

## **Markteffizienz durch Translation Memory Systeme? Intelligente Übersetzungstechnologien zur Reduktion von Transaktionskosten international agierender Unternehmen**

---

Die Globalisierung der Märkte und die zunehmende Internationalisierung der Wirtschaft stellt Unternehmen vor enorme Herausforderungen. Neue Anforderungen in der wirtschaftlichen Information und Dokumentation haben immer größeren Einfluss auf den Außenhandelserfolg international agierender Unternehmen. Konsistente Terminologie- und Übersetzungsarbeiten können bisher nicht der Dynamik der internationalen Vernetzung der nationalen Volkswirtschaften folgen. Viele Unternehmen vernachlässigen diese erfolgskritischen Faktoren, obwohl (neue) Übersetzungstechnologien eine große Hilfe darstellen können. Welche Rolle spielen intelligente Übersetzungsspeichersysteme, sogenannte „Translation Memory Systeme“ (TMS), im Zuge der Globalisierung? Welche Anforderungen müssen diese Systeme aus Unternehmenssicht heute erfüllen, um Transaktionskosten senken zu können? Lassen sich aus der Sicht von Unternehmen weitere Optimierungspotentiale durch TMS-Produktinnovationen (wie etwa Open-Source-Lösungen) standardisieren? Dieser Beitrag versucht, die aufgeworfenen Fragen auf Basis empirischer Erhebungen zu beantworten.

New market requirements in the area of the economic information and documentation have a great impact on the foreign trade success of global acting companies. In this paper we briefly review new empirical research findings on the acceptance of Translation Memory Systems and the open source phenomenon in the field of translations and discuss the utility of Translation Memory Technology for the reduction of transaction costs. We offer some details regarding the requirements of Translation Memory Systems (TMS) and also offer some advice on conducting empirical studies on product innovation in the area of open TMS software.

### **1 Einleitung**

Globalisierung und Internationalisierung gehören heute zu den am häufigsten verwendeten Stichworten wirtschafts- und gesellschaftspolitischer Diskurse. Während sich die Internationalisierung als Interimzustand in der Überleitung zur Globalisierung definiert und damit vor allem die geographische Expansion ökonomischer Aktivitäten über Ländergrenzen meint, handelt es sich bei der Globalisierung um eine weitaus fortgeschrittenere Entwicklungsstufe der Internationalisierung. Hinter dem Begriff verstecken

sich komplexe, hoch interaktive Vernetzungssysteme, sowohl auf politischer, soziokultureller als auch auf ökonomischer Ebene zwischen international agierenden Akteuren (vgl. HAAS & NEUMAIR 2005, S.3ff.). Die Globalisierung der Märkte und globale, arbeitsteilige Prozesse geben Anlass für zahlreiche wirtschaftswissenschaftliche Studien. Obwohl die immer „dichter“ werdende Welt sich in Lebenskultur und Verhaltensweisen zunehmend homogenisiert, spielen die Analyse der sprachlichen Diversifikation und die damit verbundenen Transaktionskosten durch sprachliche Standardisierungsmaßnahmen (Übersetzungen) im wissenschaftlichen Diskurs bisher eine eher untergeordnete Rolle. International agierende Unternehmen müssen den multilingualen Anforderungen in der wirtschaftlichen Information und Dokumentation gerecht werden. Wie gehen Industrie- und Übersetzungsunternehmen mit dieser Situation um? Die starke Zunahme des Fachdialoges infolge der Internationalisierung und Globalisierung über sprach- und geopolitische Grenzen hinaus hat die Übersetzungstätigkeit für Unternehmen zu einem wirtschaftlichen Faktor hinsichtlich Qualität und Rentabilität gemacht. Übersetzungsaufwendungen verursachen enorme Kosten. Ein Beispiel aus der Politik macht die Situation deutlich. So werden im EU-Parlament pro Jahr drei Millionen Seiten übersetzt. Die hohe Seitenanzahl lässt sich auf die 23 EU-Amtssprachen zurückführen. Eine zu übersetzende Seite kostet durchschnittlich 165 Euro. Hinzu kommen weitere Kosten für Simultanübersetzungen. Ein Sitzungstag im Europäischen Parlament kostet mehr als 90.000 Euro. 1.1 Milliarden Euro geben die europäischen Steuerzahler für Übersetzungstätigkeiten des EU-Parlaments jährlich aus, was circa einem Prozent des EU-Haushaltes entspricht (vgl. WELT ONLINE vom 28.6.2008). Automatisierte Übersetzungssysteme gewinnen aufgrund des gestiegenen Übersetzungsaufwandes zunehmend an Bedeutung (vgl. KÜDES 2002, S.12.). Dies gilt nicht nur für politische Institutionen, sondern auch für privatwirtschaftliche Unternehmen. Der vorliegende Artikel eruiert auf Basis empirischer Daten, welche Anforderungen Übersetzungstechnologien erfüllen müssen, um Transaktionskosten im Unternehmen zu minimieren. Gleichzeitig gibt der Beitrag Antwort auf die Frage, ob Unternehmen in übersetzungsbasierten Open-Source-Innovationen ein Optimierungspotential zur Senkung von Transaktionskosten erkennen.

## **2 Wettbewerbsvorteil durch international einheitliche Unternehmenssprache?**

Um sich auf den internationalen Märkten durchsetzen zu können, spielen nicht nur Qualität und Preis von Produkten und Dienstleistungen tragende Rollen. Das Verhalten, die Kommunikation und das Erscheinungsbild eines Unternehmens müssen durchgängig und länderübergreifend verständlich sein, um sich auf dem Weltmarkt behaupten zu können. „Wer sofort erkennbar ist, wer ein klares Bild von sich abgibt, setzt sich am Markt durch“ (vgl. REINS 2006, S.9). Um seine Leistungen zu verkaufen, muss ein Unternehmen potentielle Kunden ansprechen. Die Ansprache setzt allerdings ein inner-sprachliches Verständnis zwischen Verkäufer und Käufer voraus. Qualitativ hochwertige Übersetzungsarbeit bildet die essentielle Basis für eine einheitliche internationale Unternehmenssprache. Fundierte Terminologiearbeit bestimmt die Qualität der Übersetzung, denn nur die Eindeutigkeit der Bezeichnung von Fachwörtern erleichtert den Dialog

innerhalb und zwischen Unternehmen. So kennzeichnen beispielsweise zwei unterschiedliche Bezeichnungen wie „Leichtmetallscheibenrad“ und „Alufelge“ denselben Gegenstand. Begriffliche Kohärenz ist jedoch notwendig, um sprachliche Missverständnisse zu verhindern. Sie fördert das Verständnis zwischen Interessensgruppen verschiedener Sprachräume und gewährleistet eine sprachliche Transparenz (vgl. KÜDES 2002, S. 9f.). Die Ausführungen haben gezeigt, dass die Terminologie die Einheitlichkeit von Begrifflichkeiten und Benennungen – für die interne und externe Unternehmenskommunikation den Erfolg des Unternehmens mitbestimmt. Konsequentes Terminologiemanagement in sämtlichen für das Unternehmen wichtigen Sprachen bildet die Basis für erfolgreiches Unternehmertum. Übersetzungsmanagement bildet daher einen Teil des unternehmensinternen Terminologiemanagements.

