

Wann ist eine Übersetzung schlecht?

Wie die Geberit International AG die Qualität ihrer Übersetzungen prüft und bewertet



Beate Früh, Geberit
Dr. Rachel Herwartz,
TermSolutions

Agenda



- Einführung Qualitätssicherung/Qualitätsmanagement
- Ist-Zustand des Übersetzungsprozesses bei Geberit
- Das Rad nicht neu erfinden: Gibt es bereits Kriterien für die Qualitätssicherung im Bereich Übersetzungsmanagement?
- Können Tools die Qualität von Übersetzungen prüfen?
- Qualitätssicherung im Übersetzungsprozess bei Geberit

Ziele für Qualitätssicherung

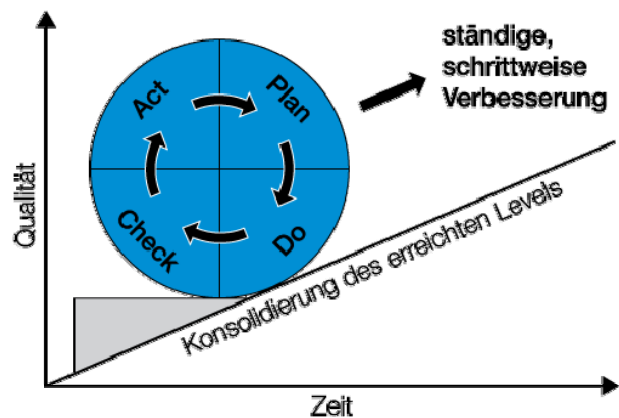
- Kundenzufriedenheit erhöhen – qualitativ gutes Endprodukt
- Herstellungskosten senken
- Zuverlässigkeit erhöhen

Qualitätssicherung \neq Kontrollinstrument
Qualitätssicherung = Prozessverbesserung

改善

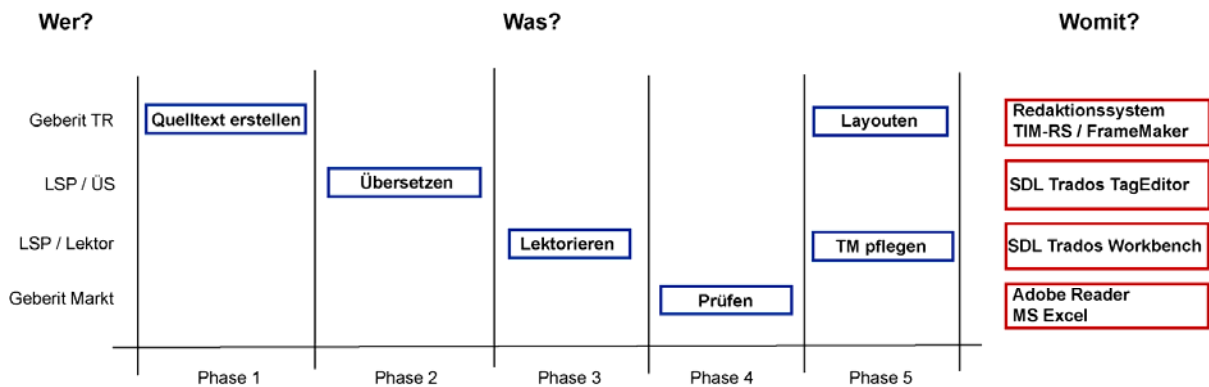
Prozessverbesserung

- Qualitätssicherung durch Prozessverbesserung
 - Planen (Plan)
 - Durchführen (Do)
 - Messen (Check)
 - Anpassen (Act)
- Mehrfaches Durchlaufen des Prozessverbesserungskreislaufes führt zu einer Erhöhung der Prozessgüte



