sonderdruck-zum-sonderpreis-an/>. Abrufdatum 03.03.2020.

SCHWAGEREIT, Isabel: Die ISO 17100 – Chance oder Fluch für Freiberufler? <https://aticom.de/forum/die-iso-17100-chance-oder-fluch-fuer-freiberufler/>. Abrufdatum 07.01.2020.

TÜV-Hessen: <https://www.tuev-hessen.de/312/wichtige-begriffe-von-a-z/#c509>. Abrufdatum 11.2.2019.

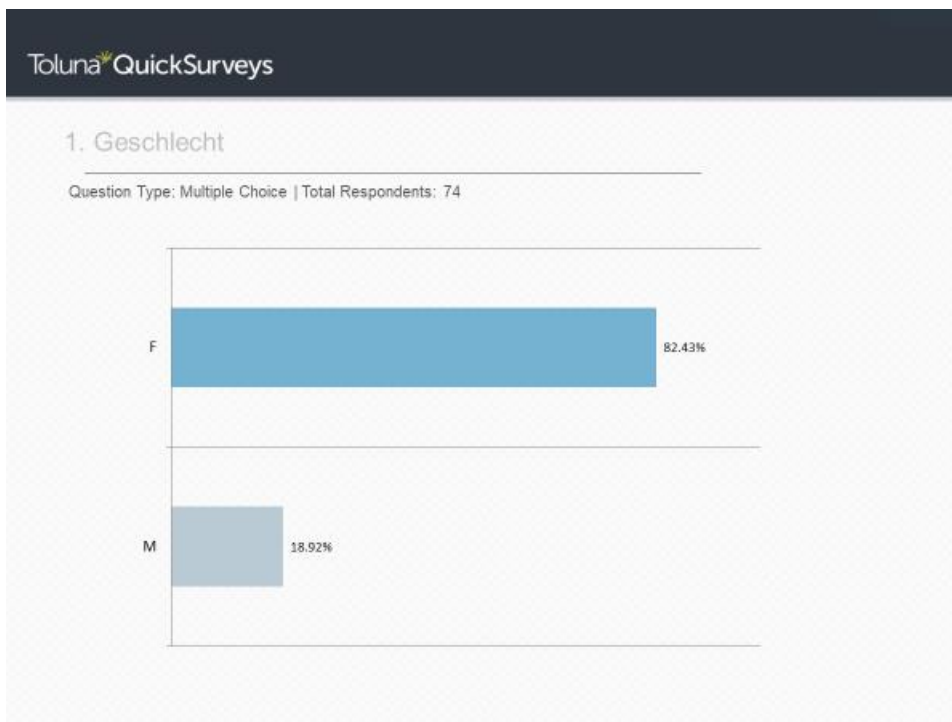
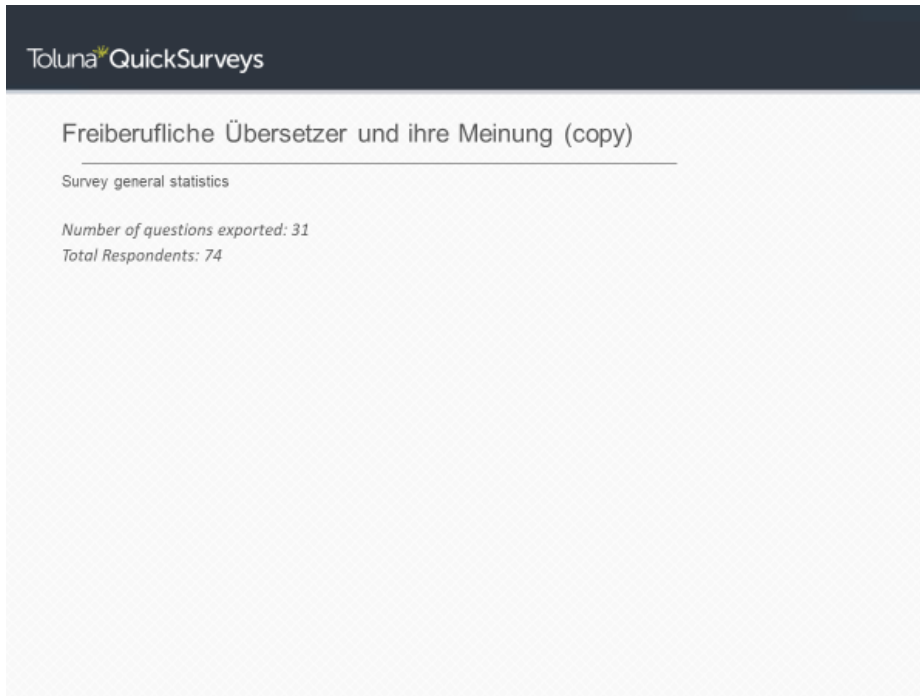
TechnischerÜberwachungsverein:https://www.tuv.com/de/deutschland/ueber_uns/philosophie_marke/marke/marke_tuev_rheinland.html. Abrufdatum 14.5.2019.

WEDDE, Thomas: <https://aticom.de/normen/ein-modell-fuer-freiberufler>. Abrufdatum 19.5.2019.

WEDDE, Thomas: <https://aticom.de/aktuelle-termine/online-sprechstunde-219-zur-din-iso-zertifizierung-fuer-freiberuflerinnen-thomas-wedde/>. 19.5.2019.

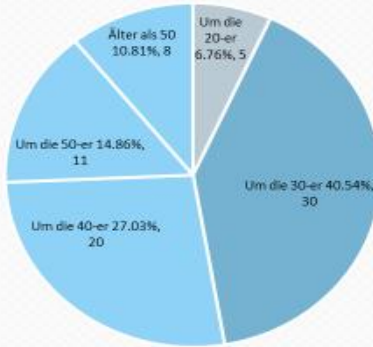
Wirtschaftslexikon:<http://www.wirtschaftslexikon24.com/d/warenzeichen/warenzeichen.htm>. Abrufdatum 14.4.2019.

8. Anhang 1 Fragen und Ergebnisse der Onlinebefragung



2. Alter

Question Type: Single Choice | Total Respondents: 74



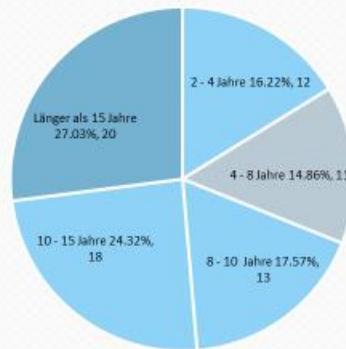
3. Herkunftsland

Question Type: Single Choice | Total Respondents: 74

	Total	100% (74)
Bosnien-Herzegowina	62.16%	46
Kroatien	0%	0
Serbien	1.35%	1
Montenegro	0%	0
Deutschland	28.38%	21
Österreich	2.7%	2
Sonstiges, bitte angeben	5.41%	4

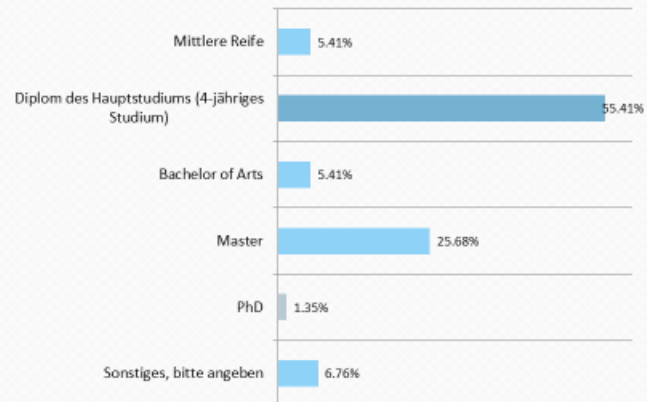
4. Wie lange sind Sie als Übersetzer/in für die deutsche Sprache tätig

Question Type: Single Choice | Total Respondents: 74



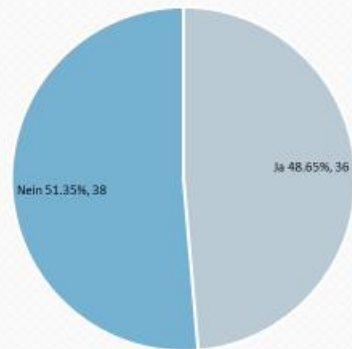
5. Welchen Schulabschluß haben Sie?

Question Type: Single Choice | Total Respondents: 74



6. Haben Sie die Prüfung zum Gerichtsdolmetscher abgelegt?

Question Type: Single Choice | Total Respondents: 74



7. In welchen Themenfeldern haben Sie sich als Übersetzer/in spezialisiert? Mehrere Antworten sind möglich.

Question Type: Multiple Choice | Total Respondents: 74

	Total	100% (74)
Medizin	17.57%	13
Wirtschaft	40.54%	30
Recht	52.7%	39
Bankwesen/Finanzen	24.32%	18
Umwelt	9.46%	7
Literatur	13.51%	10
Marketing	16.22%	12
In keinem, mache von allem etwas	28.38%	21
Sonstiges, bitte angeben	28.38%	21

7. In welchen Themenfeldern haben Sie sich als Übersetzer/in spezialisiert? Mehrere Antworten sind möglich.
 Sonstiges, bitte angeben Slides 16 to 17

Question Type: Multiple Choice | Total Respondents: 21

	Total	
	28.38% (21)	
Bauwesen	4.76%	1
Bildung	9.52%	2
EU-Berichte und Projektunterlagen	4.76%	1
IT	4.76%	1
IT, Tourismus	4.76%	1
Kultur, Philosophie, Erziehungswissenschaft	4.76%	1
Maschinenbau	4.76%	1
Maschinenbau, Automobilindustrie, Technik ...	4.76%	1
Menschenrechte, Obst und Gemüse	4.76%	1
PCM	4.76%	1
Technik	28.57%	6

