

Infoblatt

Akquise

Auf dem Weg zu neuen Kunden

aus dem Inhalt

Zertifizierung – warum?

Geschlechtergerechte Sprache

Russisches Sprachseminar



Zertifizierung nach EN 15038



Gabriele François

Ein vielfach in Sprachmittlerkreisen diskutiertes Thema befasst sich mit dem Sinn und Unsinn von Zertifizierungen. Gabi François, Übersetzerin für Französisch und Englisch, hat sich für eine Zertifizierung entschieden. Sie erklärt hier, warum und welche Vorteile die Zertifizierung für ihre Freiberuflichkeit bringt.

Früh übt sich ...

Bevor ich mich Anfang 2004 entschloss, freiberuflich als Übersetzerin zu arbeiten, war ich bereits in mehreren unterschiedlichen Branchen tätig gewesen. Schon während der Schulzeit besserte ich in den Ferien regelmäßig mein Taschengeld in einigen metallverarbeitenden Betrieben auf und kam dort erstmalig mit Themen wie Ausschussquote, Arbeitsschutz usw. in Berührung. Mein Vater, der vor dem Krieg Flugzeugbau studiert hatte, war ein leidenschaftlicher Heimwerker, und als Kind war es für mich das Größte, mit Papa basteln zu dürfen. In puncto maßstabsgetreue Entwürfe, Passgenauigkeit und saubere Arbeitsweise war Papa allerdings äußerst pingelig – das prägt!

In den letzten Jahren vor meiner Selbstständigkeit war ich bei der hiesigen Tochtergesellschaft eines französischen Mineralölkonzerns angestellt, die Industrieschmierstoffe für die Metallbearbeitung entwickelt, herstellt und vertreibt. Da in der Filiale außer mir niemand Französisch sprach, musste ich querbeet alles übersetzen, und zwar in beide Richtungen: Aktennotizen, Produkt- und Sicherheitsdatenblätter, Hautgutachten, Werbematerialien, Protokolle, Jahresberichte, Verträge – was gerade so anlag (von täglichen Telefonaten, Konferenzdolmetschen usw. mal ganz abgesehen). Außerdem war ich während dieser 12 Jahre für die sprachliche Begleitung sämtlicher Umbaumaßnahmen auf dem Firmengelände verantwortlich, die insbesondere auf Umweltschutz und Modernisierung der Produktionsanlagen abzielten. Ich war also in jeder Hinsicht »im Thema«.

Die erste Begegnung mit Qualitätsnormen

Da lag es nahe, mich ins Projektteam zu holen, als unsere Filiale 1993 nach ISO 9001 zertifiziert werden sollte. Die ISO 9001 ist eine internationale Norm zur Qualitätssicherung, die ursprünglich aus der Industrie stammt, heute aber auch auf Dienstleister angewandt wird.

Schnell begriff ich den Ansatz der Norm, der mir doch eigentlich von klein auf vertraut war: Wer vor der Arbeit nachdenkt und während der Arbeit kontrolliert (oder kontrollieren lässt), macht (idealerweise) keine Fehler, produziert keinen Ausschuss, verliert kein Geld und verärgert nicht die Kunden. Von diesem Gedanken ließen sich schnell alle Kollegen anstecken – vom Geschäftsführer bis zu den Mitarbeitern in der Produktion. Nach der Q 101 (eine der ersten Qualitätsnormen überhaupt), die seinerzeit von Ford entwickelt worden war, arbeiteten wir inoffiziell damals schon,

aber die Zertifizierung nach ISO 9001 war eine echte Herausforderung. Unsere Tochtergesellschaft war weltweit das erste Unternehmen des Konzerns, das nach ISO 9001 zertifiziert wurde, und das gleich im ersten Anlauf nach einer sensationell kurzen Vorbereitungszeit von knapp fünf Monaten! Die folgenden zweijährlichen Überwachungsaudits verliefen ebenso unproblematisch, zumal einige Mitarbeiter, darunter auch ich, inzwischen zu Internen Auditoren nach ISO 9001 (Qualitätsmanagement) und ISO 14001 (Umweltmanagement) ausgebildet worden waren und die jeweiligen Überwachungsaudits gründlich vorbereiteten.

Normgerechte Arbeit als Freiberuflerin

Als ich mich dann selbstständig machte, war es für mich eine Selbstverständlichkeit, nach demselben Prinzip zu arbeiten. Ich erstellte zwar kein Organisationshandbuch mit ausführlichen Verfahrens- und Arbeitsanweisungen, aber ich machte mir immer wieder klar, welche Abläufe sich bewährt hatten und welche geändert werden mussten.