Gerade für ein Land wie Deutschland, das zum sechsten Mal hintereinander den Titel „Exportweltmeister“ von der Welthandelsorganisation WTO für das Jahr 2008 verliehen bekam, spielt effizient ablaufende Fachkommunikation in einer Vielzahl von Sprachen für den Wissensaustausch mit Handelspartnern und Kunden aus dem Ausland eine besondere Rolle (vgl. HUDETZ & FRIEDEWALD 2001, S.12). Wenn die Rezipienten nicht verstehen, was ihnen mitgeteilt wird, kann dies dem Unternehmen enormen Schaden zufügen. Abbruch von Handelsbeziehungen und Imageverluste sind nur einige der vielen negativen Auswirkungen von inkonsequentem Übersetzungsmanagement.

### 2.1 Übersetzen – bloß wie? Zur Organisation von Übersetzungen

In vielen (global agierenden) Unternehmen in Deutschland fehlt es bisher an einem konsequenten Übersetzungsmanagement, was die empirischen Ergebnisse der nachfolgenden Abschnitte belegen. Für international tätige deutsche Unternehmen sollten einheitliche englische, französische und spanische Übersetzungen zum Standardrepertoire der externen Kommunikation gehören. Übersetzungstätigkeiten wie zum Beispiel von Werbeauftritten, Websites, Dokumentationen oder Produktdeklarationen kann ein Unternehmen in unterschiedlicher Art und Weise organisieren:

1. Outsourcing von Übersetzungen: Übersetzungsaufgaben des Unternehmens werden an Drittunternehmen ausgelagert. Übersetzungsdienstleister bieten Translations-tätigkeiten für Unternehmen an. Sie übernehmen Übersetzungsaufträge, indem sie innerhalb einer vorgegebenen Zeit einen Ausgangstext in das Äquivalent der Zielsprache übertragen.
2. In-house-Übersetzungsabteilung: Die zentrale Übersetzungsabteilung mit meist mehreren ausgebildeten Übersetzern übernimmt die Koordination von allen Translationen im Unternehmen und führt Übersetzungen für alle Abteilungen im Unternehmen durch.
3. Einzelübersetzer im Unternehmen: Ein ausgebildeter Einzelübersetzer steht für Übersetzungstätigkeiten im Unternehmen zur Verfügung. Bei Niedrigauslastung übernimmt der Übersetzer zusätzliche Aufgaben außerhalb seiner Kernkompetenz.

4. „unprofessionelle“ Übersetzungsarbeit im Unternehmen: Das Unternehmen überträgt Übersetzungsaufgaben an Mitarbeiter des Unternehmens (v.a. Mitarbeiter im Marketing), die die Zielsprache des zu übersetzenden Dokuments (mehr oder weniger gut) beherrschen.
5. Individuelle Übersetzungstätigkeiten von Mitarbeitern des Unternehmens: Jeder Mitarbeiter mit (einigermaßen) ausreichender Übersetzungskompetenz nimmt Übersetzungsaufgaben wahr.

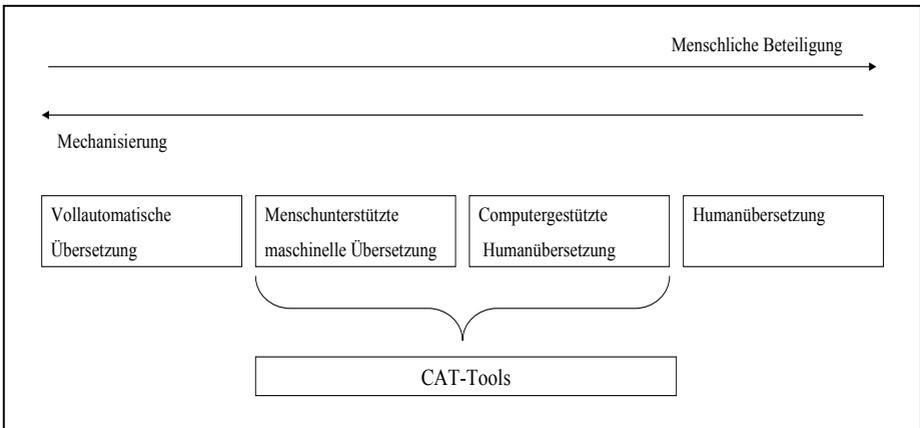
Die Organisation der Übersetzungsarbeit durch nicht ausgebildete Übersetzer kann dem Unternehmen Imageschäden aufgrund schlechter Übersetzungsqualität auf dem fremdsprachigen Markt zufügen. Die ungleiche Verwendung von Terminologien kann zu Missverständnissen führen und einen Vertrauensverlust in das Unternehmen bewirken. Gleichzeitig führen inkonsistente Terminologien aufgrund einer großen Anzahl an Rückfragen und dem damit verbundenen Bearbeitungsaufwand zu einem erhöhten Kostenaufwand für das Unternehmen. Selbst bei global agierenden Unternehmen, für die Übersetzungen zur Routinearbeit zählen, mangelt es an konsequenter Terminologiearbeit und an einem effektiven Übersetzungsmanagement. Übersetzungen werden oftmals von Niederlassungen im Zielland oder dort ansässigen Übersetzungsbüros durchgeführt (vgl. HUDETZ & FRIEDEWALD 2001). Eine interne Zusammenführung der Übersetzungen findet jedoch häufig nicht statt.

In-house-Übersetzungsabteilungen sind zwar permanent disponibel und verfügen über unternehmensspezifisches Fachwissen, können aber bei Niedrigauslastung zu hohen Fixkosten führen. Die Auslagerung von Übersetzungsaufgaben gehört zu der gängigsten Organisation. Qualitativ hochwertige fachsprachliche und translatorische Endprodukte haben auf dem Übersetzungsmarkt jedoch ihren Preis. Insbesondere die Übersetzung von Fachtermini erfordert für Übersetzer langwierige Recherchearbeit, was sich im Zeitaufwand und damit auch in den Übersetzungskosten niederschlägt. Vor allem für kleine und mittlere Unternehmen, die meist nur über ein geringes Budget für Übersetzungsarbeit verfügen, bedeuten die neuen Anforderungen in der mehrsprachigen wirtschaftlichen Information und Dokumentation eine enorme Zusatzbelastung. Ein ausgearbeitetes, konsequentes Übersetzungsmanagement hilft, Transaktionskosten langfristig zu senken. Eine effiziente Möglichkeit zur Implementierung von Übersetzungsmanagement bieten so genannte Übersetzungsspeichersysteme (Translation Memory Systeme (TMS)), die terminologische Streuungen vermeiden sollen die Übersetzungsarbeit erleichtern.

