DOGREL Documentation Translation Digital Media

Translation: So gelingen Übersetzungsprojekte

Documentation: Zielgruppen richtig erreichen

Technische Redaktion: Risikobewertung & CE-Kennzeichnung

Die 7 grössten Stolperfallen bei Übersetzungsprojekten

Translation

Günther Klammer – G.Klammer@dogrel.com

Damit ein Übersetzungsprojekt gelingt ist oft ein komplexes Zusammenspiel zwischen Auftraggeber, Agentur, Lektor, Übersetzer und Proofreader nötig – und das teilweise in bis zu 50 Sprachen. Was sind nun die grössten Stolperfallen auf dem Weg zum perfekten Übersetzungsprojekt und wie lassen sich diese umgehen?

1. Unzureichende Qualität des Ausgangstextes

Eine Übersetzung kann maximal so gut sein, wie der Ausgangstext. Im Umkehrschluss bedeutet das, dass mangelhafte Ausgangstexte fast immer auch zu Qualitätseinbussen bei Übersetzungen führen. Typische Problemfelder sind neben Fehlern in der Rechtschreibung, Grammatik und Zeichensetzung auch besonders Inkonsistenzen bei der Verwendung von Fachbegriffen oder inhaltliche Fehler. Um die Qualität des Ausgangstextes zu optimieren empfehlen wir vor der Übersetzung ein Lektorat durch unsere erfahrenen Textexpertinnen und -experten durchzuführen. Sie prüfen, korrigieren und führen auf Wunsch auch noch weitere Optimierungen durch, wie länderspezifische Adaptionen (z. B. Deutsch DE/CH oder Englisch GB/USA) oder Stilanpassungen bezüglich Zielgruppen, Lesefluss, Marketing-Tauglichkeit usw.

Editorial

Liebe Leserin, lieber Leser!

Diese Ausgabe unseres Newsletters steht wieder einmal ganz im Zeichen von klassischen Themen aus der Technischen Dokumentation und Übersetzung. Die richtige Zielgruppe ermitteln – zu wissen für wen man schreibt – ist eine zentrale Information für den technischen Redakteur. Der Artikel gibt Anhaltspunkte darüber, wie Zielgruppenanalysen durchgeführt werden können und wie sich das auf die Technische Dokumentation auswirkt. Eine Zielgruppen-optimierte Dokumentation wird nicht nur günstiger, sondern macht die Gebrauchsanweisung kürzer, präziser und lesefreundlicher, was sich zuletzt auch auf die Attraktivität ihres Produkts auswirkt.

Weiters finden Sie, was die technische Redaktion zur Risikobeurteilung einer Maschine oder eines Geräts beisteuern kann. Soweit klar – die Risikobeurteilung ist Teil der Produktentwicklung. Trotzdem kann der technische Redakteur dazu beisteuern, dass die Qualität und Aussagekraft der Risikobeurteilung gesteigert wird.

Übersetzungsprojekte sind komplexe Abläufe mit vielen Teilschritten und vielen involvierten Personen. Mit dem Artikel „Die 7 grössten Stolperfallen bei Übersetzungsprojekten“ wollen wir Ihnen eine Anleitung mitgeben, damit Ihr Übersetzungsprojekt noch erfolgreicher „über die Bühne“ geht.

Unser Infotrend wird persönlicher mit Einblicken in unsere Arbeit und unser Team. Nachdem wir beim letzten Infotrend viele positive Rückmeldungen zum 40-jährigen Firmenjubiläum erhalten haben, wollen wir Ihnen mit diesen zwei Seiten auch diesmal einige Einblicke in unsere Praxis geben und was es heisst, ein Teil des DOGREL-Teams zu sein, angereichert mit vielen interessanten Schnappschüssen aus unserem Arbeitsalltag.

Viel Spass beim Lesen und kontaktieren Sie unser Team, wenn Sie Fragen zu einzelnen Themen haben.

Günther Klammer

Peter Rudnicki

2. Fehlende Fachterminologie
Die Qualität von Übersetzungen hängt zu einem Grossteil von der korrekten Übersetzung der Fachbegriffe ab. Wir bauen dafür gerne mit Ihnen neue Fachwörterbücher auf und legen damit einen wichtigen Grundstein für die Textqualität in allen Sprachen. Mit DOGREL Termcontrol haben wir ausserdem ein leistungsstarkes Tool etabliert, mit dem Sie online auf Ihre übersetzten Fachbegriffe zugreifen und bei Bedarf auch korrigieren können.

3. Nicht editierbare Texte in Grafiken
Sind Texte in Bildern integriert müssen zu Beginn eines Übersetzungsprojektes zusätzliche Abklärungen getätigt werden. Sollen beispielsweise Software-Screenshots in allen Sprachen eingefügt werden? Sind JPG/PNG-Bilder in editierbaren Quellformaten (PSD/AI/EPS) vorhanden? Grundsätzlich empfehlen wir Texte aus Grafiken in Bildlegenden zu extrahieren, was den Übersetzungs-Workflow wesentlich vereinfacht. Wir prüfen deshalb Ihre Dokumente zu Projektbeginn und nehmen gegebenenfalls Kontakt mit Ihnen auf, um die genaue Vorgehensweise zu besprechen.