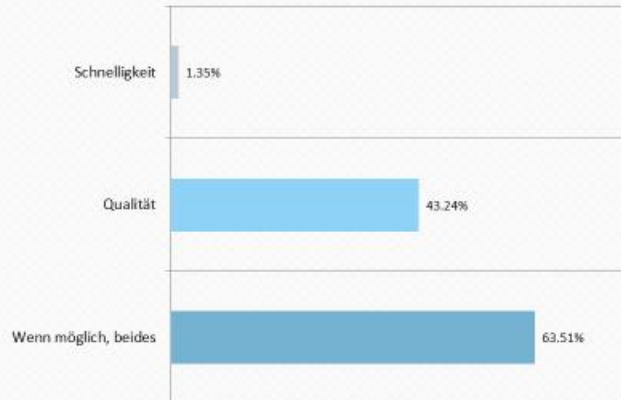
7. In welchen Themenfeldern haben Sie sich als Übersetzer/in spezialisiert? Mehrere Antworten sind möglich.
 Sonstiges, bitte angeben Slides 17 to 17

Question Type: Multiple Choice | Total Respondents: 21

	Total	
	28.38% (21)	
Technik (fehlt in der Drop-Down-Liste)	4.76%	1
Technik und IT	4.76%	1
Technik und Urkunden	4.76%	1
Zur vorhergehenden Frage: Bin zwar keine g...	4.76%	1

8. Was ist Ihnen wichtiger, die Schnelligkeit oder die Qualität der Übersetzung?

Question Type: Multiple Choice | Total Respondents: 74



9. Wie sichern Sie die Qualität Ihrer Übersetzungen? Mehrere Antworten sind möglich.

Question Type: Multiple Choice | Total Respondents: 74

	Total 100% (74)	
Durch die Rechtschreibprüfung	83.78%	62
Durch den Kontakt mit dem Kunden/Agentur	60.81%	45
Meine Übersetzungen werden von einer komp...	44.59%	33
Durch verschiedene Übersetzungsforen	41.89%	31
Durch die Arbeit mit CAT Tools	31.08%	23
Sonstiges, bitte anführen	12.16%	9

9. Wie sichern Sie die Qualität Ihrer Übersetzungen? Mehrere Antworten sind möglich. Sonstiges, bitte anführen

Question Type: Multiple Choice | Total Respondents: 9

	Total 12.16% (9)	
Austausch mit erfahrenen Kolleginnen und K...	11.11%	1
Ich lasse mir die Übersetzung durch Sprac...	11.11%	1
Ich lese selbst meine Übersetzungen nach ...	11.11%	1
Internetrecherche u.a. zur Überprüfung v...	11.11%	1
Kontakt mit Experten im jeweiligen Themenb...	11.11%	1
Kontakt mit Experten, anderen Übersetzern...	11.11%	1
Mithilfe von Internetrecherche	11.11%	1
QA-Check, eigenes Gegenlesen, intensive Re...	11.11%	1
Recherche	11.11%	1

10. Wie sichern Sie die konsequente Beibehaltung der benutzten und gewünschten Terminologie? Mehrere Antworten sind möglich.

Question Type: Multiple Choice | Total Respondents: 74

	Total 100% (74)	
Durch die Anwendung der CAT Tools	33.78%	25
Durch Optionen im Word	28.38%	21
Durch das Erstellen eines Glossars ohne CA...	27.03%	20
Ohne besondere Technik	37.84%	28
Sonstiges, bitte angeben	1.35%	1

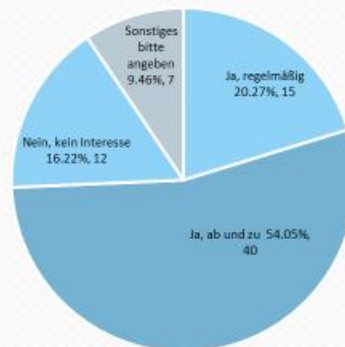
10. Wie sichern Sie die konsequente Beibehaltung der benutzten und gewünschten Terminologie? Mehrere Antworten sind möglich. **Sonstiges, bitte angeben**

Question Type: Multiple Choice | Total Respondents: 1

	Total	
		1.85% (1)
eigenes Glossar	100%	1

11. Nehmen Sie an Fortbildungsmaßnahmen statt?

Question Type: Single Choice | Total Respondents: 74



12. Falls die vorige Frage negativ beantwortet wurde, bitte diese Frage überspringen: An welchen Fortbildungsmaßnahmen nehmen Sie teil? Mehrere Antworten sind möglich.

Question Type: Multiple Choice | Total Respondents: 55

	Total	
	100% (55)	
Workshops von Fachverbänden	32.73%	18
Webinare	49.09%	27
Veranstaltungen und Vorlesungen an der Uni...	32.73%	18
Veranstaltungen durch Übersetzungsagenturen	10.91%	6
Sonstige Webinare, Kongresse, Seminare, Ve...	9.09%	5
Seminare von Fachverbänden	58.18%	32
Kongresse von Fachverbänden	27.27%	15

12. Falls die vorige Frage negativ beantwortet wurde, bitte diese Frage überspringen: An welchen Fortbildungsmaßnahmen nehmen Sie teil? Mehrere Antworten sind möglich. Sonstige Webinare, Kongresse, Seminare, Veranstaltungen und andere Fortbildungsmaßnahmen mit Themenfeldern bitte angeben:

Question Type: Multiple Choice | Total Respondents: 5

	Total	
	9.09% (5)	
#	20%	1
Literatur	20%	1
Treffen mit Kollegen	20%	1
Veranstaltungen des deutschen Übersetzerf...	20%	1
Webinare und Seminare externer Anbieter je...	20%	1

13. Sind Sie mit der Vorbereitung zur Übersetzungspraxis, die Sie an Ihrer Hochschule/Uni/Fakultät bekommen haben, zufrieden?

Question Type: Single Choice | Total Respondents: 74

	Total 100% (74)	
Bei uns waren keine Lehrveranstaltung zum ...	16.22%	12
Ich bin sehr zufrieden	5.41%	4
Ich bin zufrieden	29.73%	22
Ich bin eher unzufrieden	32.43%	24
Ich bin unzufrieden	12.16%	9
Sonstiges bitte angeben	4.05%	3

13. Sind Sie mit der Vorbereitung zur Übersetzungspraxis, die Sie an Ihrer Hochschule/Uni/Fakultät bekommen haben, zufrieden? **Sonstiges bitte angeben**

Question Type: Single Choice | Total Respondents: 3

	Total 4.05% (3)	
Es fehlte die Vorbereitung auf die praktis...	33.33%	1
Es kam sehr auf den jeweiligen Dozenten an	33.33%	1
Ich habe kein übersetzungswissenschaftlic...	33.33%	1

14. Was sind Ihrer Meinung nach Übersetzungskompetenzen?
 Mehrere Antworten sind möglich.

Question Type: Multiple Choice | Total Respondents: 74

	Total 100% (74)	
Übersetzerische Kompetenzen; Einschätzun...	62.16%	46
Sprachliche und textliche Kompetenz in der...	79.73%	59
Recherchierkompetenz, Informationsgewinnun...	72.97%	54
Kulturelle Kompetenz: Fähigkeit, Informat...	63.51%	47
Fachliche Kompetenz: Fähigkeiten und Fert...	82.43%	61
Sonstiges bitte angeben	2.7%	2

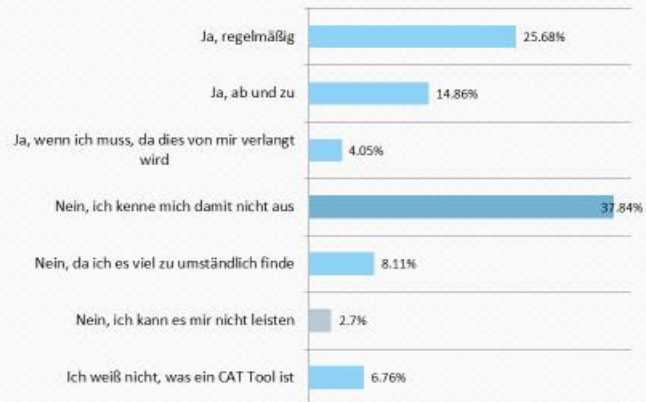
14. Was sind Ihrer Meinung nach Übersetzungskompetenzen? Mehrere Antworten sind möglich. Sonstiges bitte angeben

Question Type: Multiple Choice | Total Respondents: 2

	Total 2.7% (2)	
Ich habe Schwierigkeiten, die Formulierung...	50%	1
Verantwortungsgefühl; Bewusstsein, nicht ...	50%	1

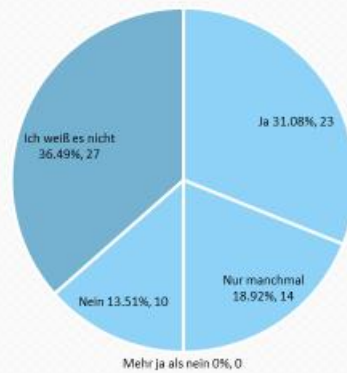
15. Benutzen Sie CAT Tools?

Question Type: Single Choice | Total Respondents: 74



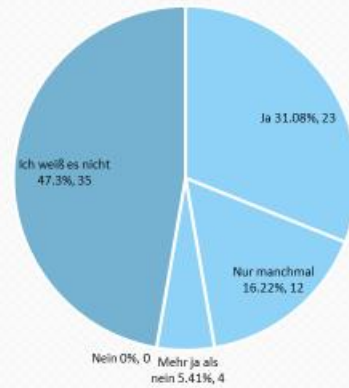
16. Die Anwendung von CAT Tools erleichtert die Erhaltung der Qualität von Übersetzungen?

Question Type: Single Choice | Total Respondents: 74



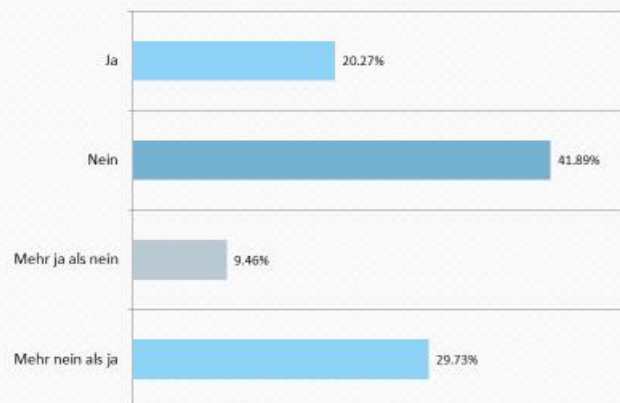
17. Die Anwendung von CAT Tools macht die Arbeit effizienter?