## **2.2 Von der automatischen Übersetzung zu computergestützten „intelligenten“ Übersetzungssystemen**

Galten vor einigen Jahren automatische Übersetzungsprogramme als Innovation auf dem Übersetzermarkt, so haben sich zwischenzeitlich „intelligente“ computergestützte Übersetzungssysteme zu unentbehrlichen Werkzeugen der täglichen Übersetzungsarbeit entwickelt (vgl. MASSION 2005, S.13). Während automatische Übersetzungssysteme

die Texte vollautomatisch, d.h. ohne die Hilfe von Übersetzern in die gewünschte Zielsprache übersetzen, handelt es sich bei computergestützten Übersetzungen (englisch „Computer-assisted translation (CAT)“) um Humanübersetzungen, die durch Computerprogramme unterstützt werden. Automatische Übersetzungen verwenden maschinelle Übersetzungssysteme (MT-Systeme), die jedoch keine zufriedenstellenden Übersetzungsergebnisse liefern können (vgl. Abbildung 1). Vielmehr produzieren MT-Systeme (zum Beispiel Langenscheidt T1, L&H Power Translator, Logos, Reverso, Altavista, Heisoft) Rohübersetzungen, die eine Nachbearbeitung durch einen Übersetzer erfordern. Viele Sprachen enthalten zahlreiche übersetzerische Stolpersteine, wie z.B. die Variationsmöglichkeiten der Wortstellung, die sprachspezifischen Eigenheiten oder die Bedeutungsnuancen der Wörter, die bei maschineller Übersetzung zu weniger guten Translationsresultaten führen. Die Entwicklung von MT-Systemen ab den 50er Jahren verschlang viele Millionen Dollar. Der nachhaltige Erfolg blieb jedoch bis heute aufgrund der mangelhaften Übersetzungsergebnisse aus.



**Abbildung 1:** Einordnung von Übersetzungsmöglichkeiten (eigene Darstellung in Anlehnung an Hutchins & Somers 1992)

In den 80er Jahren besann man sich wieder auf die Kernkompetenzen der Translatoren und überließ die Übersetzungsarbeit den „menschlichen“ Übersetzern. Allerdings begann man damit, die Humanübersetzung durch computergestützte Systeme zu entlasten. Der Einsatz der CAT-Technologie führt dabei nicht nur zu Erleichterungen im Übersetzungsprozess, sondern zur möglichen Reduktion von Übersetzungskosten. Von den 80er Jahren bis heute hat die Funktionalität der CAT-Technologie stark zugenommen. Neue Komponenten wie die Verwaltung von Arbeitsabläufen und -prozessen, dezentrales Arbeiten und die Verwaltung von unterschiedlichen Dateiformaten ergänzen inzwischen die klassische CAT-Technologie (vgl. MASSION 2005, S.6f). Dennoch stoßen auch

computergestützte Werkzeuge an Grenzen. Sie erleichtern zwar die Übersetzungsarbeit, geben jedoch keine Qualitätsgarantie. Die Qualität wird von der geleisteten Recherchearbeit des Übersetzers oder Terminologen bestimmt, der das System aufbaut und pflegt.

CAT-Technologie hat sich vorwiegend im Bereich von Übersetzungsspeichern (englisch: Translation Memory System (TMS)) durchgesetzt. Bei TM-Systemen handelt es sich um Datenbanksysteme, die den zu übersetzenden Text zunächst in Übersetzungseinheiten (Segmente) zerlegen. Diese Segmente werden von einem Übersetzer übersetzt und im Translation Memory gespeichert. Dabei handelt es sich um eine Satzdatenbank, in der jeder bisher bearbeitete Satz zusammen mit seiner Übersetzung abgespeichert wird. Mit Hilfe eines Alignment-Tools können bereits übersetzte Segmente mit ihrer Übersetzung ins Translation Memory geladen werden. Bei neuen Übersetzungen werden die bereits existenten Vorübersetzungen zur Wiederverwendung vorgeschlagen. Das TMS markiert auch Segmente, die zwar nicht komplett mit bereits gespeicherten Übersetzungseinheiten übereinstimmen, aber gewisse Ähnlichkeiten aufweisen (so genannte Fuzzy-Matches) (vgl. MASSION 2005, S.15). Die Terminologiefunktion der TM-Systeme zeigt bei festgelegten Fachbegriffen die vorgegebene Übersetzung an. Damit gewährleistet das TM-System die Einheitlichkeit von Begrifflichkeiten und Benennungen. Der Übersetzer prüft im Anschluss die Verwendbarkeit der vorgeschlagenen Übersetzung. Er hat die Möglichkeit, das Segment für seine Übersetzung zu verwenden oder es gegebenenfalls zu überarbeiten. Je nach TM-System existieren weitere Zusatzfunktionen (zum Beispiel Qualitätssicherung, Statistik, Projektmanagement), die den Übersetzungsprozess zusätzlich erleichtern. In den vergangenen Jahren konnten sich zahlreiche Anbieter von TM-Systemen (u.a. Across, Déjà Vu, SDLX, Trados, Transit) auf dem Markt etablieren. Darüber hinaus machen es Übersetzungsspeichersysteme möglich, die terminologische und stilistische Konsistenz der Übersetzungen zu gewährleisten, was für die interne und externe Kommunikation eines Unternehmens von herausragender Bedeutung ist. CAT-Werkzeuge helfen ferner, neue Übersetzer in die Thematik einzuarbeiten und garantieren eine Rentabilität des investierten Kapitals, wenn komplexe technische Sachverhalte und hoch repetitive Dokumente zu übersetzen sind. Damit die Anschaffung von TM-Systemen in Unternehmen tatsächlich zu reduzierten Kosten beziehungsweise Transaktionskosten führt, müssen die Übersetzungstechnologien den Anforderungen des Unternehmens gerecht werden.

Vor diesem Hintergrund ergeben sich vier zentrale Fragen. Sind Übersetzungsspeichersysteme im Zuge der Globalisierung inzwischen – auch für Unternehmen – zu unverzichtbaren Instrumenten geworden? Welche Anforderungen müssen TM-Systeme aus Unternehmenssicht heute erfüllen, um Transaktionskosten senken zu können? Lassen sich aus der Sicht von Unternehmen noch weitere Optimierungspotentiale durch Produktinnovationen im TMS-Bereich (wie etwa Open-Source-Lösungen) standardisieren? Können durch Innovationen Transaktionskosten derart gesenkt werden, dass Unternehmen bereit wären, in neue Lösungsansätze zu investieren? Der Beitrag versucht auf der Basis empirischer Ergebnisse, Antworten auf diese Fragen zu finden.