Quelle: www.eitf.ch / PCDA Zyklus nach Prof. W. E. Deming

Ist-Zustand des Übersetzungsprozesses bei Geberit



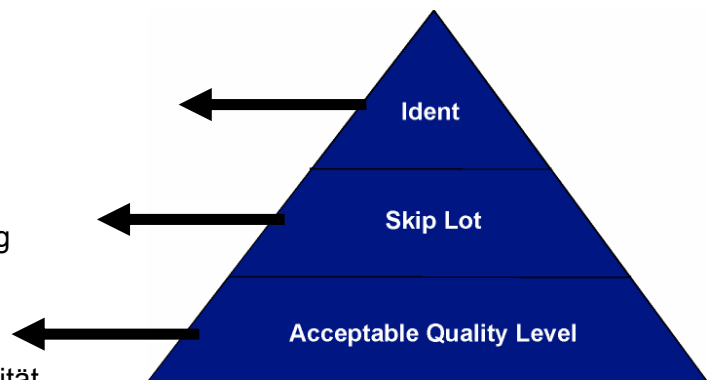
Wann ist eine Übersetzung schlecht? Wie die Geberit International die Qualität ihrer Übersetzungen prüft und bewertet. Früh/Herwartz, Tekom Frühjahrstagung 2007

5

Qualitätssicherung im Wareneingang bei Geberit

3 Stufen der Qualitätssicherung:

- **Ident-Prüfung**
Übereinstimmung Lieferschein mit Bestellung
- **Skip Lot**
bei guten Prüfergebnissen erfolgt zeitweiliges Aussetzen der Prüfung
- **Acceptable Quality Level**
Obere Grenze einer zufriedenstellenden mittleren Qualität muss mit jeder Lieferung erzielt werden

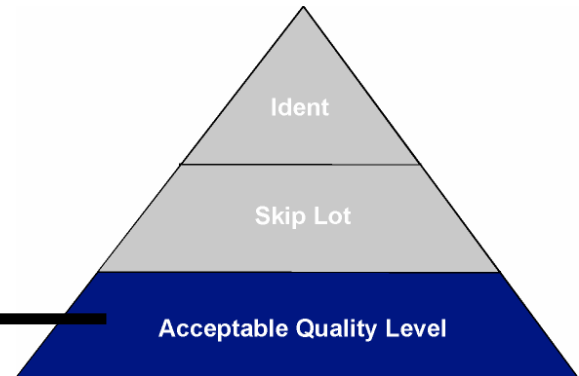


Wann ist eine Übersetzung schlecht? Wie die Geberit International die Qualität ihrer Übersetzungen prüft und bewertet. Früh/Herwartz, Tekom Frühjahrstagung 2007

6

- **Kosten**
- **Termin**
- **Servicequalität**
- **Produktqualität**
- **Prozessqualität**

???



5.4.1 Übersetzung

Der Übersetzer muss die ausgangssprachlich gegebene Textbedeutung so in die Zielsprache übertragen, dass der Zieltext den Regeln der Zielsprache und den Anweisungen des Auftraggebers (siehe 5.3.1.2) entspricht.

Während dieses Vorgangs muss der Übersetzer auf Folgendes achten:

- Terminologie: Übereinstimmung mit der Kundenanforderung und den terminologischen Konventionen des Fachgebietes oder mit anderen zugrundeliegenden Terminologien; konsistente Terminologieanwendung im gesamten Übersetzungstext.
- Grammatik: Satzbau, Satzzeichen, Wortbildung, Rechtschreibung, diakritische Zeichen.
- Lexik: Lexikalische Korrektheit.
- Stil: Einhaltung kundenseitiger oder kundenseitiger Stilrichtlinien; Nutzung des adäquaten Sprachregisters und Wahl der korrekten Sprachvariante.
- Locale: Lokale und regionale Konventionen und Normen.
- Formatierung (siehe Anhang D).
- Zielgruppe und Zweck der Übersetzung.