Question Type: Single Choice | Total Respondents: 74



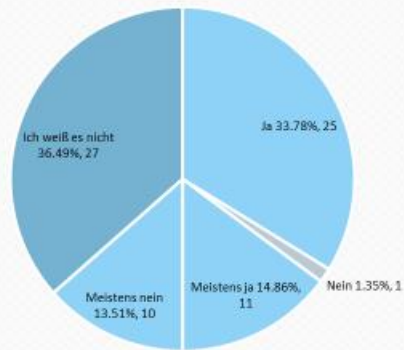
18. Verlangen Kunden/Agenturen von Ihnen, dass sie aktiv mit CAT Tools arbeiten?

Question Type: Multiple Choice | Total Respondents: 74



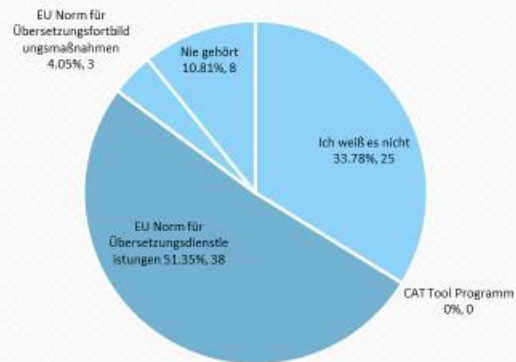
19. Lohnt es sich, CAT Tools anzuschaffen und regelmäßig zu aktualisieren?

Question Type: Single Choice | Total Respondents: 74



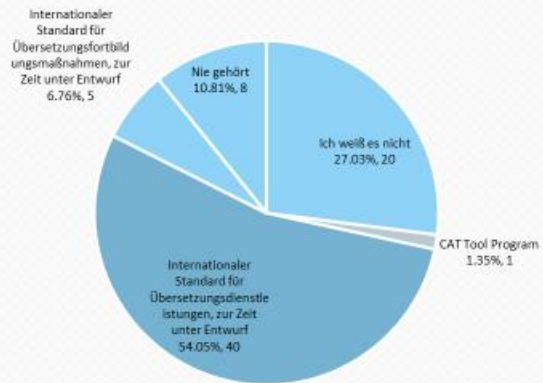
20. Was wird unter EN 15038 verstanden?

Question Type: Single Choice | Total Respondents: 74



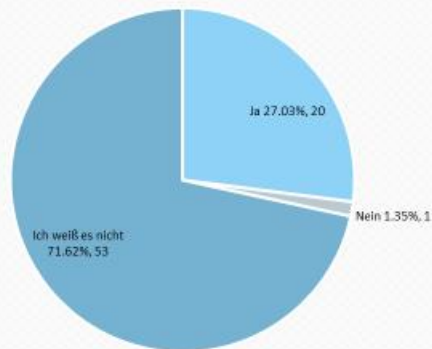
21. Was wird unter ISO 17100 verstanden?

Question Type: Single Choice | Total Respondents: 74



22. Können freiberufliche Übersetzer nach EN 15038/ISO 17100 zertifiziert werden?

Question Type: Single Choice | Total Respondents: 74



23. Trägt EN 15038/ISO 17100 zur Steigerung der Qualität bei?
Sonstiges bitte angeben

Question Type: Single Choice | Total Respondents: 3

	Total	
	4.05% (3)	
Bleibt abzuwarten, weil solche Normen sich...	33.33%	1
Das kommt darauf an, wie die Norm angewend...	33.33%	1
Theoretisch ja, praktisch wird bei der Ums...	33.33%	1

24. Lassen Sie Ihre Übersetzungen vor Lieferung an den Kunden von einer kompetenten Person überprüfen?

Question Type: Single Choice | Total Respondents: 74

	Total	
	100% (74)	
Ja, immer	21.62%	16
Nur wenn ich mir nicht 100% sicher bin	41.89%	31
Nein, ich überprüfe meine Übersetzung a...	24.32%	18
Sonstiges bitte angeben	12.16%	9

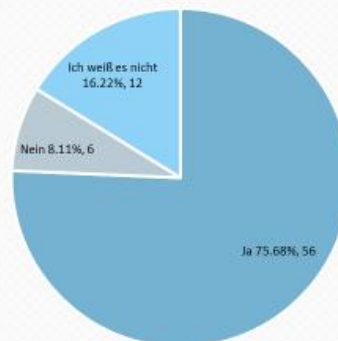
24. Lassen Sie Ihre Übersetzungen vor Lieferung an den Kunden von einer kompetenten Person überprüfen?
 Sonstiges bitte angeben

Question Type: Single Choice | Total Respondents: 9

	Total 12.16% (9)	
ab und zu	11.11%	1
auftragsabhängig	11.11%	1
Ja, wenn vom Kunden gewünscht/verlangt	11.11%	1
Manchmal, je nach Budget & Liefertermin.	11.11%	1
Meistens (Übersetzungen in meine Muttersp...	11.11%	1
Meistens ja, manchmal übernehmen das aber...	11.11%	1
Nur wenn ich in die Fremdsprache übersetze	11.11%	1
Prüfung nimmt die Agentur vor	11.11%	1
Wenn es die Zeit und das Budget zulassen	11.11%	1

25. Gibt es in Ihrem Land Dumping Preise für Übersetzungsdienstleistungen?

Question Type: Single Choice | Total Respondents: 74



26. Wenn ja, was ist Ihrer Meinung nach der Grund für Damping Preise? Mehrere Antworten sind möglich.

Question Type: Multiple Choice | Total Respondents: 64



27. Haben Kunden Verständnis für den Übersetzungsberuf?

Question Type: Multiple Choice | Total Respondents: 74

	Total	100% (74)
Ja, die meisten	33.78%	25
Nein, die meisten eher nicht	58.11%	43
Sonstiges bitte angeben	8.11%	6

28. Wie könnte man Ihrer Meinung nach zur höheren Qualität der Übersetzungen beitragen? Slides 66 to 70

Question Type: Text | Total Respondents: 33

	Total	
	100% (33)	
/	3.03%	1
1) indem man den übersetzern anständige ...	3.03%	1
aufklärung, höhere dienstleistungskompet...	3.03%	1
ausreichend zeit für übersetzungen nach ...	3.03%	1
bessere bezahlung, mehr und geförderter a...	3.03%	1
bessere preise und nutzung von technologie	3.03%	1
bestimmt mit schulungen und weiterbildungs...	3.03%	1
den zeitdruck mindern, indem man den kunde...	3.03%	1

28. Wie könnte man Ihrer Meinung nach zur höheren Qualität der Übersetzungen beitragen? Slides 67 to 70

Question Type: Text | Total Respondents: 33

	Total	
	100% (33)	
die übersetzer/dolmetscher regelmäßig ve...	3.03%	1
durch die arbeit der verbaende und kommuni...	3.03%	1
durch permanente uebersetzungstaetigkeit u...	3.03%	1
durch regelmäßige seminare und workshops...	3.03%	1
durch verwendung von cat-tools; mehrere se...	3.03%	1
entsprechende schulungen/fort- und weiterb...	3.03%	1
fortbildung, workshops,	3.03%	1
in dem sich kluster für übersetzungen bli...	3.03%	1

28. Wie könnte man Ihrer Meinung nach zur höheren Qualität der Übersetzungen beitragen? Slides 68 to 70

Question Type: Text | Total Respondents: 33

	Total	
	100% (33)	
indem man die übersetzungsfähigkeit nich...	3.03%	1
indem profis beauftragt werden und eine en...	3.03%	1
kompetenz und fortbildung.	3.03%	1
kunden aufklären, damit diese bereit sind...	3.03%	1
leider habe ich mich mit diesem thema nich...	3.03%	1
mehr fortbildungsmaßnahmen, mehr austausch...	3.03%	1
mehr recherchieren, sich genug zeit lassen	3.03%	1
mehr verständnis vorseiten des kunden fü...	3.03%	1

28. Wie könnte man Ihrer Meinung nach zur höheren Qualität der Übersetzungen beitragen? Slides 69 to 70

Question Type: Text | Total Respondents: 33

	Total	
	100% (33)	
mehr workshops und seminare für freiberuf...	3.03%	1
mehrere seminare und workshops organisieren.	3.03%	1
regelmäßige fortbildung	3.03%	1
spezialisierung in fachgebieten	3.03%	1
stärkung der fachverbände und beteiligun...	3.03%	1
vielleicht webinare	3.03%	1
weiterbildung, seminare, dolmetscher-treffen	3.03%	1
weniger termindruck, ordentliche ausgangst...	3.03%	1

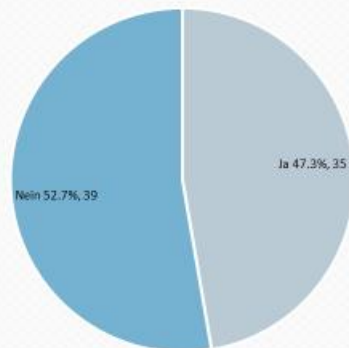
28. Wie könnte man Ihrer Meinung nach zur höheren Qualität der Übersetzungen beitragen? Slides 70 to 70

Question Type: Text | Total Respondents: 33

	Total	100% (33)
Übersetzer sollte ein anerkannter beruf s...	3.03%	1

29. Sind Sie Mitglied eines Übersetzungsverbandes?

Question Type: Single Choice | Total Respondents: 74



30. Finden Sie, dass Übersetzungsverbände eine wichtige Rolle spielen?

Question Type: Single Choice | Total Respondents: 74

	Total 100% (74)	
Ja	71.62%	53
Nein	22.97%	17
Sonstiges bitte angeben	5.41%	4

30. Finden Sie, dass Übersetzungsverbände eine wichtige Rolle spielen? **Sonstiges bitte angeben**

Question Type: Single Choice | Total Respondents: 4

	Total 5.41% (4)	
Der Übersetzungsverband fungiert eher als...	25%	1
Ich bin mir nicht sicher.	25%	1
Kann ich nicht einschätzen	25%	1
Noch nicht	25%	1

Anhang 2 Vergleich Korpus 1

Zahtjevi za TÜV oznaku provjere

Preambula

TÜV oznaka provjere uživa povjerenje, reputaciju i prepoznatljivost na tržištu. Ukoliko se obratite potrošaču, trebate ponuditi odgovornu orijentaciju za donošenje poslovnih odluka. TÜV oznake provjere stoga moraju biti razumljive i vjerodostojne.