### 3 Zur Methodik

Die folgenden Ausführungen basieren auf der Verwendung von quantitativen Forschungsmethoden, schließen jedoch qualitative Erhebungstechniken mit ein. Neben der Durchführung einer Sekundärdatenanalyse wurde eine onlinebasierte, standardisierte Befragung durchgeführt. Der Fragebogen richtete sich ausschließlich an Übersetzer oder Personen, die Übersetzungen in Unternehmen (aus Deutschland) koordinieren. Trotz der Zusammenarbeit mit dem Verband für Open Language Tools (FOLT) sowie dem Verband Deutscher Maschinen- und Anlagenbauer (VDMA), der zahlreiche Unternehmensadressen mit Ansprechpartnern zur Verfügung stellte, lag die Rücklaufquote nur bei 18,4%. Dennoch erreichte die Stichprobengröße insgesamt 247 Unternehmen. Der Beteiligungsschwerpunkt der Befragungsteilnehmer lag bei Industrieunternehmen (45,4%), Einzelübersetzern (15,8%) und Softwareunternehmen (14,2%). Die Befragung gewährleistet einen repräsentativen Querschnitt, der anhand eines Quotensamples generiert wurde. Sowohl kleine und mittelständische als auch große Firmen beteiligten sich an der Umfrage. Im Anschluss an die quantitative Erhebung wurden mit vier ausgewählten Experten aus der Stichprobe problemzentrierte Telefoninterviews geführt. Diese basieren auf einem halbstandardisierten, nach thematischen Bereichen gegliederten Leitfaden. Der strukturierte Leitfaden enthielt neben festgelegten Schlüsselfragen zu TM-Systemen ergänzende und vertiefende Eventualfragen. Die triangulatorische Verknüpfung der quantitativen und der qualitativen Daten führen zu den im Anschluss dargelegten Ergebnissen.

## 4 Translation Memory Systeme – ein effizientes Übersetzungsmanagement?

### 4.1 Gestiegene Relevanz von Übersetzungsarbeiten im Unternehmen?

Unternehmen erkennen im Zuge der Globalisierung eine zunehmende Relevanz von Übersetzungstätigkeiten innerhalb des eigenen Unternehmens. Über 80% der Befragten gehen von einer Zunahme firmeninterner Übersetzungsarbeiten in der Zukunft aus. Um sich am internationalen Markt behaupten zu können, müssen auch kleinere und mittlere Unternehmen die neuen multilingualen Anforderungen in der wirtschaftlichen Information und Dokumentation erfüllen. Trotz Erkenntnis der gestiegenen Relevanz unternehmensinterner Translationstätigkeiten spielt die Qualität der Übersetzungen bisher eher eine untergeordnete Rolle. Das gilt insbesondere, wenn man die Ausbildungshintergründe der Personen betrachtet, die Übersetzungstätigkeiten im Unternehmen durchführen. Nur 40% der Unternehmen beschäftigen ausgebildete Übersetzer mit Hochschulabschluss. In Industrieunternehmen fällt die Prozentzahl mit 26% ausgebildeten Übersetzern noch weitaus geringer aus. Technische Redakteure, Sekretärinnen, Marketingexperten oder sonstige Mitarbeiter mit Sprachkenntnissen übernehmen oftmals die Übersetzungsarbeit. Während Großunternehmen häufig über eigene zentrale Übersetzungsabteilungen verfügen, greifen kleinere und mittlere Unternehmen meist auf Mitarbeiter ohne Übersetzungsausbildung zurück. Eine zentrale Steuerung der Übersetzungstätigkeit fehlt

oftmals. Große organisatorische und strukturelle Schwächen in der Administration von Übersetzungstätigkeiten bestimmen das Bild in kleineren und mittleren Unternehmen. „Übersetzungsmanagement läuft bei uns in vielen Bereichen chaotisch ab. [...] Wir verfügen zwar über zwei ausgebildete Übersetzer, die üben aber mittlerweile andere Tätigkeiten im Unternehmen aus“, so die Mitarbeiterin eines mittelständischen Unternehmens, die Übersetzungen im Hause koordiniert. Qualitätssicherung in Form einer Prüfung von Terminologien (zum Beispiel Fachbegriffe, Produktbezeichnungen etc.) findet meist nicht statt. Vielmehr kommt es zu terminologischen Streuungen innerhalb des Unternehmens, da Terminologiarbeit häufig weder organisiert noch koordiniert abläuft, was die Qualität der Fachkommunikation mindert. Diese macht heute rund ein Fünftel der gesamten Informationen aus, die infolge der Globalisierung mit Hilfe der neuen Kommunikationstechnologien innerhalb der Informationsgesellschaft ausgetauscht wird (vgl. KÜDES 2002, S.9). Für große Übersetzungsprojekte engagieren über 75% der Unternehmen externe Übersetzungsdienstleister. Dabei sollte im Optimalfall die Beauftragung externer Übersetzungsbüros über eine zentrale Übersetzungskordinationsstelle im Unternehmen laufen, um repetierende Textübersetzungen zu vermeiden. Viele der Befragten verfügen weder über Inhouse-Übersetzungsabteilungen noch über ein zentrales firmeninternes Übersetzungskordinationsbüro. Vielmehr steuern mehrere (informell bestimmte) Personen unterschiedlicher Abteilungen Übersetzungen, was die hohe Anzahl an Übersetzungskordinatoren erklärt. Die Steuerung von Übersetzungen übernehmen bei 20% der befragten Unternehmen mehr als fünf Personen. 12% davon gaben sogar an, dass mehr als elf Personen Übersetzungen im Unternehmen koordinieren. Terminologische Abweichungen, Doppelarbeit und die damit verbundenen „Extrakosten“ stellen häufig die Folge dar. Der Einsatz von Sprachtechnologien für die Archivierung oder Parallelspeicherung von Übersetzungen und für die Erstellung von Wortkonkordanzen kann Übersetzungstätigkeiten erleichtern und eine bessere „Verzinsung“ des investierten Kapitals gewährleisten. Übersetzungstechnologien bieten heute die Möglichkeit, Abläufe effizienter zu gestalten und durch kürzere Bearbeitungszeiträume für Übersetzungsaufträge Kosten zu reduzieren. Inwieweit hat sich diese Sichtweise tatsächlich in Unternehmen durchgesetzt? Das folgende Kapitel versucht, Antworten auf diese Frage zu finden.