7 Kategorien, keine Gewichtung

Language Setup			
1 - Give appropriate weight to the four following categories (total must add up to 100%)			
Categories	Accuracy		50%
	Style		15%
	Grammar		30%
	Formatting		5%
Accuracy	Incorrect meaning		
	Non-standard terminology		20%
	Inconsistent terminology		20%
	Untranslatable		20%
Total			100%

4 Hauptkategorien mit Unterkategorien, komplexe Gewichtung

Quality Assurance Form

Language:	Reviewer:	Date:	Result: Pass	Comments:
Client Name				
Project Name				
Project Number				
Project Manager				
Number of words	0			
Max error points allowed	0			
Error Category				max. allowed
Mistranslation			0	0
Accuracy			0	0
Terminology			0	0
Language	0		0	0
Style	0		0	0
Country	0		0	0
Consistency	0		0	0
Total			0	0

7 Fehlerkategorien, dreistufige Gewichtung

More elaborate descriptions of the error criteria can be found in the LISA QA model version 1.0 Reference Manual.

TABLE 1—ERROR CATEGORIES, CLASSIFICATIONS, AND WEIGHTS

Category Name: (acronym)	Sub-Classification: (acronym)	Weight: serious/minor
a. Wrong Term (WT)	serious (s)	5/2
b. Wrong Meaning (WM)	minor (m)	
c. Omission (OM)		
d. Structural Error (SE)		4/2
e. Untranslatable Error (UE)		3/1
f. Spelling Error (SE)		2/1
g. Simultaneous Error (ME)		3/1

7 Kategorien, zweistufige Gewichtung

These

Wahl der Fehlerkategorien ist sehr subjektiv.

Die Gewichtung der Kategorien ebenfalls.

■ Fehlerkategorien und Gewichtung in Anlehnung an SAE J2450 ergänzt um eigene Kriterien für weitere Textarten

Fehlerkategorien		Gering	Fehlerpunkte	Gesamt	Schwer	Fehlerpunkte	Gesamt	Beide
Fehlübersetzung	wrong meaning (SAE)		2	0		10	0	0
falsche Terminologie	wrong term (SAE)		2	0		5	0	0
Vollständigkeit	omission (SAE)		2	0		4	0	0
Grammatik	structural error (SAE)		2	0		4	0	0
Konsistenz (Terminologie) - nur TD			1	0		3	0	0
Konsistenz (Segmente)			1	0		3	0	0
Orthographie	misspelling (SAE)		1	0		3	0	0
Zeichensetzung + Zahlen	punctuation error (SAE)		1	0		2	0	0
Stil			0.5	0		1	0	0
Verständlichkeit			0.5	0		1	0	0



Färbemittel zu Hygienefilter

Polystyrol-Lösung (Latex)
DPP 722E / 0.45 micron

Darf nur für Vorführzwecke eingesetzt werden. Darf nicht in Hände von Kindern gelangen. Darf nicht eingenommen werden. Gesundheitsschädlich bei unsachgemäßer Anwendung. Vor Gebrauch Dosierungsanleitung lesen.

Dosierung: In den Prüfpumpenbehälter 0,5 ml (12 Tropfen) auf 5 Liter Wasser geben. Gut vermischen.

Hygienefilter nach Vorführung mit Leitungswasser spülen, Flasche nach Gebrauch gut verschliessen. Lagertemperatur: 25 °C
Inhalt: 100 ml

Geberit International AG CH-8645 Jona
www.geberit.com Tel.+41(0)55 221 63 00



Colouring agent for the hygiene filter

Zu übersetzender Text in Group-en zum Auftrag 2007-03-13_Doc_Hygienefilter:

- > Colouring agent for the hygiene filter
- > Polystyrene solution (Latex)
- > Is only allowed to be used for demonstration purposes.
- > Is not allowed to be taken in.
- > Rinse the hygiene filter with drinking water after the presentation.
- > Close the cylinder tightly after use.

Batch preparation: Add 12 drops (0,5 ml) to 5 litres of water in the test pump container. Mix well.