Sljedeće regulacije odnose se na sve TÜV oznake provjere, posebno one koju su podobne za vršenje utjecaja na donošenje poslovnih odluka potrošača. Ove regulacije odgovaraju sljedećim zahtjevima kako u pogledu zakonsko regulisanog područja, tako i u onom području koje nije zakonski regulisano.

A) Općenito

1. Pridržavanje TÜV kodeksa tržišne marke

Oznake provjere moraju odgovarati zahtjevima TÜV kodeksa tržišne marke, pogotovo kriterijima koji su tamo navedeni pod brojem 1.2. i 2.

2. Neovisne revizije od trećih lica i normativni zahtjevi

Dodjeljivanje oznake provjere slijedi na osnovu provjere koju vrši stručno kompetentna, neutralna i neovisna treća strana ("Third-Party"). Normativni zahtjevi DIN EN ISO/IEC 17000 nadalje moraju biti ispunjeni. Ukoliko je za oznaku provjere potrebna akreditacija, potrebno je ispuniti ovaj predušlov.

B) Dodjeljivanje oznake provjere

3. Dokumentacija i nadzor

- a) Oznaka provjere dodjeljuje se u skladu s jasno definisanim ugovornim odredbama na osnovu objektivne, potpune i uspješno provedene provjere i odgovarajućeg izvještaja o provjeri/audit.
- b) Postupci ocjene usklađenosti koji čine osnovu dodjeljivanja oznake provjere se u potpunosti i moraju se dokumentovati na razumljiv način, kako bi se omogućila sljedivost.
- c) Mjesta koja izdaju oznaku provjere poduzimaju prikladne mjere za redovni nadzor ispravnog korištenja njihovih oznaka provjere. Prate neispravna korištenja oznaka provjere do kojih su došli nadzorom, pogotovo imajući u vidu zahtjeve koji se odnose na ugovor, tržišnu marku i konkurenciju.

2. Provjera proizvoda/certifikacija

- a) Proizvodi po pravilu smiju dobiti oznaku provjere samo ukoliko:
 - postoji validan certifikat;
 - uslijedila je pozitivna provjera sheme izgradnje (ili ekvivalentno);
 - položena je provjera proizvodnog postrojenja ili je uslijedila uporediva provjera poput puštanja šarže.
- b) Za održavanje oznake provjere potrebno je vršiti nadzor nad pridržavanjem osobina proizvoda. U svrhu toga vrše se redovne provjere (auditi) proizvodnih postrojenja, odnosno uređaja za proizvodnju i provjeru kao i mjera za osiguranje kvaliteta. Pored toga dodatno ili alternativno mogu uslijediti odnosi/provjere uzoraka. Za provjeru mjesto certifikacije može uzeti s tržišta proizvode koji nose oznaku provjere.

3. Certificiranje usluga, sistema upravljanja, procesa

- a) U okviru certificiranja usluga, sistema upravljanja, procesa po pravilu se vrši povezivanje s oznakom provjere samo onda kada pored pozitivnog prvog povezivanja/audita dodatno dolazi do ponovnih provjera/audita.
- b) Za održavanje oznake provjere potrebno je vršiti nadzor nad pridržavanjem zahtjeva/osobina proizvoda. U tu svrhu vrše se redovne provjere/auditi. Pored toga dodatno ili alternativno mogu uslijediti provjere uzoraka. Mjesto certifikacije za provjeru može vršiti pritajene provjere usluga, sistema upravljanja i procesa, naprimjer tzv. "tajni kupac" ili takozvane "testove penetracije".

4. Certificiranje osoba

- a) Certificiranje osoba ISO/IEC 17024 mogu uslijediti samo onda ako osobe ispunjavaju preduslove pristupanja i shodno regulaciji o provjeri lično prođu provjeru s neophodnom kvotom prolaznosti. Pored toga mora postojati sva neophodna dokumentacija. Za održavanje certifikacije i recertifikacije moraju se u potpunosti ispuniti zadane norme regulacije o provjeri/smjernice.
- b) Za provjere u području neakreditovanog područja certifikacije osoba također se načelno primjenjuju pravila ISO/IEC 17024.

5. Oznaka inspekcije i nadzora

Oznake inspekcije i oznake nadzora daju se nakon jedne i/ili ponovne provjere objekata/usluga, odnosno tehničkih postrojenja. Oni sadrže izjavu o provjeri. Ova može biti dopunjena osnovom provjere te se u pravilu naznači izjava o vremenskom periodu, kao naprimjer posljednja/sljedeća provjera. Saradnici/referenti nakon direktne ocjene stavljaju istu u objekt.

6. Kriteriji provjere i postupak provjere

- a) Postupak provjere u pravilu odgovara stanju tehnike, posebno relevantnim normama.
- b) Kriteriji provjere posebno se osvrću na zahtjeve zakonodavstva (zakoni/smjernice/uredbe/upravni propisi itd.) i/ili u normativnim dokumentima (DIN/CEN/CENELEC/ISO/IEC-standardi i/ili opće priznatim standardima koji su specifični za branšu i/ili stručno utemeljenim, objektivnim i pouzdano mjerljivim vlastitim TÜV standardima.
- c) Vlastiti TÜV standardi trebaju se, ukoliko ima svrhe, definisati uz participaciju zainteresovanih krugova (naprimjer stručni član u savjetodavnom tijelu, fakulteti/univerziteti, ustanove specifičnog savjetodavnog tijela). Ovo se ne odnosi na dalji razvoj programa provjere proizvoda.
- d) Mjesta certifikacije (TÜV) pri dodjeli oznake provjere kontinuirano moraju obraćati pažnju na izmjene relevantnog zakonskog i normativnog okvira te izmjene opravdanih očekivanja dotičnih ciljnih grupa (klijenti i korisnici), pogotovo potrošača.

7. Ugovorni odnos dodjeljivanja oznake provjere

- a) Vrijeme trajanja licence za korištenje oznaka provjere mora se ograničiti ugovorom.
- b) Ukoliko se neka oznaka provjere odnosi samo na određene dijelove proizvoda, ugovor mora sadržavati regulacije o korištenju oznake kao i zahtjeve za izbjegavanje nesporazuma, kao naprimjer onih da se oznaka provjere odnosi na cijeli proizvod, odnosno na osobine proizvoda u cijelosti. Ovo posebno važi za oznaku provjere koja se odnosi na usluge, sisteme upravljanja, procese. U oblastima igračaka, proizvoda za domaćinstvo, alata za kućnu radinost, rehabilitaciju u pravilu se ne vrše djelimične provjere s dodjelom oznake provjere, ukoliko i osnovni zahtjevi sigurnosti, naprimjer prenosivi zahtjevi zakona o sigurnosti proizvoda, nisu provjereni od trećeg mjesta.
- c) Vlasnik certifikata ugovorno se obavezuje da će omogućiti nenajavljene, odnosno kratkoročno najavljene provjere i audite.
- d) Oznaka provjere isključivo se može koristiti na način kako je definisano ugovorom.
- e) Oznaka provjere mora biti istaknuta sama za sebe i ne smije biti povezana s drugim karakteristikama (npr. logotip, izjava, grafika).
- f) Dalje obavezne pojedinačnosti o ispravnom korištenju oznake provjere od vlasnika certifikata posebno reguliše relevantni validni pravilnik o certifikaciji TÜV preduzeća.
- g) Zahtjevi koji su navedeni pod B) 7. ne odnose se na oznaku inspekcije i nadzora.

C) Dizajn i sadržaj oznake provjere

- 4. Definisane procesa za oblikovanje oznake provjere, odobravanje oznake provjere i njena registracija moraju se deponovati u pojedinačnim TÜV preduzećima.

5. Mjesto koje dodjeljuje oznaku provjere (TÜV) mora biti jasno naznačeno na oznaci provjere.
6. Na samoj oznaci provjere ili u njenoj neposrednoj blizini moraju biti sadržane jasne upute o referencama/izvorima koje potrošaču daju suštinske informacije (predmet certifikacije/postupak certifikacije, kriteriji provjere, program provjere, uporediti za detalje D.). Ovo se ne odnosi na oznake provjere koje se isključivo koriste u B2B oblasti. Pri dizajnu je potrebno obratiti pažnju na jednostavno i jasno čitanje, odnosno razumijevanje.
7. Oznake provjere daju jačinu izjavi certifikata. Trebaju sadržavati konkretno opisujuće ključne pojmove (tzv. "key words"). Ovi se pojmovi moraju vizuelno razumjeti na lak i precizan način te moraju u svom sadržaju biti dovoljno precizni i jasni u izjavi. Posebno mora biti prepoznatljivo koja je vrsta certifikacije provedena (proizvod/usluga/sistem/proces/osoba/organizacija).
8. Tokom oblikovanja oznake provjere (dizajn, funkcionalnost, uputa na izvore/reference itd.) potrebno je obratiti pažnju na minimiziranje rizika falsifikovanja ili na druge oblike zloupotrebe.