#### 4.2 Translation Memory Systeme – unverzichtbare Instrumente?

Obwohl 85% der Unternehmen Translation Memory Systeme als unverzichtbare Instrumente in der professionellen Übersetzungsarbeit ansehen, nutzen bisher nur 62% der befragten Institutionen Übersetzungsspeichersysteme. Für 22% spielt die Einführung von TM-Systemen derzeit keinerlei Rolle. Der Verzicht auf Übersetzungsspeichersystemen geht bei zahlreichen Befragten auf ein Informationsdefizit im Hinblick auf Sprachtechnologien zurück. 57% nannten als Hauptgrund, warum sie bisher kein TM-System nutzen, die Vergabe von Übersetzungsaufträgen an externe Dienstleister. Ihnen fehlt die Kenntnis, dass TM-Systeme nicht selbst übersetzen, sondern lediglich über intelligente Such- und Speichermechanismen verfügen, die die Übersetzungssituationen für

Übersetzer erleichtern sollen (SEEWALD-HEEG 2005, S.2). Würde ein Unternehmen ein TM-System besitzen, könnte es die bereits in einer Datenbank gespeicherten Terminologien und übersetzten Segmente an den Übersetzungsdienstleister transferieren. Langwierige Recherchen blieben dem Übersetzer erspart und die Genauigkeit, Konsistenz und Einhaltung sprachlicher und formaler Standards wären gewährleistet. Obwohl viele die hohen Anschaffungskosten eines Terminologieverwaltungssystems als Barriere sehen und damit den Nichterwerb erklären (vgl. SCHNEIDER 2007, S.66), machen nur 23% der Befragten die Kosten dafür verantwortlich. Reduzierte Übersetzungsarbeiten im eigenen Unternehmen sehen 40% als Hinderungsgrund, in TM-Systeme zu investieren. Ein Widerspruch zeigt sich jedoch bei der Betrachtung der Übersetzungsaufwendungen in Unternehmen, die nicht über ein TM-System verfügen. 60% der Personen, die in Unternehmen ohne Übersetzungsspeichersysteme arbeiten, verbringen mehr als 50% ihrer täglichen Arbeitszeit mit Übersetzungen. Immerhin planen 22% der Unternehmen ohne bisher vorhandene sprachtechnologische Lösungen die Anschaffung eines TM-Systems. Dennoch lehnen 51% der befragten Unternehmen ohne Übersetzungsspeicherwerkzeuge Investitionen in computergestützte translatorische Systeme weiterhin ab. Professionelle Übersetzungsarbeit erfordert ein professionelles Arbeitsumfeld und damit, wie der vorliegende Beitrag zeigt, ein leistungsfähiges Translation Memory System. Obwohl viele international agierende Unternehmen zahlreiche Anstrengungen bezüglich der Internationalisierung des Managements, der Erhöhung der internationalen Wertschöpfungsaktivitäten sowie der Führung und Organisation eines Netzwerkes ökonomischer Aktivitäten im internationalen Rahmen unternehmen, fehlt es oftmals an den Grundvoraussetzungen einer konsequenten Internationalisierungsstrategie – einem einheitlichen (länderübergreifendes) translatorischen Terminologiemangement.

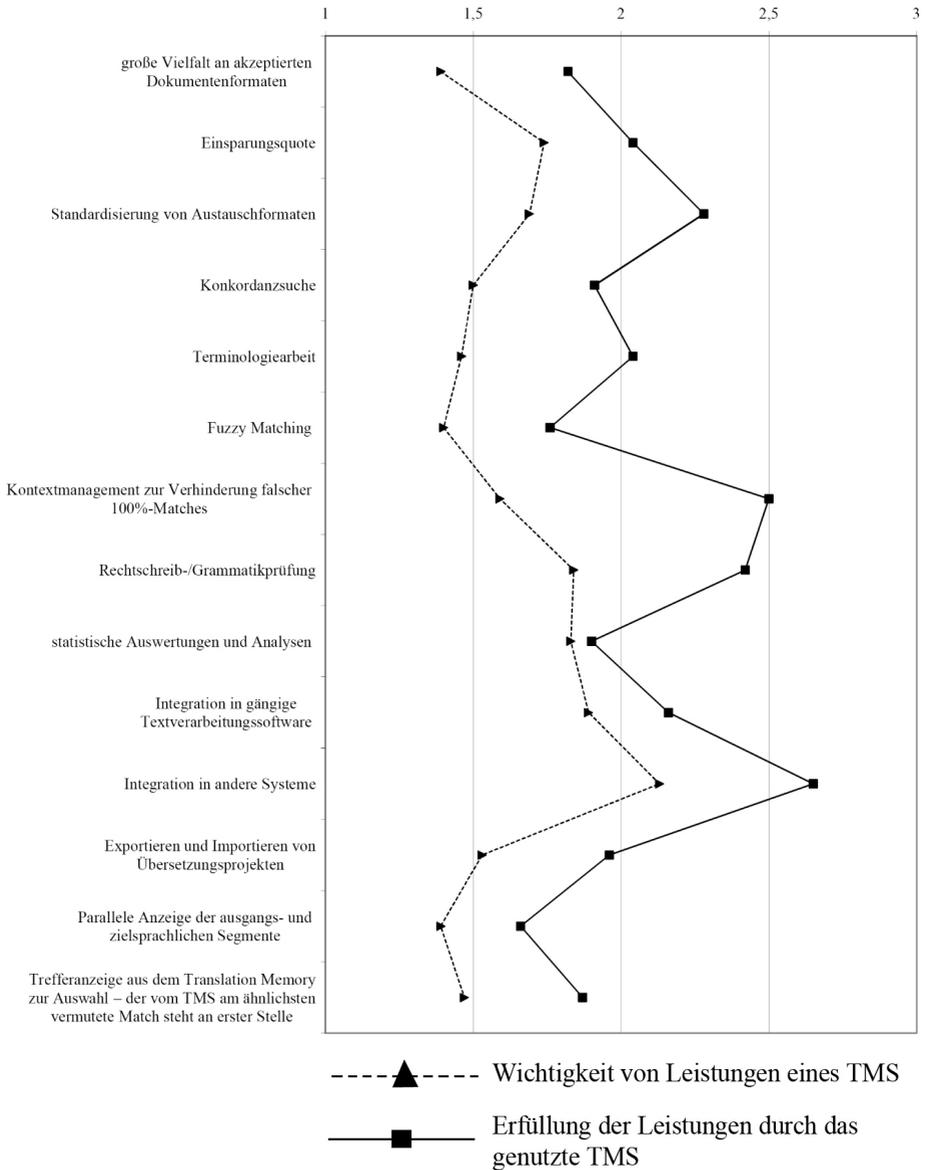
### 4.3 Anforderungen vs. Erfüllung – die Leistung von TM-Systemen

Für Unternehmen, die bereits mit Translation Memory Systemen arbeiten, bedeutet die Anschaffung von Übersetzungsspeichersystemen nicht die Lösung aller Übersetzungsmanagementprobleme. Vielmehr bedarf es einer konsequenten Steuerung und Organisation von Übersetzungsprozessen sowie einer Dokumentation und Archivierung von Übersetzungsarbeiten. Ein Translation Memory System ist nur so lange qualitativ hochwertig, wie dessen translatorische Inhalte auf einem hohen Niveau liegen. Ein effizientes System, dessen Daten sorgfältig gepflegt werden, ist deshalb äußerst erfolgskritisch. Je mehr Übersetzer (mit unterschiedlichen Übersetzungsstilen) an dem System arbeiten, desto wichtiger wird eine konsequente Datenpflege. Die beste Technologie der Welt kann keine minderwertige Übersetzungsqualität kompensieren. So sieht es auch der Leiter der Übersetzungsabteilung eines mittelständischen Unternehmens: „Qualität ist so eine Sache. Wenn man zum Beispiel Englisch übersetzt, bekommt man immer einen anderen Übersetzer. Die haben dann natürlich unterschiedliche Übersetzungsstile. Da müssen wir uns dann halt darauf verlassen. Bei Sprachen, die nicht so häufig sind, hat man meist nur einen Übersetzer. Da ist die Qualitätswahrung dann eher gegeben.“ Ohne eine stringente Datenpflege wäre ein Übersetzungsspeichersystem für ein Unter-