Rinse the hygiene filter with drinking water after the presentation.
Close the cylinder tightly after use.
Storage temperature: 25 °C
Content: 100 ml

Geberit International AG CH-8645 Jona
www.geberit.com Tel.+41(0)55 221 63 00

Geberit QA Metrik Berechnungsbeispiel Produktetikette

		Geberit					
Anzahl Wörter	26						
Max. erlaubte Fehlerpunkte		1.3					
Max. erlaubte Fehlerquote in %		5					
Acceptable Quality Level (AQL) in %		95					
erreichte Fehlerpunkte	7						
Total Quality Index (TQI)		73.08					

Kategorie	Gering	Fehlerpunkte	Gesamt	Schwer	Fehlerpunkte	Gesamt	Zusammen
							7
Fehlübersetzung		2	0		10	0	0
falsche Terminologie		2	0		5	0	0
Vollständigkeit		2	0		4	0	0
Grammatik		2	0		4	0	0
Konsistenz (Terminologie) - nur TD		1	0		3	0	0
Konsistenz (Segmente)		1	0		3	0	0
Orthographie	1	1	1	2	3	6	7
Zeichensetzung + Zahlen		1	0		2	0	0
Stil		0.5	0		1	0	0
Verständlichkeit		0.5	0		1	0	0

Wann ist eine Übersetzung schlecht? Wie die Geberit International die Qualität ihrer Übersetzungen prüft und bewertet. Früh/Herwartz, Tekom Frühjahrstagung 2007

15

Geberit QA Metrik Berechnungsbeispiel Bedienungsanleitung

		Geberit	ATA TQI	LISA TQI
Anzahl Wörter	764			
Max. erlaubte Fehlerpunkte		38.2	48.896	7.64
Max. erlaubte Fehlerquote in %		5	6.4	1
Acceptable Quality Level (AQL) in %		95	93.6	99
erreichte Fehlerpunkte	31			
Total Quality Index (TQI)		95.94	95.94	95.94

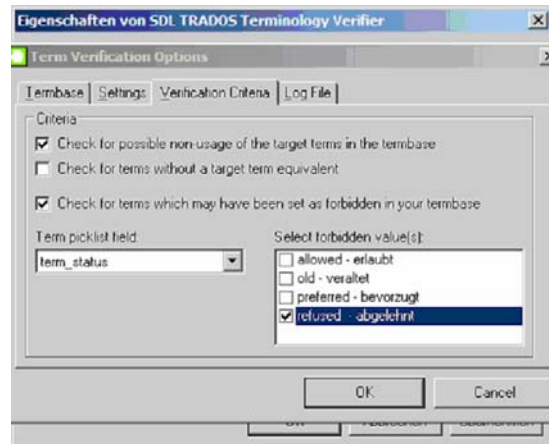
Kategorie	Gering	Fehlerpunkte	Gesamt	Schwer	Fehlerpunkte	Gesamt	Zusammen
							31
Fehlübersetzung		2	0		10	0	0
falsche Terminologie	4	2	8	2	5	10	18
Vollständigkeit		2	0		4	0	0
Grammatik		2	0		4	0	0
Konsistenz (Terminologie) - nur TD		1	0	2	3	6	6
Konsistenz (Segmente)		1	0		3	0	0
Orthographie	1	1	1	2	3	6	7
Zeichensetzung + Zahlen		1	0		2	0	0
Stil		0.5	0		1	0	0
Verständlichkeit		0.5	0		1	0	0

Wann ist eine Übersetzung schlecht? Wie die Geberit International die Qualität ihrer Übersetzungen prüft und bewertet. Früh/Herwartz, Tekom Frühjahrstagung 2007

16

**Pragmatische Entscheidung:
Wer misst? Können uns Tools unterstützen?**

- Error Spy
- Felix Quality Agent
- Trados Terminology Verifier
- Trados QA Checker

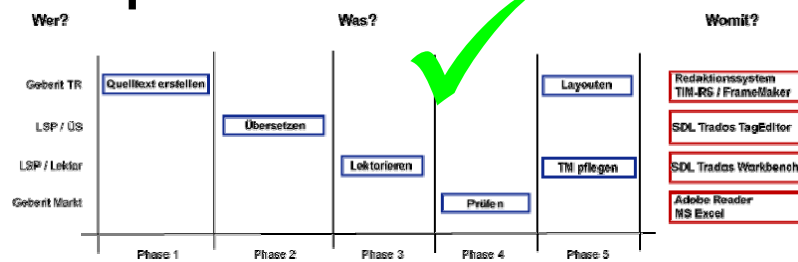


Vom AQL zum Skip Lot ...