D) Deponovanje transparentnih informacija za potrošača

1. Upotreba oznake provjere potpada pod obavezu informisanja ukoliko ima potencijal vršenja utjecaja na poslovnu odluku potrošača te je od suštinske važnosti za to (uporediti § 5a odlomak II UWG - "Obmana neprikazivanjem suštinskih informacija", odnosno čl. 7 UGP.RL).
2. Suštinski kriteriji provjere i postupci provjere moraju se prikazati na transparentan način. Obim i način provedenih provjera za pojedinačnu provjeru i audita usklađenosti/predmet certifikacije zajedno s deponovanim kriterijima provjere moraju za potrošača biti predstavljeni na pregledan, razumljiv i jednostavno dostupan način (npr. internet). Ove informacije moraju biti lako dostupne za potrošača, bez velike potrebe za istraživanjem. Referenciranje relevantnih informacija može naprimjer uslijediti putem upute na internetski link, na samoj oznaci provjere ili u njenoj neposrednoj blizini. Sažetak kriterija provjere za kategorije provjere može uslijediti ukoliko to služi razumljivosti i prikladnom svrstavanju za potrošača.
3. Poslovne i proizvodne tajne mogu ograničiti naprijed navedene obaveze informisanja u pojedinačnom slučaju.
4. Naprijed navedenim informacijama o oznaci provjere pod D) 2. se u TÜV preduzećima upravlja na sistematičan način te se potrošaču informacije stavljaju javno i besplatni na raspolaganje - u pravilu na internetu.
5. Na upite za TÜV oznake provjere odgovara se blagovremeno.

E. Upotreba zahtjeva

Zahtjevi se odnose na sve nove dodjele oznake provjere - najkasnije godinu dana nakon donošenja odluke o upotrebi. Postojeće oznake provjere trebaju se prilagoditi što prije, uzimajući u obzir vremenski period ugovora.

Doneseno na skupštini članova TÜV-Markenverbund e.V (TÜV Savez tržišnih marki, registrovano udruženje) 09.06.2015.

Predsjedavajući uprave

Direktor

[Anhang 3 Vergleich Korpus 2](#)

Izjava o principima za zaštitu i jačanje zajedničke robne marke "TÜV" - Kodeks robne marke TÜV-

Stanje: 09.07.2014.

Sadržaj:

0. Preambula i opći ciljevi	2
1. Pozicioniranje robne marke	3
2. Pozicioniranje robne marke kao osnova zajedničkih zahtjeva kvaliteta	4
3. Strategija robne marke	5

0. Preambula i opći ciljevi

"TÜV" je jedna od najpoznatijih robnih marki u Njemačkoj sa stepenom prepoznatljivosti od skoro 99 posto⁴⁹. Stoga robna marka "TÜV", koju koriste sva TÜV preduzeća, stoji na istom nivou s drugim jakim njemačkim ikonama kao što su Nivea, VW i TUI.

Marka "TÜV" dio je njemačke i austrijske industrijske historije. Zasniva se na korijenima tradicionalnih udruženja za nadzor parnih kotlova (DÜV - njem. *Dampfkessel-Überwachungsvereine*), koji su od 1866. osnovani kao neovisne regionalne nadzorne organizacije za tehničku sigurnost parnih kotlova.

Za ljude u njemačkom govornom području kao i širom svijeta naziv "TÜV" i s njim povezane usluge raznih TÜV preduzeća asociraju na sigurnost, integritet te neutralnost. Robna marka se u ovom kontekstu decenijama izgrađivala i došlo je do takvog jačanja marke da "TÜV" predstavlja pojam odgovornosti te da uživa visoko povjerenje. Prema studiji "Stepen prepoznatljivosti robne marke "TÜV"⁵⁰, reprezentativnom istraživanju na području cijele Njemačke po nalogu Verband der TÜV e.V (VdTÜV), 85 posto ispitanika ocjenjuje TÜV preduzeća pozitivnim imidžom te s tržišnom markom "TÜV" povezuju konkretne tehničke usluge koje garantuju visok stepen tehničke sigurnosti, kvaliteta i pouzdanosti.

Za TÜV preduzeća stoga su ispunjenje ovih visokih zahtjeva te ispunjavanje očekivanja koja proizlaze iz njih od suštinskog značaja.

Sve ciljne grupe u Njemačkoj te u povećanom stepenu i u inostranstvu mjere prema ovim mjerilima TÜV usluge, te one moraju ispuniti ova očekivanja. Ljudi imaju povjerenje prema robnoj marki

⁴⁹ TNS Infratest Rechtsforschung, pod nalogom TÜV SÜD AG, oktobar 2006.: „TÜV“ stepen prepoznatljivosti i svrstavanje naziva određenoj organizaciji/preduzeću.

⁵⁰ Marketing Essentials / Salesperformer GmbH u saradnji s a b s Marktforschung, pod nalogom VdTUV e.V., april 2006: Stepen prepoznatljivosti robne marke „TÜV“ - rezultati reprezentativnog istraživanja na području cijele Njemačke.

„TÜV“. Stoga je pažljivo tretiranje robne marke dio poslovne obaveze i odgovornosti svakog TÜV preduzeća.

"TÜV" kao zajednička tržišna marka nije samo dio pojedinačnih naziva TÜV preduzeća nego razna TÜV preduzeća koriste "TÜV" kao dominantni dio svog marketinškog nastupa. Zbog različitosti firmi i diferencijacije njihovih različitih usluga TÜV preduzeća stavljaju uz tržišni znak "TÜV" svoj specifični dodatak kao naprimjer SÜD, Hessen, NORD, Rheinland, Saarland, Thüringen i AUSTRIA kao i veoma različite vizualne prikaze.

Razna TÜV preduzeća koja su povezana putem TÜV-Markenverbund e.V. (TÜV Savez tržišnih marki, registrovano udruženje) konkurencija su jedni drugima. Oni ne čine savez preduzeća. Neovisno o tome, u javnom mnijenju, poslovnom prometu i medijima TÜV preduzeća često su pogrešno predstavljena kao jedinstveno preduzeće zbog dominantne snage obilježja i dijela firme kao i visokog stepena prepoznatljivosti marke "TÜV" te na taj način dolazi do pogrešne percepcije kod mnogih klijenata, poslovnih partnera i potrošača.

Ugled robne marke "TÜV" kao i reputacija svakog pojedinačnog TÜV preduzeća su stoga u velikoj mjeri ovisni o ponašanju svih TÜV preduzeća. Kritika, osnovana ili neosnovana, uvijek utječe na sva TÜV preduzeća, jer se u javnom izvještavanju često nedovoljno vrši diferencijacija pojedinačnih TÜV preduzeća te se često paušalno govori samo o "TÜV".

Ovaj prirodni transfer imidža stoga je zajednički potencijal robne marke svih TÜV preduzeća, kako u pozitivnom tako i u negativnom smislu, koji se u korist svih ciljnih grupa mora uzeti u obzir i kojim se mora upravljati.

Dodatno su sva TÜV preduzeća izrazita konkurencija drugim nadzornim preduzećima u zemlji i inostranstvu, naprimjer DEKRA, SGS, UL, CSA, Intertek, DNV GL, Germanischer Lloyd, Applus+ ili Bureau Veritas. Snaga zajedničke robne marke "TÜV" svim preduzećima nudi šansu ciljanog korištenja robne marke za isticanje svog profila na tržištima naspram svih ciljnih grupa.

Na taj način tržišna marka TÜV uprkos natjecateljske međusobne konkurencije predstavlja zajedničko dobro visoke ekonomske vrijednosti za sva TÜV preduzeća.

S ovom pretpostavkom i uz savjest o zajedničkoj odgovornosti za vrijednosti koje su povezane s tržišnom markom "TÜV" i njihovog značaja za ugled i reputaciju kao i konkurentnost svih TÜV preduzeća u javnosti, članovi TÜV-Markenverbund - saveza robne marke - donose sljedeći kodeks za ophođenje s "TÜV" tržišnom markom.

1. Pozicioniranje robne marke

Pozicioniranje robne marke obuhvata zajedničko razumijevanje o sadržajnim i emocionalnim dijelovima robne marke "TÜV" te je osnova zajedničkom ophođenju istom. Pozicioniranje robne marke predstavlja željeni profil robne marke i daje orijentaciju i identifikaciju za sve interne i eksterne ciljne grupe robne marke. Pruža orijentacijski okvir za komunikaciju, ponašanje i pružanje usluga pod tržišnom markom "TÜV". Dosljedno pridržavanje pozicioniranja robne marke štiti i jača

zajedničku tržišnu marku te reputaciju TÜV preduzeća. Pojedinačna pozicioniranja svih TÜV preduzeća kreću se u okviru ovog općeg pozicioniranja. Pozicioniranje robne marke čini jezgro i vrijednosti robne marke.

1.1. Jezgro robne marke

Jezgro robne marke za TÜV usluge glasi: „**Tržišna marka TÜV predstavlja sigurnost i tehnički napredak. Usluge pružene pod tržišnom markom TÜV suštinski doprinose održivoj zaštiti ljudi, okoliša i dobara od opasnosti tehnike te daju doprinos inovaciji i razvoju vrhunskih tehnologija. TÜV preduzeća prate i razvijaju rješenja i inovacije putem savjetovanja, inženjstva, kvalifikacije, provjere i certifikacije.**”

Ova jezgra robne marke stvara zajedničkog nazivnika, prema kojem se TÜV usluge orijentišu.

1.2. Vrijednosti robne marke

- Tržišna marka "TÜV" posebno predstavlja sljedeće vrijednosti: sigurnost,
- neutralnost,
- objektivnost,
- integritet,
- transparentnost,
- kvalitet,
- kompetentnost.

Ispunjavanje ovih vrijednosti osigurava povjerenje u TÜV usluge.