4. Falscher Workflow
Gerade bei der Übersetzung von Software-Manuals ist der richtige Workflow besonders wichtig. Als ersten Schritt sollte hier zwingend die Software selbst übersetzt werden, um danach die fremdsprachigen Screenshots zu erstellen. Auf Basis dieser Screenshots kann dann der Text des Manuals übersetzt werden. Dadurch wird sichergestellt, dass die Software-Begriffe in den Screenshots hundertprozentig mit denen im Text übereinstimmen.

5. Projektstart und Zeitdruck
Wie bei jedem Projekt spiegelt sich eine sorgfältige Planung inklusive nötiger Vorbereitungszeit meist auch in der Qualität des Endergebnisses wider. So reduziert ein erhöhter Zeitdruck bei Übersetzungen oft den Zeitraum für die Endkontrolle und Fehlerkorrektur. Wir empfehlen deshalb bereits früh genug mit der Organisation zu beginnen. Allerdings kann ein zu früher Übersetzungsstart wiederum dazu führen, dass nachträglich noch Korrekturen im Ausgangstext auftreten – alles in allem also gar nicht so einfach… :-)

6. Falsche Klassifizierung der Übersetzung
Jede Übersetzerin und jeder Übersetzer sind grundsätzlich dazu verpflichtet den Inhalt des Ausgangstexts möglichst 1:1 in die Zielsprache zu transferieren. Speziell bei Kreativ-Übersetzungen, wie z. B. Werbetexte, Websites, Slogans usw. ist dies aber oft bewusst nicht gewünscht. Hier bedarf es Kreativität und sprachlichem Feingefühl, und es ist wichtig, dies bei Projektbeginn klar zu definieren. Ansonsten entspricht das Endergebnis oft nicht den Erwartungen.

7. Häufiger Wechsel des Übersetzungsanbieters
Alle Übersetzungen werden bei DOGREL über Translation Memory Systeme (TMS) durchgeführt – und das immer von der gleichen Übersetzerin bzw. dem gleichen Übersetzer. Dabei wird jeder Satz, der übersetzt wird, in einer Datenbank gespeichert. Bei zukünftigen Übersetzungen werden automatisch alle Sätze, die bereits in der Datenbank vorhanden sind, kostenlos vorübersetzt. Dadurch können die Übersetzungskosten im Laufe der Zeit erheblich optimiert werden. Durch häufige Wechsel des Übersetzungsanbieters können Sie von diesem Vorteil nicht mehr profitieren, da jeder Anbieter seine eigene Datenbank aufbaut und die Daten in der Regel nicht ausgetauscht werden. Ausserdem ist natürlich auch mit Konsistenz-Einbussen zu rechnen, da jeder Übersetzer natürlich etwas anders übersetzt.

Vertrauen Sie auf unser über 40-jähriges Know-how. DOGREL Translation – immer die richtige Wahl für Ihre Übersetzungsprojekte.

An der Nahtstelle zum Kunden – die richtige Zielgruppe erreichen

Documentation

Peter Rudnicki – P.Rudnicki@dogrel.com

Ist Ihre Dokumentation zielgruppengerecht – wirklich? Oder vielleicht auch nicht? Und ehrlich gesagt, wissen Sie es denn genau? Beim Erstellen der Dokumentation haben Sie sich alle Mühe gegeben und Ihr Fach- und Praxiswissen eingebracht und trotzdem bleiben bei Ihren Kunden Fragen offen.

Zielgruppenanalyse
Mit Zielgruppe ist die Personengruppe gemeint, für die ein Manual oder eine Bedienungsanleitung erstellt wird. Das Kennen der Zielgruppe erleichtert die Arbeit des technischen Redakteurs erheblich. Denn nur, wenn Sprache, Darstellung und Informationsgehalt zur Zielgruppe passen, können die späteren Nutzer und Nutzerinnen die Dokumentation auch verstehen und einfach anwenden.

Meistens hat eine Dokumentation nicht nur eine, sondern mehrere Zielgruppen. Zudem ist die Einteilung in Gruppen oft stark vom Produkt abhängig und erfolgt üblicherweise basierend auf dem Vorwissen. Manchmal ist die Unterscheidung zwischen Laien und Fachkräften ausreichend. Andere Geräte hingegen werden vielleicht ausschliesslich von Fachleuten bedient, die nach ihrem Kenntnisstand wiederum z. B. in Bediener und Servicetechniker unterteilt werden können.

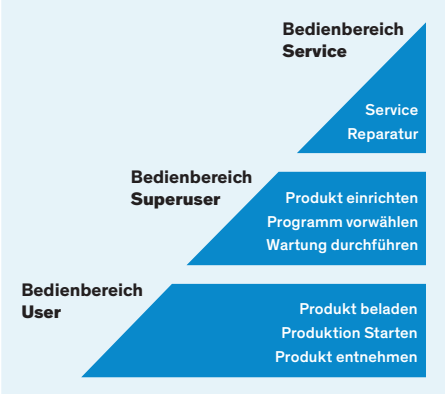
Die Norm DIN EN 82079-1 Kap. 4.4, 4.8.2/3 für das Erstellen von Gebrauchsanleitungen fordert konkrete Zielgruppenanalysen und empfiehlt empirische Untersuchungen bei Consumer-Produkten. In Anhang E werden verschiedene Methoden für die Analyse vorgestellt, ohne allerdings detailliert darauf einzugehen.