nehmen weitgehend sinnlos. Dazu kommen Terminologien, die sich im Unternehmen immer wieder ändern oder doppelte Übersetzungen, die im System beseitigt werden müssen. Während die Datenpflege eine essentielle Grundvoraussetzung für einen effizienten Gebrauch von Translation Memory Systemen darstellt, muss darüber hinaus ein Übersetzungsspeichersystem für den Nutzer gewisse Anforderungen erfüllen, um ein effizientes Arbeiten gewährleisten zu können. Mittlerweile hat sich auf dem Markt der Translation Memory Systeme einiges bewegt. Der Anwender kann (theoretisch) je nach individueller Anforderung an das Übersetzungsspeichersystem zwischen verschiedenen TMS-Produkten wählen. TMS ist nicht gleich TMS. Derzeit existiert eine große Anzahl an Anbietern von Übersetzungsspeichersystemen, die unterschiedliche Schwerpunkte aufweisen. Sie unterscheiden sich einerseits in ihrer Technologie (Kompatibilität, Wörterbuchintegration, vernetzter Zugriff für Teams etc.) und ihrem Verwaltungsmanagement (integriertes Projektmanagementtool, Analysemöglichkeiten), andererseits in ihren translatorischen Produktionsverfahren (u.a. Automatisierung, effiziente Datenpflege, Qualitätskontrolle) sowie in ihren Ressourcen und Kosten (vgl. MASSION 2007, S.32). Trotz der Angebotsvielfalt fällt auf, dass drei Translation Memory Systeme unter den befragten Unternehmen dominieren. Während SCHNEIDER (2007, S.66) die Marktsituation als „Duopol“ beschreibt, zeigen die Ergebnisse der vorliegenden Studie vielmehr ein „Triopol“. Neben der klaren Dominanz von Trados (65%) heben sich weiter die TM-Systeme Transit (31%) und Accross (29%) von allen anderen Translation Memory Systemen ab. Da viele Nutzer mit verschiedenen Übersetzungsspeichersystemen arbeiten, besitzen inkompatible TM-Systeme eine geringere Absatzchance, obwohl sie aus technologischer Sicht oftmals den kompatiblen TM-Systemen vorzuziehen wären. Große Übersetzungsdienstleister besitzen häufig mehrere TM-Systeme, um den Anforderungen ihrer Kunden gerecht werden zu können. Meist erhält der Übersetzungsdienstleister trotz überdurchschnittlichem Fachwissen und Referenzen nur dann den Zuschlag, wenn er das passende TM-System zur Verfügung stellen kann. Kleinere Übersetzungsdienstleister oder Einzelübersetzer (welche in der Übersetzungsbranche stark dominieren) verfügen meist nur über ein spezielles TM-System. Dabei orientiert sich ihre Wahl des TM-Systems weniger an spezifischen Systemanforderungen, sondern weitaus mehr an den marktbeherrschenden Systemen, um sich dem Wettbewerb stellen zu können.

Das mag auch eine Erklärung für die (teilweis) großen Abweichungen zwischen den Anforderungen an ein TM-System (beziehungsweise der Wichtigkeit von Leistungen eines TMS) im Allgemeinen und der Erfüllung der Anforderungen durch das eigene System sein (vgl. Abbildung 2).

Die wichtigsten Leistungen, die ein TM-System aus der Sicht der befragten Unternehmen erbringen sollte, bestehen neben der großen Vielfalt an akzeptierten Dateiformaten in der parallelen Anzeige der ausgangs- und zielsprachlichen Segmente, dem sogenannte „Fuzzy Matching“ (Angabe von Ähnlichkeit zwischen dem im Translation Memory befindlichen ausgangssprachlichen und dem neu zu übersetzenden Segment in Prozent) und der Terminologiearbeit. Eine weitere wichtige Komponente bildet das Ex- und Importieren von Übersetzungsprojekten. Ein Import von Austauschformaten kann in manchen Systemen bis zu zwei Stunden in Anspruch nehmen (vgl. MASSION 2007, S.32). Wenn



**Abbildung 2:** Wichtigkeit von Leistungen (1=sehr wichtig bis 4=unwichtig) eines TMS vs. Erfüllung der Leistungen durch genutztes TMS (1=sehr gut erfüllt bis 4=überhaupt nicht erfüllt) (eigene Erhebung)

in regelmäßigen Abständen Formate importiert werden, spielt die Importzeit für den Nutzer eine nicht zu vernachlässigende Rolle. Die Ergebnisse zeigen, dass zum großen Teil bedeutende Diskrepanzen zwischen den Anforderungen an TM-Systeme und deren Erfüllung durch die bestehenden Systeme bestehen. So konnte beim Kontextmanagement zur Verhinderung falscher 100%-Matches nur eine unzureichende Erfüllung durch das aktuell genutzte System festgestellt werden. Weitere Defizite bestehen darüber hinaus in den Bereichen der Terminologiarbeit und der Rechtschreib- und Grammatikprüfung. Nur in einigen wenigen Fällen erfüllen die aktuell von den Unternehmen genutzten TM-Systeme die Aufgaben bereits gut. Dazu gehören die statistischen Auswertungen und Analysen der Übersetzungstexte (zur Vorabschätzung des Übersetzungsaufwandes) und die Integration einer Textverarbeitungssoftware in das bestehende Übersetzungsspeichersystem. Bei diesen zwei Aspekten, die zur Qualitätssicherung beitragen sollen, ist zu beachten, dass ihre Wichtigkeit im Vergleich zu den anderen Punkten geringer ausfällt. In der Vergangenheit wurde die Qualitätssicherung von den Anbietern von Translation Memory Systemen eher stiefmütterlich behandelt, obwohl sie realistisch circa 15-20% der Produktionszeit eines Übersetzungsprojektes ausmacht. Standardfunktionen zur Qualitätskontrolle spielten in den jeweiligen TM-Systemen nur eine geringe Rolle, worin eine Erklärung für die Ergebnisse liegen könnte. Übersetzer griffen in der Vergangenheit vorwiegend auf entsprechende Qualitätssicherungstools zurück, die bislang nicht Bestandteil eines TM-Systems waren. Abbildung 3 zeigt deutlich, dass gerade die Qualitätssicherung unter den TM-Anwendern zu den wichtigsten Eigenschaften von Übersetzungsspeichersystemen zählt. Unter den Befragten, die bisher noch kein TM-System verwenden, zählen die Benutzerfreundlichkeit (62%) und die Rechtschreib- und Grammatikprüfung (50%) zu den wichtigsten Kriterien eines TM-Systems. Die Qualitätssicherung sehen nur 42% als ein sehr wichtiges Leistungsmerkmal eines TM-Systems an.