Eine gute Hilfe hierbei waren und sind meine Praktikanten, die ich regelmäßig betreue (siehe dazu den Bericht im Infoblatt 5/2013 ab Seite 6). Wenn ich den Schülern, Studenten oder Quereinsteigern meine Arbeitsweise erkläre, merke ich schnell, wo es hakt und was ich noch verbessern kann.

Gern hätte ich mich sehr bald nach ISO 9001 zertifizieren lassen, denn ich dachte mir: »Wenn ich schon normkonform arbeite, warum soll ich mir das dann nicht auch bestätigen lassen?!« Leider lag dieses Vorhaben weit jenseits meiner finanziellen Möglichkeiten. Jedoch boten mir die DIN 2345 und ihre Nachfolgerin, die EN 15038, eine Alternative, die auch ich als Einzelkämpferin mir leisten konnte.

Ursprünglich waren diese Normen für Übersetzungsbüros konzipiert, aber es lassen sich zunehmend auch Freiberufler zertifizieren, insbesondere wenn sie wie ich in den Bereichen Recht und Technik für die Industrie arbeiten. 2006 ließ ich mich also bei der DIN CERTCO nach DIN 2345 registrieren, auch wenn ich das ein wenig unbefriedigend fand, da es sich lediglich um eine freiwillige Selbstverpflichtung handelte, die von niemandem kontrolliert wurde. Von daher war der nächste logische Schritt die Zertifizierung nach EN 15038, die ich im Sommer 2010 in Angriff nahm. Als Dienstleister wählte ich hierzu Austrian Standard plus (AS+) bzw. LICs®, ein Joint Venture von AS+ und TermNet, das in Deutschland durch <http://kurre.de> vertreten wird. }

Abb. 1

Prozessbeschreibung Auftragsabwicklung (Seite 1)

0. Kurzbeschreibung

- Projektnummer vergeben
- Angebot abgeben
- Auftrag und Ausgangstext (AT) ausdrucken
- Ggf. Beauftragung des Kollegen ausdrucken
- Text übersetzen (lassen)
- Drei Korrekturläufe (selbst, fremd, selbst), ggf. fachliche Prüfung
- Übersetzung abliefern und um Rückmeldung bitten
- Zieltext (ZT) ausdrucken
- Eingangsbestätigung abwarten
- Rechnung erstellen und in Offene-Posten-Liste eintragen
- Auftrag, AT, ZT und Rechnung ablegen
- Zahlungseingang prüfen, ggf. Mahnverfahren einleiten

1. Anfrage

Kunde schickt Anfrage oder ruft an:

- Neukunde oder bestehender Kunde?

Neukunde:

- Fragen, wie er auf mich aufmerksam geworden ist.
- Stammdaten aufnehmen und eintragen (Thunderbird)
- Eintragen in Liste Buchhaltung > Aufträge
- Bei Zahlungspraxis, Payment Practice, Blue Board und ggf. weiteren Listen prüfen, ob Kunde in Ordnung
- USt-Ident-Nummer bei BZST prüfen und Prüfung dokumentieren
- Vertraulichkeit formlos zusichern, förmliche Verschwiegenheitserklärung anbieten

Bestehender Kunde?

- Eintragen in Liste Buchhaltung/Aufträge
- Falls länger kein Kontakt, bei Zahlungspraxis, Payment Practice, Blue Board und ggf. weiteren Listen prüfen, ob Kunde in Ordnung

Kunde nicht in Ordnung?

- Auftrag ablehnen

Kunde in Ordnung?

- Angebot abgeben oder Auftrag annehmen

Gründliche Vorbereitung des Audits

Zunächst erstellte ich eine Ablaufbeschreibung (Abb. 1), in der ich minutiös, wenn auch nur stichpunktartig aufschrieb, welche einzelnen Schritte ich vom Eingang der Kundenanfrage über Erstellung, Korrektur und Lieferung der Übersetzung bis hin zur Rechnungsstellung und zum Zahlungseingang abarbeite.

Nachdem mein Zertifizierer vorab diese Beschreibung als den Voraussetzungen des Language Industry Certification System (LICS®) entsprechend »abgesegnet« hatte, folgte die Zusammenstellung von internen Formularen sowie von Dokumenten über Weiterbildung, Auswahl und Bewertung von Lieferanten, Gestaltungsrichtlinien, Nachweis der eingesetzten Arbeitsmittel, Vertraulichkeitsvereinbarungen, Belege für Kundenzufriedenheit usw. Diesen Teil empfand ich persönlich am aufwendigsten; es war zwar letztlich reine Fleißarbeit, aber sehr zeitintensiv.