- **Kosten**
- **Termin**
- **Servicequalität**
- **Produktqualität messen**
- **Prozessqualität sichern**



Wenn der Übersetzungsprozess qualitätsgesichert ist, stimmt auch die Qualität des Endprodukts



Wann ist eine Übersetzung schlecht? Wie die Geberit International die Qualität ihrer Übersetzungen prüft und bewertet. Früh/Herwartz, Tekom Frühjahrstagung 2007

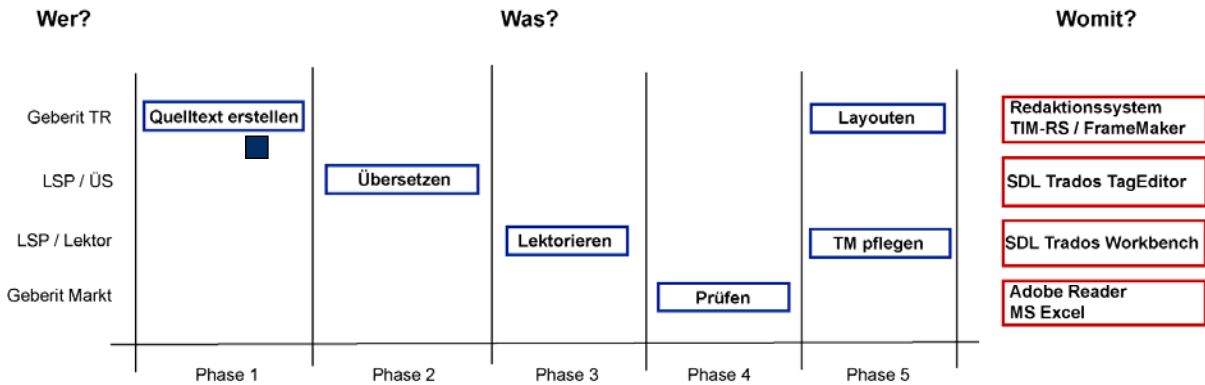
19



Wann ist eine Übersetzung schlecht? Wie die Geberit International die Qualität ihrer Übersetzungen prüft und bewertet. Früh/Herwartz, Tekom Frühjahrstagung 2007