Obwohl viele TM-Systeme die Anforderungen der Nutzer nur unvollständig erfüllen, zeigen die Ergebnisse dennoch, dass Translation Memory Systeme die professionelle Übersetzungsarbeit effizient unterstützen können. Durch konsistente Übersetzungen heben sie die Übersetzungsqualität. Aufgrund der Zeitersparnis durch die Reduktion von Mehrfachübersetzungen können Übersetzer auch translatorische Dienstleistungen mit knappen Lieferterminen annehmen. Darüber hinaus stehen die in das System eingepflegten Daten zur Wiederverwendung für das nächste Übersetzungsprojekt zur Verfügung.

Die Kosten für die Anschaffung eines Translation Memory Systems bleiben dennoch der größte Kritikpunkt. Sie schlagen sich auf die Preise für die Übersetzungen nieder. Deshalb muss jedes Unternehmen die Wirtschaftlichkeit einer solchen Investition prüfen. So spielt nicht nur die Erstinvestition eine besondere Rolle bei der Kaufentscheidung, sondern es kommen für den Nutzer weitere Betriebskosten hinzu (u.a. Arbeitsaufwand mit dem Programm, Schulung von personellen Ressourcen, technische Betreuung, Lösen von Bugs) (vgl. MASSION 2007, S.34), die der Anwender einplanen muss. Während Freelancern häufig Sonder-konditionen bei der Anschaffung von TM-Systemen (häufig jedoch mit eingeschränkter Funktionalität) angeboten werden, müssen Unterneh-

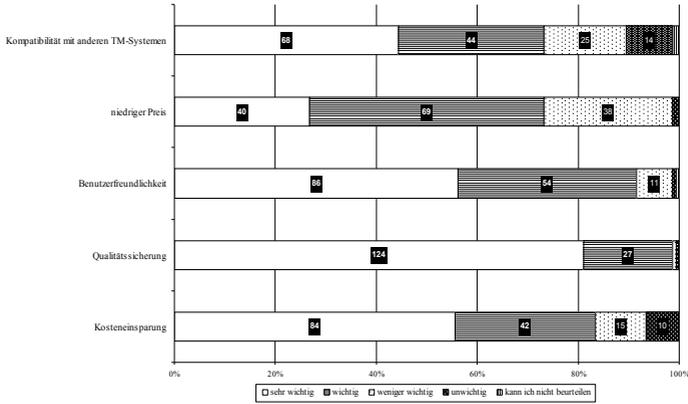


Abbildung 3: Wichtigkeit von Eigenschaften eines TM-Systems (unter TM-Nutzer) (eigene Erhebung)

men die Standardpreise einkalkulieren. Ob Kosten durch die Anschaffung eines TMS tatsächlich eingespart werden können (vgl. Abbildung 3), hängt von dem jeweiligen Übersetzungsaufwand im Unternehmen ab. Neue Konzepte und Entwicklungen könnten in den nächsten Jahren der schwerwiegenden Kostenkritik entgegenwirken. Könnten innovative Open-Source-Lösungen im TMS-Bereich weitere Optimierungspotentiale für den Anwender bringen?

#### 4.4 Open-Source Übersetzungsspeicher-systeme – ein erfolgsversprechendes Modell?

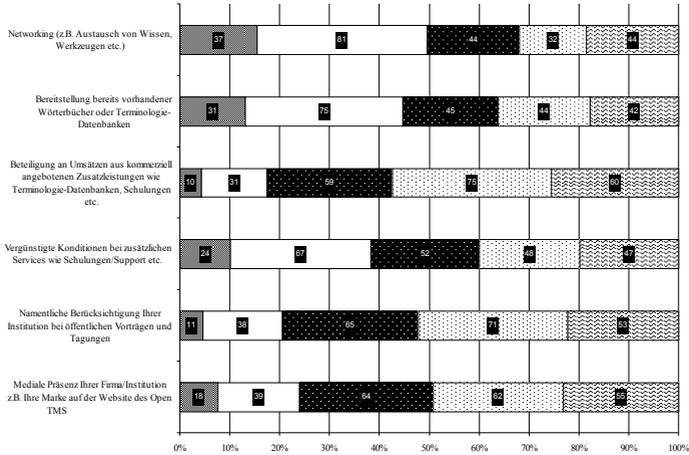
Die historischen Wurzeln der Open-Source- und Free-Software-Bewegungen liegen in den 1980er Jahren (vgl. HELLER & NUSS 2004, S.386). Es gelang ihr, innerhalb weniger Jahre die Informations- und Kommunikationstechnologie stark zu beeinflussen und erhebliche Wirkungen auf dem Markt für Software zu erzielen. Unter Open-Source-Software wird eine Software verstanden, deren Quellcode offen gelegt wird und für den Anwender frei verfügbar ist. Open-Source-Software gewährt oftmals eine größere Sicherheit und Flexibilität als nicht frei zugängliche Programme bei hohem Entwicklungstempo und hoher Qualität. Geringe Kosten und schnelle, günstige Hilfe durch eine große Gemeinde von Open-Source-Entwicklern („Community“) bilden weitere Vorzüge einer frei verfügbaren Software. Aber lässt sich dieses Open-Source-Modell tatsächlich erfolgsversprechend auf Übersetzungsspeichersysteme anwenden? Nehmen Unternehmen eine derartige Produktinnovation wirklich an? Grundsätzlich stufen die Befragten Open TM-Systeme überwiegend als sehr vorteilhaft beziehungsweise vorteilhaft ein. Die größten Vorteile sehen Unternehmen in einem einfachen Handling durch die Nutzung eines einheitlichen Systems (42%), gefolgt von einem unkomplizierten Direktzugriff (41%) auf

das Programm und der Einsparung von Kosten durch die Reduktion der Systemvielfalt (41%). Die Verminderung beziehungsweise die Vermeidung von Folgekosten durch die Nutzung von Open TM-Systemen beurteilen viele der Befragten (41%) als einen großen Vorteil. Um Open Source-Lösungen in ein verkaufbares Produkt zu verwandeln, bedarf es eines erfolgreichen Geschäftsmodells. Wesentlich in allen Open-Source-Debatten ist die freiwillige und zu einem großen Teil unentgeltliche Arbeit von Entwicklern und damit die Etablierung einer „Community“. Die Entwicklung, Markteinführung und Durchsetzung von „Open-Source-Lösungen“ sind somit in der Regel nur dann erfolgreich, wenn sich eine „kritische Masse“ an Marktteilnehmern an der Entstehung beteiligt, beziehungsweise diese fördert. Die befragten Unternehmen können sich insbesondere ein Engagement als Testuser der Software oder als Bereitsteller von Beratungsleistungen vorstellen. Darüber hinaus würden sich die befragten Unternehmen für die Bewerbung der Open TMS-Lösung im eigenen Wirkungsumfeld zur Verfügung stellen. Eine geringe Bereitschaft zeigen die Unternehmen bei der Bereitstellung von Serverkapazitäten und Entwicklerzeiten. Ein monetäres Engagement können sich viele der Befragten (70%) nicht vorstellen. Abbildung 4 zeigt das Interesse an Gegenleistungen der befragten Unternehmen für ein mögliches Engagement.