Hier nur ein paar Beispiele:

Das Vier-Augen-Prinzip, ein wesentlicher Bestandteil der Norm, gebietet, dass keine Übersetzung ohne Gegenkorrektur durch einen sprachlich und fachlich kompetenten Fachkollegen an den Kunden geliefert wird. Für alle Übersetzerkollegen, die für mich arbeiten (ganz gleich, ob als Übersetzer, Korrektoren, Lektoren oder fachliche Prüfer) musste ich daher Belege zusammenstellen, dass diese über die von der Norm geforderten Qualifikationen verfügen. In der Regel wird das durch Abschlusszeugnisse oder die Mitgliedschaft in einem Berufsverband nachgewiesen, wenn dieser entsprechende Mitgliedschaftsvoraussetzungen hat.

Ich habe allerdings einen französischen Kollegen, den ich gern im Schmierstoffbereich um Unterstützung bitte; er ist von Haus aus ein sehr erfahrener Techniker, als Übersetzer jedoch Quereinsteiger ohne jeglichen Abschluss. Hier musste ich von meinen Endkunden eine schriftliche Zustimmung einholen, dass diese keine Einwände gegen die weitere Zusammenarbeit mit diesem Kollegen haben. Da sie die Qualität seiner bzw. unserer gemeinsamen Arbeit kannten, war das kein Akt, aber es musste halt gemacht werden – ebenso wie die Vertraulichkeitsvereinbarungen mit all meinen Zulieferern.

Auch den Punkt Kundenzufriedenheit fand ich einigermaßen schwer zu erfüllen. Jeder in unserer Branche weiß, dass die meisten Kunden sich an den Grundsatz halten: »Nicht gemeckert ist genug gelobt«. Die Kunden, die selbst zertifiziert sind oder sich wenigstens mit diesem Thema schon mal etwas ausführlicher auseinandergesetzt

} Zertifizierung nach EN 15038



Abb. 2

hatten, reagierten schnell, einige jedoch gar nicht. Inzwischen habe ich mir angewöhnt, den Kunden um eine kurze Rückmeldung zu bitten, sobald er den Eingang der Übersetzung bestätigt hat. Mal klappt es, mal nicht. Zum Glück ist das kein KO-Kriterium für die Zertifizierung, solange ich nachweisen kann, dass ich mich um diesen Punkt kümmere.

Erfolgreiche Zertifizierung

Weil ich bereits mehrere Audits mitgemacht hatte und wusste, worauf es dabei ankommt, kostete mich die Vorbereitung auf meine eigene Zertifizierung lediglich eine gute Woche reine Arbeitszeit. Trotzdem war ich am Tag des Audits natürlich schrecklich nervös und der Auditor prüfte dann auch peinlich genau, ob meine Darstellung tatsächlich meinem normalen Arbeitsalltag entspricht. Aber bis auf ein paar Kleinigkeiten (beispielsweise die fehlende systematische Erfassung der Kundenzufriedenheit) ging alles glatt und so hielt ich nach Einsendung des Auditberichts und Prüfung desselben durch den Zertifizierer schon einige Tage später meine Zertifizierungsurkunde (Abb. 2) in Händen!

Diese habe ich seither immer wieder als Marketingargument einsetzen können, insbesondere bei Industriekunden, die nach ISO 9001 oder anderen Normen zertifiziert sind. Zuletzt schaffte ich damit die Aufnahme in den Übersetzerpool eines internationalen Konzerns, der die Zertifizierung zur Vertragsbedingung gemacht hatte (meines Wissens bin ich dort die einzige Freiberuflerin – ansonsten gibt es in diesem Pool nur Agenturen). Alles in allem hat sich diese Investition also durchaus gelohnt.

Aber es ist nicht nur der finanzielle Aspekt, der hier zählt. Genauso wichtig ist, dass ich durch die Überwachungsaudits spätestens alle zwei Jahre gezwungen bin, meine Abläufe erneut zu überprüfen. Nicht immer halte ich alle organisatorischen Veränderungen umgehend in der Dokumentation fest, das geht im Tagesgeschäft gern mal unter. Durch die Vorbereitung auf das Überwachungsaudit vermeide ich jedoch, dass sich langfristig Fehler einschleichen, die die Qualität meiner Arbeit beeinträchtigen könnten.

Ich lasse auch andere Kollegen an meinen Erfahrungen teilhaben und habe zu diesem Thema bereits bei mehreren Stammtischen

einen Kurzvortrag gehalten. Kollegen, die Interesse haben, würde ich gerne bei der Vorbereitung ihrer Zertifizierung unterstützen, deswegen habe ich mit einer Ausbildung zur Auditorin nach EN 15038 begonnen.

Was ist denn nun die EN 15038 und was fordert sie?

Es handelt sich um eine europäische Prozessnorm für Übersetzer mit dem Titel »Übersetzungs-Dienstleistungen – Dienstleistungsanforderungen«. Sie erstreckt sich auf die personellen und technischen Ressourcen, das Qualitäts- und Projektmanagement, die vertraglichen Rahmenbedingungen, die Arbeitsprozesse und etwa angebotene zusätzliche Dienstleistungen.