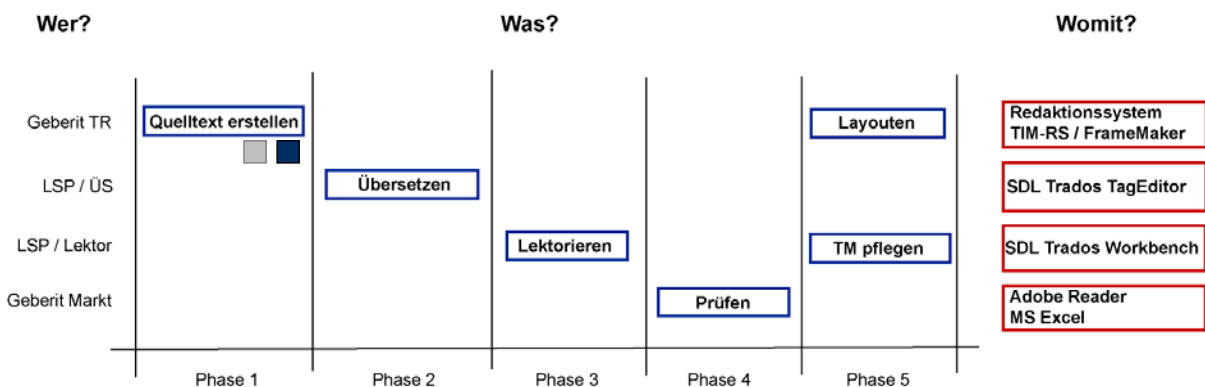
20

Schranken einbauen



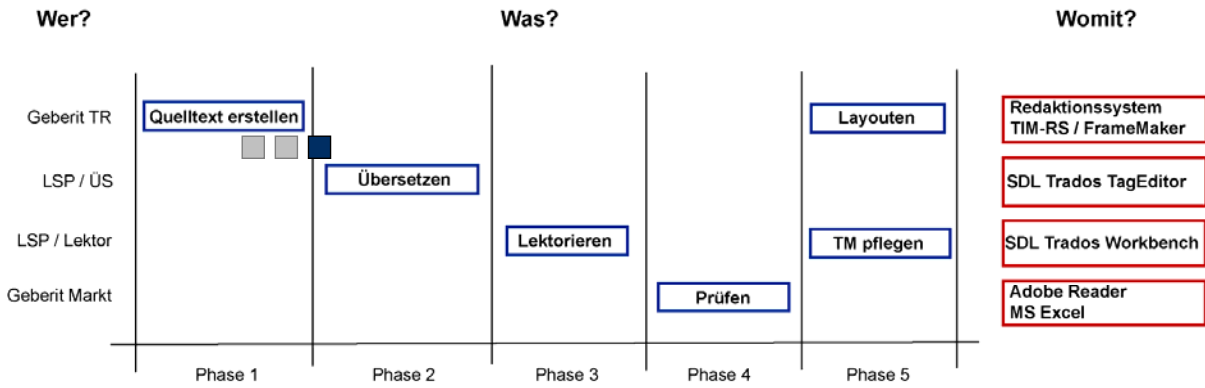
■ Leiter Produktdokumentation: Freigabe Quelltext

Schranken einbauen



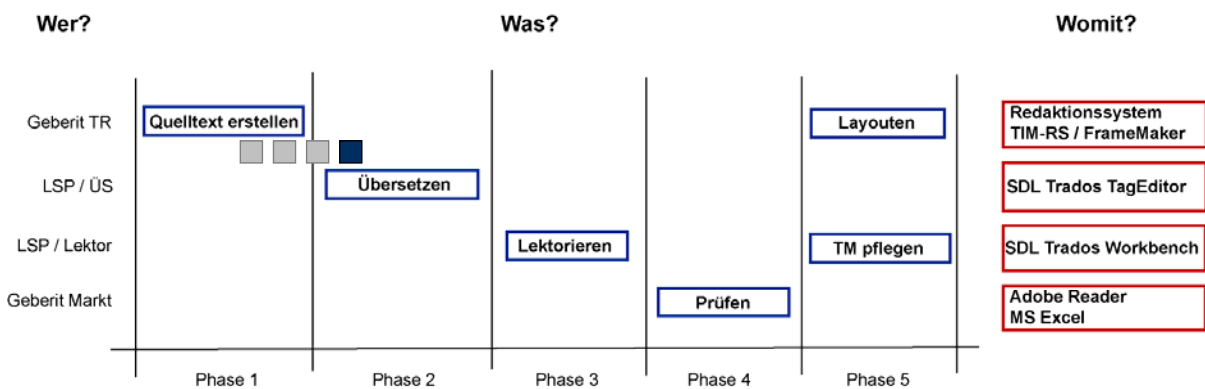
■ TR: XML auf Validität prüfen / Darstellung im Internet Explorer
zusätzlich bei Nicht-WE Sprachen: korrekte Darstellung Umlaute/Schriftzeichen