Pozicioniranje robne marke kao osnova zajedničkih zahtjeva kvaliteta Za TÜV usluge na osnovu pozicioniranja robne marke proizlaze sljedeći opći zahtjevi kvaliteta za zaštitu i jačanje zajedničke robne marke "TÜV", a koji se odnose na TÜV preduzeća:

- a) TÜV preduzeća definišu sadržaj i postavljanje ciljeva za usluge koje se pružaju te ih provjeravaju u skladu s jezgrom robne marke i vrijednostima. b) Kad su u pitanju klijenti, TÜV preduzeća na adekvatan način obraćaju pažnju na jasnoću o obimu, sadržaju i dometu TÜV usluga te ih na odgovarajući način definišu u ugovorima.
- c) Kad su u pitanju relevantne ciljne grupe, TÜV preduzeća na adekvatan način obraćaju pažnju na jasnoću o obimu, sadržaju i dometu TÜV usluga. d) Nadzorni izvještaji, oznaka provjere, certifikati i ostale potvrde formiraju se na transparentan način. Omogućavaju prepoznavanje najznačajnijih sadržaja usluga te informišu date ciljne grupe na transparentan i pristupačan način. e) TÜV certifikati trebaju se izraditi na način da se pruži što veća zaštita od falsifikovanja te eventualno ograniči vremensko razdoblje dodjeljivanja.
- f) Procedure certificiranja i revizije jasno su definisane i razumljive. Njihova realizacija u potpunosti se dokumentira.

TÜV preduzeća se distanciraju od TÜV usluga koje ne ispunjavaju spomenute zahtjeve kvaliteta ili koje su u suprotnosti s opisanim pozicioniranjem robne marke. To se posebno odnosi na sljedeće usluge: provjere i certificiranja za koje nije potrebna stručna kompetencija i/ili koja se zasnivaju na nebitnim i nemjerljivim ili netransparentnim kriterijima za predmet koji se procjenjuje (proforma certificiranje/revizije) kao i za TÜV provjere u okviru neozbiljnih, netransparentnih ili upitnih poslovnih modela ili za zahtjeve odgovarajućih grupa klijenata.

3. Strategija robne marke

Na osnovu zajedničkog pozicioniranja robne marke proizilaze sljedeći zahtjevi kod korištenja znaka "TÜV" kao dijela naziva firme ili kao tržišnog znaka/robne marke.

3.1. "TÜV" - oznaka firme

Preduzeća trebaju koristiti oznaku "TÜV" u svojim robnim markama i nazivima firmi samo onda kada pružaju usluge koje većinskim dijelom odgovaraju TÜV pozicioniranju robne marke.

3.2. Usluge pod tržišnom markom "TÜV"

Tržišna marka "TÜV" može se koristiti samo za one usluge koje

- a) odgovaraju TÜV pozicioniranju robne marke,
- b) neposredno proističu iz pozicioniranja robne marke ili je neposredno dopunjavaju.

3.3. Upotreba robne marke od trećih lica

Varljiva i nepravilna upotreba TÜV robne marke od trećih lica, pogotovo oznaka provjere ili certifikata, šteti robnoj marki. Pored toga se time šteti povjerenje relevantnih ciljnih grupa prema TÜV uslugama.

Stoga TÜV preduzeća rade u okviru svojih mogućnosti na tome da treća lica koriste tržišnu marku „TÜV“ samo u okviru važećih zakona i dogovora, posebno u granicama ovdje definisanih uslova korištenja.

Ime/Institucija

09/07/2014 datum/potpis

10. Anhang 4 AS-Korpus 1

Anforderungen an TÜV-Prüfzeichen

Präambel

TÜV-Prüfzeichen genießen Vertrauen, Reputation und Bekanntheit im Markt. Soweit sie sich an den Verbraucher wenden, sollen sie eine verlässliche Orientierung zum Treffen von geschäftlichen Entscheidungen bieten. TÜV-Prüfzeichen müssen daher schlüssig und glaubwürdig sein.

Die folgenden Regelungen umfassen alle TÜV-Prüfzeichen, insbesondere auch solche, die geeignet sind, geschäftliche Entscheidungen des Verbrauchers zu beeinflussen. Sie genügen sowohl im gesetzlich geregelten Bereich, als auch im gesetzlich nicht-geregelten Bereich den nachfolgenden Anforderungen.

B) Allgemeines

1. Einhaltung TÜV-Markenkodex

Prüfzeichen müssen den Anforderungen des TÜV-Markenkodexes entsprechen, insbesondere den dort unter Ziff. 1.2. und 2. genannten Kriterien.

2. Unabhängige Drittprüfung und normative Anforderungen

Die Vergabe des Prüfzeichens erfolgt aufgrund der Prüfung einer fachlich kompetenten, neutralen und unabhängigen Drittstelle/Prüfstelle (, Third-Party'). Die normativen Anforderungen der DIN EN ISO/IEC 17000 ff. sind einzuhalten. Soweit dem Prüfzeichen eine Akkreditierung zugrunde liegt, ist dieser zu entsprechen.

C) Prüfzeichenvergabe

1. Dokumentation und Überwachung

- d) Das Prüfzeichen wird gemäß klar einzugrenzenden vertraglichen Vorgaben aufgrund einer objektiven, vollständigen und erfolgreich durchlaufenen Prüfung und eines entsprechenden Prüf-/Auditberichts vergeben.
- e) Die der Prüfzeichenerteilung zugrunde liegenden Konformitätsbewertungsverfahren sind durchgängig und nachvollziehbar zu dokumentieren, um die Rückverfolgbarkeit zu ermöglichen.
- f) Die das Prüfzeichenausstellenden Stellen ergreifen geeignete Maßnahmen zur regelmäßigen Überwachung der rechtmäßigen Verwendung ihrer Prüfzeichen. Sie verfolgen bekannt gewordene unrechtmäßige Nutzungen des Prüfzeichens, insbesondere unter Rückgriff auf vertrags-, marken- und wettbewerbsrechtliche Ansprüche.

2. Produktprüfung/-zertifizierung

- c) Produkte dürfen im Regelfall nur dann mit einem Prüfzeichen versehen werden, wenn
 - ein gültiges Zertifikat vorliegt,
 - eine positive Prüfung des Baumusters (oder gleichwertig) erfolgt ist,
 - eine bestandene Fertigungsstätten-Besichtigung oder eine vergleichbare Überprüfung, wie z.B. Chargenfreigabe, stattgefunden hat.

- d) Zur Aufrechterhaltung des Prüfzeichens ist die Einhaltung der Produkteigenschaften zu überwachen. Hierfür werden regelmäßige Überprüfungen (Audits) der Fertigungsstätten bzw. Fertigungs- und Prüfeinrichtungen sowie der Qualitätssicherungsmaßnahmen vorgenommen. Zudem können ergänzend oder alternativ Stichprobenziehungen/-prüfungen erfolgen. Zur Überprüfung kann die Zertifizierstelle dem Markt Erzeugnisse entnehmen, die ein Prüfzeichen tragen.

4. Zertifizierung von Dienstleistungen, Managementsystemen, Prozessen

- c) Im Rahmen der Zertifizierung von Dienstleistungen, Managementsystemen, Prozessen sollten diese im Regelfall nur dann mit einem Prüfzeichen verknüpft werden, wenn neben einer positiven Erstprüfung/eines Audits zusätzlich wiederkehrende Prüfungen/Audits stattfinden.
- d) Zur Aufrechterhaltung des Prüfzeichens ist die Einhaltung der Anforderungen/Eigenschaften zu überwachen. Hierfür werden regelmäßige Überprüfungen/Audits vorgenommen. Zudem können ergänzend oder alternativ stichprobenartige Überprüfungen erfolgen. Zur Überprüfung kann die Zertifizierstelle verdeckte Dienstleistungs-, Managementsystem-, und Prozess- Überprüfungen vornehmen, z.B. sog. „Mystery-Shopping“ oder sogenannten „Penetrationstests“.

5. Zertifizierung von Personen

- c) Zertifizierungen von Personen im akkreditierten Bereich gem. ISO/IEC 17024 können nur erfolgen, wenn die Personen die Zugangsvoraussetzungen erfüllen und gemäß Prüfungsordnung persönlich eine Prüfung mit der erforderlichen Bestehensquote absolvieren. Zudem müssen alle notwendigen Unterlagen und Nachweise vorliegen. Zur Aufrechterhaltung der Zertifizierung und Rezertifizierung sind die Vorgaben der Prüfungsordnung/Leitlinien der Zertifizierung vollständig zu erfüllen.
- d) Für Prüfungen im nicht-akkreditierten Personenzertifizierungsbereich werden die Regeln der ISO/IEC 17024 ebenfalls im Grundsatz angewendet.

5. Inspektions- und Überwachungszeichen

Inspektionszeichen und Überwachungszeichen werden nach einmaligen und/oder wiederkehrenden Prüfungen von Objekten/Dienstleistungen bzw. technischen Anlagen vergeben. Sie enthalten eine Prüfaussage. Diese kann ergänzt werden um die Prüfgrundlage und ist in der Regel mit einer zeitlichen Aussage, wie z.B. letzte/nächste Prüfung, versehen. Sie werden von den Mitarbeitern/Sachverständigen nach einer direkten Bewertung am Objekt angebracht.

7. Prüfkriterien und Prüfverfahren

- e) Die Prüfverfahren entsprechen den Regeln und dem Stand der Technik, insbesondere den einschlägigen Normen.

- f) Die Prüfkriterien richten sich insbesondere nach legislativen Anforderungen (Gesetze/Richtlinien/Verordnungen/Verwaltungsvorschriften usw.) und/oder in normativen Dokumenten (DIN/CEN/CENELEC/ISO/IEC-Standards, technischen Spezifikationen usw.) enthaltenen Anforderungen und/oder allgemein anerkannten branchenspezifischen Standards und/oder fachlich fundierten, objektiven und zuverlässig messbaren TÜV-eigenen Standards.
- g) TÜV-eigene Standards sollten, soweit zweckmäßig, unter Beteiligung interessierter Kreise (z.B. durch ein fachkundiges Mitglied im Beirat, Hochschulen/Universitäten, Einrichtung eines spezifischen fachkundigen Beirats) festgelegt werden. Die Weiterentwicklung von Produktprüfprogrammen ist davon ausgenommen.
- h) Änderungen des einschlägigen gesetzlichen und normativen Rahmens sowie Änderungen der berechtigten Erwartungen der betroffenen Verkehrskreise (Kunden und Nutzer), insbesondere der Verbraucher, sind von der Zertifizierstelle (TÜV) fortlaufend bei der Prüfzeichenvergabe zu berücksichtigen.