Aber was genau ist hier unter Qualität zu verstehen? Immerhin ist dieser Begriff recht subjektiv. Er lässt sich jedoch kurz und knapp auf die Kundenzufriedenheit reduzieren: Wenn der Kunde mit meiner Übersetzung zufrieden ist, entspricht sie seinen Qualitätsvorstellungen.

Wenn dieser Begriff aber subjektiv ist, was soll dann überhaupt diese Norm?

Nun, mit der Normierung von Abläufen für Übersetzungsdienstleistungen (den sogenannten Prozessen) soll erreicht werden, dass sämtliche Schritte von der Kundenanfrage über Angebot, Auftragserteilung, Übersetzung, Gegenkorrektur, fachliche Prüfung, Lieferung an den Kunden bis hin zu Rechnungsstellung und Zahlungseingang, aber auch Rahmenbedingungen (technische und personelle Ressourcen, Qualitätskontrolle usw.) so dokumentiert und damit nachvollziehbar werden, dass bei Fehlern zweifelsfrei festgestellt werden kann, wo deren Ursache lag und was man tun kann, damit derartige Fehler sich nicht wiederholen.

Inhalt der EN 15038 ist ausdrücklich nicht die sprachliche und fachliche Qualität des Zieltextes und die Norm gilt auch nicht für Dolmetscher; für diese Bereiche sind seit Jahren Normen im Gespräch und auch für das Kommunaldolmetschen ist eine Norm in Arbeit, Erscheinungstermin unbekannt. Aber indem man durch strikte Einhaltung der Prozesse möglichst optimale Arbeitsbedingungen sicherstellt, schafft man die bestmöglichen Voraussetzungen, dass das vom Kunden gewünschte Qualitätsniveau erzielt werden kann, und die wohlüberlegte Auswahl geeigneter Kollegen als »Tandempartner« (einer übersetzt, der andere liest Korrektur) trägt entscheidend dazu bei,

dass die Übersetzung auch in sprachlicher und fachlicher Hinsicht keine Mängel aufweist.

Vor allen Dingen aber sorgt die Zertifizierung dafür, dass die Spreu (»Umtüter«, also Büros, die Übersetzungen untervergeben und ungeprüft an den Endkunden weiterleiten) vom Weizen getrennt wird und so eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen seriösen Agenturen und Übersetzern möglich ist.

Dem Erstaudit folgt alle zwei Jahre ein Überwachungsaudit und alle 6 Jahre muss erneut ein »großes« Audit (ähnlich dem ausführlichen Erstaudit) absolviert werden. Die Gesamtkosten richten sich nach dem zu erwartenden Aufwand und variieren daher je nach Unternehmensgröße (Einzelunternehmen – Großunternehmen) und Zahl der Standorte (einer oder mehrere, national und/oder international).

Aktueller Stand

Die EN 15038 wird derzeit überarbeitet und soll demnächst in die EN ISO 17100 (Übersetzungsdienstleistungen – Anforderungen an Übersetzungsdienstleistungen) überführt werden. Die wichtigsten Änderungen betreffen die chronologische Darstellung der Prozesse statt der bisher thematischen Zusammenfassung, die Sachgebietskompetenz des Übersetzers, den Nachweis der Qualifikation auch durch behördliche Zertifikate, die Kompetenz von Projektmanagern und die gezielte Verarbeitung der Rückmeldungen von Kunden. Erstmals wird auch der Einsatz von Übersetzungstechnologie und CAT-Tools erfasst. Bisher steht allerdings noch nicht fest, ob die zertifizierenden Einrichtungen auch Nicht-NGOs sein dürfen. Als Kompromiss zeichnet sich die Zertifizierung durch FIT-Verbände ab, aber darüber ist das letzte Wort noch nicht gesprochen.

Außerdem sollen Übersetzungsdienstleister demnächst in die EN ISO IEC 17024 (Personenzertifizierung von Sachverständigen) aufgenommen werden.

Beim Deutschen Institut für Normung (DIN) in Berlin hat sich vor einiger Zeit ein Arbeitskreis des Arbeitsausschusses für Übersetzungs- und Dolmetschdienstleistungen gebildet, in dem Vertreter verschiedener Verbände und Hochschulen mitarbeiten, um eine DIN-Norm für das Konferenzdolmetschen zu erarbeiten.

Die ISO-Norm über das Community Interpreting befindet sich angeblich in der Abschlussphase, während die ISO-Dachnorm über Dolmetschdienstleistungen, in der die verschiedenen Modi und Techniken definiert werden sollen, noch in Arbeit ist. {