Die Ergebnisse machen deutlich, dass es bezüglich der Nutzung von lizenzfreien Systemen weiterhin auch große Vorbehalte gibt. Viele befragte Unternehmen sehen ein Defizit im Support und in der Qualität. Wer steht als kompetenter Ansprechpartner zur Verfügung? Wer kontrolliert das System? Kritisch stehen die Unternehmen auch dem Aufwand für Datenmigration gegenüber. Obwohl sich Open-Source-Lösungen in anderen Branchen vor allem durch schnellere Entwicklungen zu geringeren Kosten auszeichnen, sehen die Befragten gerade in der Entwicklungsgeschwindigkeit einen Nachteil von frei verfügbarer Translation Memory-Software. Mittlerweile existieren zahlreiche erfolgreiche Open-Source-Geschäftsmodelle. Um einen derartigen Entwicklungsstand zu erreichen, muss ein qualitativ hochwertiges, „offenes“ Produkt konstruiert und ein Nutzerkreis erschlossen werden. Die monetären Einnahmen generieren sich nicht wie bei vielen anderen Produkten aus dem Produkt selbst (im vorliegenden Fall die Open TMS-Software), sondern aus den dazugehörigen Dienstleistungen, die als Ware verkauft werden. Sie stellen ein proprietäres Gut des Open TMS-Software-Anbieters dar. Erst wenn diese Anforderungen erfüllt sind, können sowohl für die Anbieter als auch für die Anwender von Open Translation Memory Systemen Nutzen gezogen werden.

## **5 (Open) Translation Memory Systeme – ein System für die Zukunft? Ein abschließendes Fazit**

Translation Memory Systeme werden bei steigendem Übersetzungsbedarf für ein Unternehmen immer wichtiger. Bei richtigem Einsatz können Translation Memory Systeme nicht nur eine verbesserte Qualität gewährleisten, sondern gleichzeitig Zeit sparen und Kosten reduzieren. Für intern-ational agierende Unternehmen entwickelten sich Übersetzungsspeichersysteme deshalb zu unverzichtbaren Instrumenten innerhalb der Organisation geworden. Die Befragungsergebnisse der Translation Memory System-Nutzer zeigen



**Abbildung 4:** Interesse an Gegenleistung für Engagement bei Open TMS (eigene Erhebung)

allerdings einige Diskrepanzen zwischen den Anforderungen an TM-Systeme und deren Erfüllung durch die bestehenden Systeme. Die Interoperabilität zwischen den unterschiedlichen Translation Memory Systemen gilt als einer der größten Kritikpunkte unter den TMS-Anwendern. Drei Anbieter dominieren den Wettbewerb auf dem TMS-Markt. Aufgrund der Inkompatibilität der Systeme erhält meist der Übersetzungsdienstleister den Zuschlag, der das für das Unternehmen passende TM-System zur Verfügung stellen kann. Für Unternehmen, die bisher auf TMS-Lösungen verzichteten, wäre die Anschaffung eines Systems denkbar, wenn die Anschaffungskosten sinken würden und das System darüber hinaus benutzerfreundlich konzipiert wäre. Durch innovative Open Source-Lösungen im TMS-Bereich könnten sich weitere Optimierungspotentiale ergeben. Die Interoperabilität der Werkzeuge oder die Verwendung offener und standardisierter Datenaustauschformate lässt sich durch Open TMS fördern. Unternehmen könnten dadurch unabhängig von bisherigen TMS-Herstellern werden. Kostenvorteile ebenso wie eine verbesserte Qualitätssicherung sollen die Produktinnovation gewährleisten. Dennoch zeigen die Ergebnisse, dass es bezüglich der Nutzung lizenzfreier Systeme Vorbehalte gibt. Existieren bei Produktinnovationen aber nicht grundsätzlich gewisse Vorbehalte? Doch gibt es die nicht immer bei Produktinnovationen? Die Bereitschaft Open TMS zu unterstützen, fällt bisher noch gering aus. Ein Engagement bei der Entwicklung von Open Source basierten TM-Lösungen können sich die Unternehmen überwiegend in nicht-monetären Bereichen vorstellen. Die Ergebnisse zeigen, dass es in den Unternehmen an Kenntnissen zu Übersetzungsspeichersystemen fehlt. Eine Sensibilisierung der Unternehmen für die Nutzung von TM-Systemen erscheint gerade im Zeitalter der Globalisierung als äußerst relevant. Vielleicht kann diese Informationsbeziehungsweise Sensibilisierungslücke von den Entwicklern der Open Source TMS-

Community genutzt werden, um auf ihre lizenzfreie Produktinnovation aufmerksam zu machen und um die bestehende Skepsis gegenüber TM-Systemen auszuräumen.

## Literatur

- H.-D. Haas, S.-M. N. (2006). Internationale Wirtschaft. Rahmenbedingungen, Akteure, räumliche Prozesse.
- Heller, L. and Nuss, S. (2004). Open Source im Kapitalismus: Gute Idee - falsches System? In Lutterbeck, B. and Gehring, R. A., editors, *Open Source Jahrbuch 2004 - Zwischen Softwareentwicklung und Gesellschaftsmodell*, pages 385–405. Lehmanns Media, Berlin.
- Hudetz, W. and Friedewald, M. (2002). Technische Produktdokumentation im Maschinen- und Anlagenbau. Eine Bestandsaufnahme.
- Hutchins, W. J. and Somers, H. L. (1992). *An Introduction to Machine Translation*. Academic Press.
- Küdes (Konferenz der Übersetzungsdienste europäischer Staaten) (2002). Empfehlungen für Terminologiearbeit.
- Massion, F. (2005). Translation Memory Systeme im Vergleich.
- Massion, F. (2007). Welcher Anbieter hat die besten Karten? TMS aus der Sicht eines Übersetzungsdienstleisters. In *Mitteilungen für Dolmetscher und Übersetzer*, pages 32–35.
- Reins, A. (2006). Corporate Language: Wie Sprache  $\frac{1}{4}$ ber Erfolg oder Misserfolg von Marken und Unternehmen entscheidet.
- Schneider, M. (2007). Duopol als Ruhepol. Mehr Dynamik durch frei verfügbare TMS-Lösungen. In *Mitteilungen für Dolmetscher und Übersetzer*, page 66.
- Seewald-Heeg, U. (2005). Der Einsatz von Translation Memory Systemen am Übersetzerarbeitsplatz. Aufbau, Funktionsweise und allgemeine Kaufkriterien. In *Mitteilungen für Dolmetscher und Übersetzer*, pages 8–36.
- WeltOnline. Bundestag macht Bummelstreik gegen Brüssel.