7. Vertragliche Grundlagen der Prüfzeichenvergabe

- h) Die Gültigkeitsdauer der Lizenz zur Verwendung des Prüfzeichens ist vertraglich zu begrenzen.
- i) Wenn sich ein Prüfzeichen nur auf bestimmte Teile des Produktes bezieht, müssen die vertraglichen Regelungen zu seiner Verwendung auch Anforderungen zur Vermeidung von Missverständnissen enthalten, etwa, dass sich das Prüfzeichen auf das gesamte Produkt bzw. die Produkteigenschaften in ihrer Gesamtheit beziehen würde. Dies gilt entsprechend für Prüfzeichen, die sich auf Dienstleistungen, Managementsysteme, Prozesse usw. beziehen. In den Bereichen Spielzeug, Haushalts-, Heimwerker-, REHA-Produkte sollen in der Regel keine Teilprüfungen mit Prüfzeichenvergabe vorgenommen werden, wenn nicht auch die grundlegenden Sicherheitsanforderungen, z.B. die übertragenen Anforderungen des Produktsicherheitsgesetzes, durch eine unabhängige Drittstelle geprüft wurden.
- j) Der Zertifikatsinhaber wird vertraglich verpflichtet, unangekündigte bzw. kurzfristig angekündigte Überprüfungen und Audits zu ermöglichen.
- k) Das Prüfzeichen ist ausschließlich wie vertraglich vereinbart zu verwenden.
- l) Das Prüfzeichen muss für sich alleine stehen und darf nicht mit anderen Merkmalen (z.B. Logo, Aussage, Grafik) missverständlich verbunden werden.
- m) Weitere verbindliche Einzelheiten zur rechtmäßigen Nutzung des Prüfzeichens durch den Zertifikatsinhaber regelt insbesondere die jeweils geltende Prüf- und Zertifizierungsordnung des TÜV-Unternehmens.
- n) Die unter B) 7. angeführten Anforderungen gelten nicht für Inspektions- und Überwachungszeichen.

D) Prüfzeichen-Design und -Inhalt

1. In den einzelnen TÜV-Unternehmen sind Festlegungen zu Prozessen zur Prüfzeichengestaltung, -freigabe und –registrierung zu hinterlegen.
2. Die das Prüfzeichen vergebende Stelle (TÜV) ist dem Prüfzeichen klar zu entnehmen.
3. Auf dem Prüfzeichen selbst oder in dessen unmittelbarer Nähe ist ein eindeutiger Fundstellenverweis zur Erlangung der für den Verbraucher wesentlichen Informationen (Zertifizierungsgegenstand/Zertifizierungsverfahren/Prüfkriterien/Prüfprogramm, vgl. näher unter D.) enthalten. Hiervon ausgenommen sind Prüfzeichen, die ausschließlich im B2B-Bereich Verwendung finden. Bei der Darstellung ist auf eine leichte und eindeutige Les- bzw. Erfassbarkeit zu achten.
4. Prüfzeichen verdichten die Aussagen des Zertifikats. Sie sollen konkret beschreibende Schlüsselbegriffe (sog. „keywords“) enthalten. Diese sind visuell leicht und eindeutig erfassbar sowie ihrem Bedeutungsgehalt nach hinreichend präzise und aussagekräftig. Insbesondere muss erkennbar sein, welche Art der Zertifizierung (Produkt/Dienstleistung/System/ Prozess/Person/Organisation) vorgenommen wurde.
5. Im Zuge der Ausgestaltung des Prüfzeichens (Design, Funktionalität, Fundstellenverweis usw.) wird dem Ziel Rechnung getragen, das Risiko einer Fälschung oder anderer Formen des Missbrauchs zu minimieren.

D) Hinterlegung transparenter Informationen für den Verbraucher

6. Die Verwendung von Prüfzeichen bedingt die Verpflichtung zur Information, soweit diese eine geschäftliche Entscheidung des Verbrauchers zu beeinflussen geeignet und hierfür wesentlich ist (vgl. § 5a Abs. II UWG — , Irreführung durch Vorenthalten wesentlicher Informationen“ — bzw. Art. 7 UGP-RL).
7. Die dem Prüfzeichen zugrunde liegenden wesentlichen Prüfkriterien und Prüfverfahren sind transparent darzustellen. Der Umfang und die Art der für den jeweiligen Konformitätsbewertungs-/Zertifizierungsgegenstand durchgeführten Prüfungen und Auditierungen einschließlich der hinterlegten Prüfkriterien müssen für den Verbraucher in übersichtlicher, verständlicher und leicht zugänglicher Weise (z.B. im Internet) dargestellt werden. Sie müssen ohne nennenswerten Rechercheaufwand für ihn verfügbar sein. Die Bereitstellung der relevanten Informationen erfolgt beispielsweise per Internet-Link-Verweis, auf dem Prüfzeichenselbst oder in dessen unmittelbarer Nähe. Eine Zusammenfassung von Prüfkriterien zu Prükategorien kann erfolgen, soweit dies der Verständlichkeit und sachgerechten Einordnung für den Verbraucher dient.
8. Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse können die zuvor genannten Informationspflichten im Einzelfall beschränken.
9. Die zuvor unter D) 2. angeführten Informationen zu Prüfzeichen werden in den TÜV-Unternehmen systematisch verwaltet und für den Verbraucher öffentlich - i.d.R. im Internet - frei zugänglich bereitgestellt.

10. Anfragen zu TÜV-Prüfzeichen werden zeitnah beantwortet.

E. Anwendung der Anforderungen

Die Anforderungen finden auf alle neu ausgestellten Prüfzeichen - spätestens ein Jahr nach zustimmender Beschlussfassung - Anwendung. Bestehende Prüfzeichen sind unter Beachtung der Laufzeiten der Verträge zum frühestmöglichen Zeitpunkt anzupassen.

Beschlossen auf der Mitgliederversammlung des TÜV Markenverbund e.V. am 09.06.2015.

Anhang 5 AS-Korpus 2

Inhalt:

Grundsatzklärung zum Schutz und zur Stärkung der gemeinsamen Marke „TÜV“ - TÜV-Markenkodex -

Stand: 09.07.2014

Präambel und übergreifende Zielsetzungen Die Markenpositionierung

Die Markenpositionierung als Basis gemeinsamer Qualitätsanforderungen

Die Markenstrategie

0. Präambel und übergreifende Zielsetzungen

»TÜV" ist eine der bekanntesten Marken in Deutschland mit einem Bekanntheitsgrad von nahezu 99 Prozent'. Damit steht die von allen TÜV-Unternehmen genutzte Marke „TÜV“ auf Augenhöhe mit anderen starken deutschen Markennikonen wie Nivea, VW und TUI.

Die Marke „TÜV" ist ein Stück deutscher und österreichischer Industriegeschichte. Sie basiert auf den Wurzeln der traditionellen Dampfkessel-Überwachungsvereine (DUV), welche als unabhängige regionale Überwachungsorganisation zur technischen Sicherheit von Dampfkesselbetreibern seit 1866 gegründet worden sind.

Für die Menschen im deutschsprachigen Raum und auch weltweit ist die Bezeichnung „TÜV“ und sind die unter dieser Bezeichnung erbrachten Dienstleistungen der verschiedenen TÜV-Unternehmen der Inbegriff für Sicherheit, Integrität sowie Neutralität. Die Marke hat sich in diesem Kontext über Jahrzehnte eine solche Stärke erarbeitet, dass „TÜV“ zum Inbegriff für Verlässlichkeit wurde und hohes Vertrauen genießt. Laut einer Studie zur „Markenbekanntheit der Marke „TÜV“*, einer repräsentativen, deutschlandweiten Untersuchung im Auftrag des Verband der TÜV e.V. (VdTÜV) sprechen 85 Prozent der Befragten den TÜV-Unternehmen ein positives

Image zu und verbinden mit der Marke , TÜV" konkrete technische Dienstleistungen, die ein hohes Maß an technischer Sicherheit, Qualität und Zuverlässigkeit garantieren.

Für die TÜV-Unternehmen ist daher von essentieller Bedeutung, diese hohen Anforderungen zu erfüllen und den daraus abzuleitenden Erwartungen gerecht zu werden.

TÜV-Dienstleistungen werden von allen Zielgruppen in Deutschland und zunehmend auch im Ausland an diesen Maßstäben gemessen und müssen diesen Erwartungen gerecht werden. Die Menschen vertrauen der Marke ,TÜV“. Daher ist der sorgfältige Umgang mit der Marke ein Teil der gesellschaftlichen Verpflichtung und Verantwortung aller TÜV- Unternehmen.

»TÜV* als gemeinsame Marke ist nicht nur Bestandteil der jeweiligen Firmierungen aller TÜV- Unternehmen, die verschiedenen TÜV-Unternehmen nutzen ,TÜV“ auch als dominierenden Teil ihres Markenauftrittes. Zwecks firmenmäßiger Unterscheidung und Differenzierung ihrer verschiedenen Dienstleistungen versehen die TÜV-Unternehmen die Marke ,TÜV“ mit ihrem jeweiligen identifizierenden Zusatz wie z. B. SUD, Hessen, NORD, Rheinland, Saarland, Thüringen und AUSTRIA sowie höchst unterschiedlichen visuellen Erscheinungsbildern.

Die verschiedenen im TÜV Markenverbund zusammengeschlossenen TÜV-Unternehmen stehen im Wettbewerb zueinander. Sie bilden keinen Unternehmensverbund. Dessen ungeachtet werden in der öffentlichen-Wahrnehmung, im Geschäftsverkehr und in den Medien die TÜV-Unternehmen aufgrund der überragenden Kennzeichnungskraft des Firmennamenbestandteils sowie des hohen Bekanntheitsgrades von , TÜV“ oftmals fälschlich als ein einheitliches Unternehmen dargestellt und in entsprechender Weise von vielen Kunden, Geschäftspartnern und Verbrauchern wahrgenommen.