Schranken einbauen



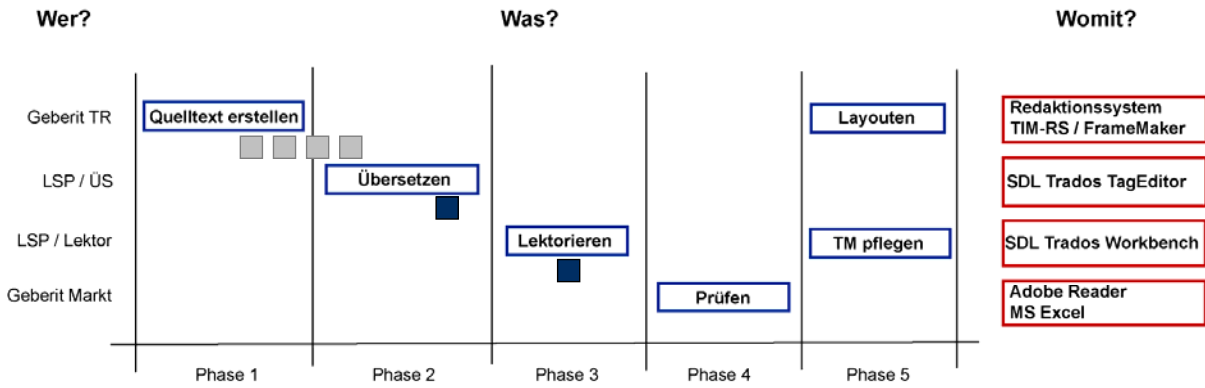
■ Projektmanager: Übersetzungspaket auf Vollständigkeit prüfen

Schranken einbauen



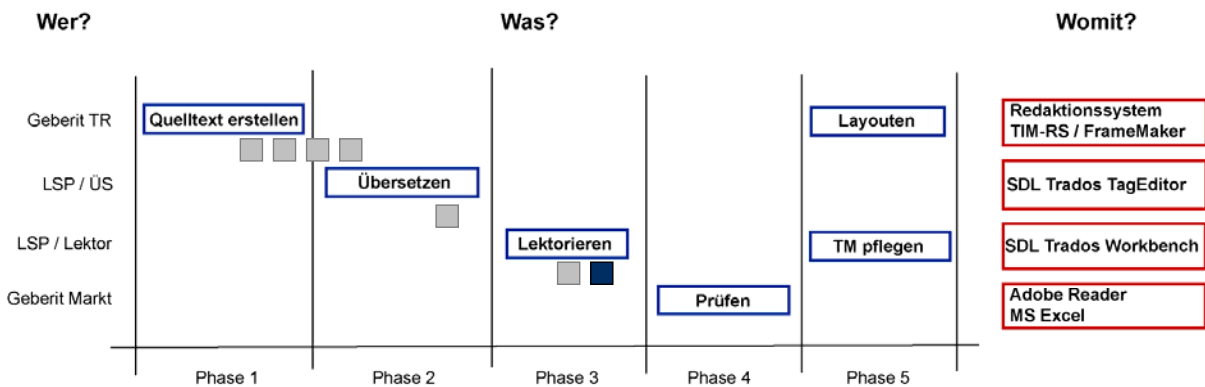
■ Projektmanager: Empfangs- und Lieferterminbestätigung an Auftraggeber

Schranken einbauen



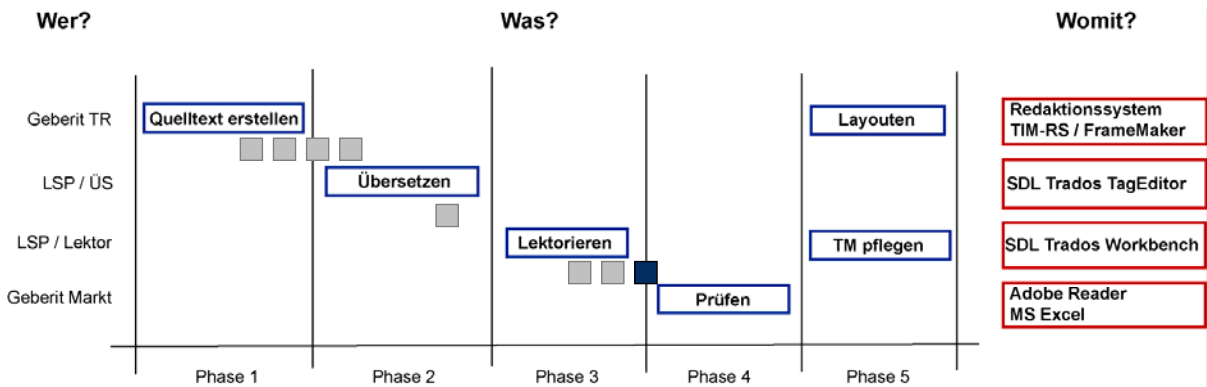
■ Projektmanager: Alle Fragen ÜS/Lektor beantwortet und eingepflegt

Schranken einbauen



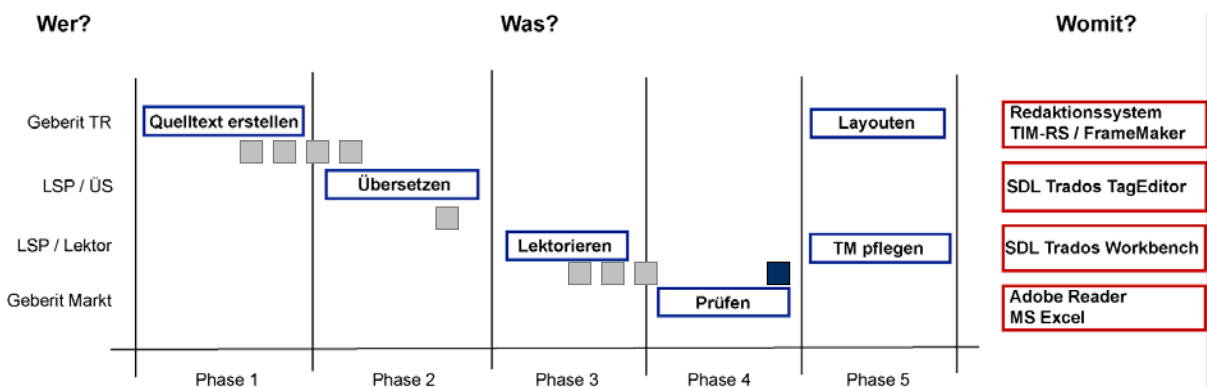
■ Projektmanager: Prüfprotokolle QA Checker archiviert

Schranken einbauen



■ TR: XML Import und Übernahme der Übersetzung erfolgreich

Schranken einbauen



■ Länder-Produktmanger: Sprachliche und inhaltliche Endkontrolle / Freigabe durch Markt

**Vertrauen ist gut - Kontrolle ist besser.
Aber nicht um jeden Preis.**

**QS = Instrument zum Prüfen von
Produktqualität und
Sicherstellen der
Prozessqualität**

Rolle:	Massnahme zur Qualitätssicherung
LPD	1 <input checked="" type="checkbox"/> Quellsprache freigeben
TR	2 <input checked="" type="checkbox"/> XML validiert / visuelle Kontrolle im Internet Explorer <i>Bei Nicht WE-Sprachen zusätzlich:</i>
	2b <input checked="" type="checkbox"/> Korrekte Darstellung Umlaute/Schriftzeichen kontrolliert im Internet Explorer
PM	3 <input checked="" type="checkbox"/> Übersetzungspaket auf Vollständigkeit geprüft
PM	4 <input type="checkbox"/> Empfangsbestätigung gesendet / Lieferterminbestätigung
PM	5 <input type="checkbox"/> Fragen Übersetzer zu Terminologie geklärt und eingepflegt
PM	6 <input type="checkbox"/> Prüfprotokolle QA Checker archiviert
TR	7 <input type="checkbox"/> XML importiert und Übersetzung übernommen
TR	8 <input type="checkbox"/> Änderungen an vorübersetzten Stellen eingepflegt
LPM	9 <input type="checkbox"/> Endkontrolle / Freigabe Inhalt durch Markt / LPD

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