Die Wertschätzung der Marke ,TÜV“ sowie die Reputation jedes einzelnen TÜV- Unternehmens hängen deshalb in hohem Maße vom Verhalten aller anderen TÜV- Unternehmen ab. Kritik, berechtigt oder unberechtigt, wirkt sich immer auf alle TÜV- Unternehmen aus, zumal in der öffentlichen Berichterstattung oft nicht hinreichend zwischen

‘TNS Infratest Rechtsforschung, im Auftrag der TÜV SUD AG, Oktober 2006: , TÜV" Bekanntheit und Zuordnung der Bezeichnung zu einer bestimmten Unternehmensorganisation den einzelnen TÜV- Unternehmen differenziert wird und oftmals pauschalierend nur von » UV‘ die Rede ist.

Dieser natürliche Imagetransfer ist damit ein gemeinschaftliches Markenpotential aller TÜV- Unternehmen, sowohl in positiver wie negativer Hinsicht, das zum Wohle aller Zielgruppen berücksichtigt und gesteuert werden muss.

Zudem stehen alle TÜV-Unternehmen verschärft im Wettbewerb mit anderen Prüfunternehmen im In- und Ausland, z. B. DEKRA, SGS, UL, CSA, Intertek, DNV GL, Germanischer Lloyd, Applus+ oder Bureau Veritas. Die Stärke der gemeinsamen Marke »TÜV“ bietet allen Unternehmen die Chance, diese gezielt zur Scharfung ihres Profils auf den Märkten gegenüber allen Zielgruppen einzusetzen.

Dadurch verkörpert die Marke „TÜV“ trotz der wettbewerblichen Konkurrenz untereinander ein gemeinsames Gut von hohem wirtschaftlichem Wert für alle TÜV-Unternehmen.

Dies vorausgeschickt und im Bewusstsein der gemeinsamen Verantwortung für die mit der Marke „TÜV“ verknüpften Werte und deren Bedeutung für das Ansehen und die Reputation sowie die Wettbewerbsfähigkeit aller TÜV-Unternehmen in der Öffentlichkeit, verabschieden

die Mitglieder des TÜV Markenverbundes nachfolgenden Kodex zum Umgang mit der Marke »TÜV«.

2. Die Markenpositionierung

Die Markenpositionierung umfasst das gemeinschaftliche Verständnis der inhaltlichen und emotionalen Bestandteile der Marke „TÜV“ und ist die Basis des gemeinsamen Umganges mit ihr. Die Markenpositionierung steht für das gewünschte Profil der Marke und schafft Orientierung und Identifikation für alle internen und externen Zielgruppen der Marke. Sie gibt den Orientierungsrahmen für Kommunikation, Verhalten und Leistungserbringung unter der Marke „TÜV“ vor.

Die konsequente Einhaltung der Markenpositionierung schützt und stärkt die gemeinsame Marke und die Reputation der TÜV-Unternehmen. Die Einzelpositionierungen aller TÜV-Unternehmen bewegen sich im Rahmen dieser Gesamtpositionierung.

Die Markenpositionierung besteht aus einem Markenkern und den Markenwerten.

1.1 Der Markenkern

Der Markenkern für die TÜV-Dienstleistungen lautet:

»Die Marke „TÜV“ steht für Sicherheit und technischen Fortschritt. Die unter der Marke „TÜV“ erbrachten Dienstleistungen tragen wesentlich bei zum nachhaltigen Schutz von Menschen, Umwelt und Sachgütern vor den Gefahren der Technik sowie zu Innovation und Entwicklung von Spitzentechnologien. Dazu begleiten und entwickeln die TÜV-Unternehmen Lösungen und Innovationen durch Beratung, Engineering, Qualifizierung, Prüfung und Zertifizierung.«

Dieser Markenkern bildet den gemeinsamen Nenner, an dem sich die TÜV-Dienstleistungen orientieren.

1.2 Die Markenwerte

Die Marke „TÜV“ steht dabei insbesondere für folgende Werte:

- Sicherheit
- Neutralität
- Objektivität

- Integrität
- Transparenz
- Qualität
- Kompetenz

Die Erfüllung dieser Werte stellt das Vertrauen in die TÜV-Dienstleistungen sicher.

2. Die Markenpositionierung als Basis gemeinsamer Qualitätsanforderungen

Für TÜV-Dienstleistungen ergeben sich auf Grundlage der Markenpositionierung für die TÜV-Unternehmen folgende übergeordneten Qualitätsanforderungen zum Schutz und zur Stärkung der gemeinsamen Marke „TÜV“:

Die TÜV-Unternehmen definieren Inhalt und Zielsetzung der zu erbringenden Dienstleistung und prüfen diese auf Vereinbarkeit mit Markenkern und Markenwerten.

Die TÜV-Unternehmen sorgen in angemessener Weise gegenüber ihren Kunden für Klarheit über Umfang, Gehalt und Tragweite der TÜV-Dienstleistung und nehmen diese in geeigneter Weise in die vertragliche Vereinbarung mit auf.

Die TÜV-Unternehmen sorgen in angemessener Weise gegenüber den angesprochenen Verkehrskreisen für Klarheit über Umfang, Gehalt und Tragweite der TÜV-Dienstleistung.

Prüfberichte, Prüfzeichen, Zertifikate und sonstige Bescheinigungen werden transparent gestaltet. Sie lassen die wesentlichen Dienstleistungsinhalte erkennen und informieren die angesprochenen Verkehrskreise in transparenter leicht zugänglicher Form hierüber.

TÜV-Zertifikate sind möglichst fälschungssicher auszugestalten und gegebenenfalls befristet zu vergeben.

Zertifizierungsverfahren und Prüfprogramm sind klar definiert und nachvollziehbar. Ihre Umsetzung wird vollständig dokumentiert.

Die TÜV-Unternehmen nehmen von TÜV-Dienstleistungen Abstand, die den vorgenannten Qualitätsanforderungen nicht genügen oder die zur beschriebenen Markenpositionierung im Widerspruch stehen. Dies gilt insbesondere für folgende Dienstleistungen: Prüfungen und Zertifizierungen, die keine Fachkompetenz erfordern und / oder die auf unwesentlichen sowie nicht messbaren oder intransparenten Anforderungskriterien für den zu bewertenden Gegenstand beruhen („Pro-Forma-Zertifizierungen / Prüfungen“) sowie für TÜV-Prüfungen im Rahmen unseriöser, intransparenter oder fragwürdiger Geschäftsmodelle oder für Aufträge dem entsprechender Kundenkreise.

3. Die Markenstrategie

Auf der Grundlage der gemeinsamen Markenpositionierung ergeben sich folgende Anforderungen bei der Verwendung des Kennzeichens „TÜV“ als Teil der Firmierung oder als Marke.

3.1 Firmenkennzeichen „TÜV“

Unternehmen sollen das Kennzeichen „TÜV“ in ihren Marken und Firmierungen nur führen, wenn sie Dienstleistungen erbringen, welche überwiegend der TÜV- Markenpositionierung entsprechen.

3.2 Dienstleistungen unter der Marke „TÜV“

Die Marke „TÜV“ soll nur für solche Leistungen eingesetzt werden, die

- a) der TÜV-Markenpositionierung entsprechen,
- b) sich unmittelbar aus der Markenpositionierung ableiten lassen oder sie unmittelbar ergänzen.

3.3 Nutzung der Marke durch Dritte

Eine irreführende oder missbräuchliche Verwendung der Marke „TÜV“, insbesondere von Prüfzeichen oder Zertifikaten durch Dritte, schädigt die Marke. Darüber hinaus wird dadurch das Vertrauen der angesprochenen Verkehrskreise in die TÜV-Dienstleistung beschädigt.

Die TÜV-Unternehmen wirken daher im Rahmen ihrer Möglichkeiten darauf hin, dass Dritte die Marke nur im Rahmen der geltenden Gesetze und Vereinbarungen nutzen, insbesondere in den Grenzen der hierzu eingeräumten Nutzungsvereinbarungen.

Verzeichnis der Graphiken und Abbildungen

Graphik Nr. 1: Antworten auf die Frage Nr. 5 der online-Befragung, eigene Darstellung.

Graphik Nr. 2: Antworten auf die Frage Nr. 13 der online-Befragung, eigene Darstellung.

Graphik Nr. 3: Antworten auf die Frage Nr. 13 der online-Befragung. Filter: Deutschland, eigene Darstellung.

Graphik Nr. 4: Antworten auf die Frage Nr. 14 der online-Befragung, eigene Darstellung.

Graphik Nr. 5: Antworten auf die Nr. 10 der online-Befragung, eigene Darstellung.

Graphik Nr. 6: Graphik Nr. 5: Antworten auf Frage die Nr. 10 der online-Befragung, eigene Darstellung.

Graphik Nr. 7: Antworten auf die Frage Nr. 26 der online-Befragung, eigene Darstellung.

Graphik Nr. 8: Antworten auf die Frage Nr. 27 der online-Befragung, eigene Darstellung.

Graphik Nr. 8: Antworten auf die Frage Nr. 27 der online-Befragung, eigene Darstellung.

Graphik Nr. 9: Antworten auf die Frage Nr. 29. Filter: Deutschland, eigene Darstellung.

Graphik Nr. 10: Antworten auf die Frage Nr. 29 der online-Befragung. Filter: Bosnien-Herzegovina, eigene Darstellung.

Graphik Nr. 11: Antworten auf die Frage Nr. 30 der online-Befragung. Filter: Bosnien-Herzegovina. Eigene Darstellung.

Graphik Nr. 12: : Antworten auf die Frage Nr. 30 der online-Befragung. Filter: Deutschland, eigene Darstellung.

Abbildung Nr. 1: Ablauf der Zertifizierung und Rezertifizierung. Quelle: <https://intelligent-information.blog/de/iso-17100-zertifizierung-fuer-freiberufler-bringt-mir-das-was/>

Abbildung Nr. 2: Eröffnung des Projekts in memoQ. Bildschirmaufnahme.

Abbildung Nr. 3: *Dashboard* von memoQ im Laufe des Übersetzungsprojekts. Bildschirmaufnahme.

Abbildung Nr. 4: Alignment von früheren Übersetzungen. Bildschirmaufnahme.

Abbildung Nr. 5: Erste Einsicht in die Unterschiede der Übersetzungen. Bildschirmaufnahme.