Idealerweise wird bereits vor dem Dokumentationsprozess die Zielgruppe analysiert und ihr Kenntnisstand ermittelt. Die Zielgruppenanalyse kann sich erheblich auf den Dokumentationsaufwand auswirken, da unter Umständen einzelne Kapitel und Abschnitte komplett wegfallen können, da sie für den oder die Anwender nicht relevant sind. Die Gebrauchsanweisung wird damit kürzer, präziser und lesefreundlicher. Eine regelmässige Überprüfung der Zielgruppen macht ebenfalls Sinn, da sich Fähigkeiten und Vorkenntnisse der Benutzer verändern können.

Erste Schritte
- mögliche Zielgruppen auflisten
- Vor- und Fachwissen jeder Zielgruppe recherchieren
- Einschätzungen und Annahmen verifizieren, z. B. durch Befragung von Personen, die sich mit der Zielgruppe auskennen oder selbst dazugehören

Beispiel: Was-macht-wer-Matrix
Die Verifizierung anfänglicher Annahmen kann z. B. durch Verwendung einer „Was-macht-wer-Matrix“ erfolgen. Sie zeigt auf, welche Handlungen von Wem am Produkt ausgeführt werden sollen. Nach Vergleich des vorhandenen Vorwissens mit den benötigten Fähigkeiten zeigt sich, welche Wissenslücken die Technischen Redakteure und Redakteurinnen beschreiben müssen und wo eine einfachere Beschreibung ausreicht.

Nutzerkonzept und Was-macht-wer-Matrix für eine Verpackungsmaschine:



Usability Tests durchführen
Nach erfolgter Dokumentation macht es Sinn, sogenannte Usability Tests durchzuführen. „Usability“ (Benutzertauglichkeit) bedeutet im Zusammenhang mit Bedienungs- und Gebrauchsanweisungen, dass sich die Benutzer in angemessener Zeit die Fähigkeit aneignen können, ihr Gerät sicher, fehlerfrei und fachgerecht zu bedienen, einzurichten, zu warten usw.

„Usability“ bezieht sich gleichzeitig auch auf eine gewisse Zufriedenheit, die Benutzer im Umgang mit dem Gerät und vor allem auch der Dokumentation erleben sollen.

Für die Durchführung der „Usability-Tests“ werden in der Regel typische Vertreter der Zielgruppe(n) beauftragt und ihre (Fehl)-Handhabung genau dokumentiert. Anhand des Feedbacks können dann die Dokumente entsprechend ergänzt und angepasst werden.

Wenn Produkte durch besondere Zielgruppen bedient werden, müssen Gebrauchsanleitungen dies berücksichtigen. Zielgruppen mit besonderen Anforderungen sind zum Beispiel:
- ältere Menschen (Lesbarkeit)
- Kinder oder andere Personen, die nicht in der Lage sind, das Produkt sicher zu nutzen (Sprache)
- Menschen mit Behinderungen (Bebilderung, Verständlichkeit)
- und viele mehr

Fazit
Ein klarer Aufbau und die Kennzeichnung nach Zielgruppen erhöht die Akzeptanz der Dokumentation und damit den erfolgreichen Umgang mit Ihren Geräten.

Was soll gemacht werden	Bediener	Schichtleiter	Servicetechniker
Produkt beladen	●	●	
Produktion starten	●	●	
Produkt entnehmen	●	●	
Verpackungsgrösse einrichten		●	●
Programm vorwählen		●	●
Bandgeschwindigkeit verändern		●	●
Sensorik einstellen			●
Elektronik tauschen			●

Risikobewertung – in Zusammenarbeit mit der Technischen Redaktion

Documentation

Ramun Mathis – R.Mathis@dogrel.com

Eine Risikobeurteilung ist heutzutage einer der wichtigsten Bestandteile des Prozesses der CE-Kennzeichnung von Maschinen. Dass sie notwendig ist für das Entwickeln eines sicheren Produkts steht ausser Frage. Um den Nutzen der Risikobeurteilung zu maximieren, müsste sie allerdings nicht nur vorhanden, sondern auch qualitativ hochwertig sein. Ein Technischer Redaktor kann in dieser Hinsicht Unterstützung bieten.

Generell ist die Risikobeurteilung klar in den Prozess der Produktentwicklung eingebunden. Für eine Maschine mit CE-Kennzeichnung wird sie explizit gefordert. Zudem legt die Norm DIN EN ISO 12100 eindeutig fest, wie eine Risikobeurteilung auszusehen hat. Auch der Ablauf der Risikobeurteilung wird konkret festgelegt und in klar definierte Schritte aufgeteilt.

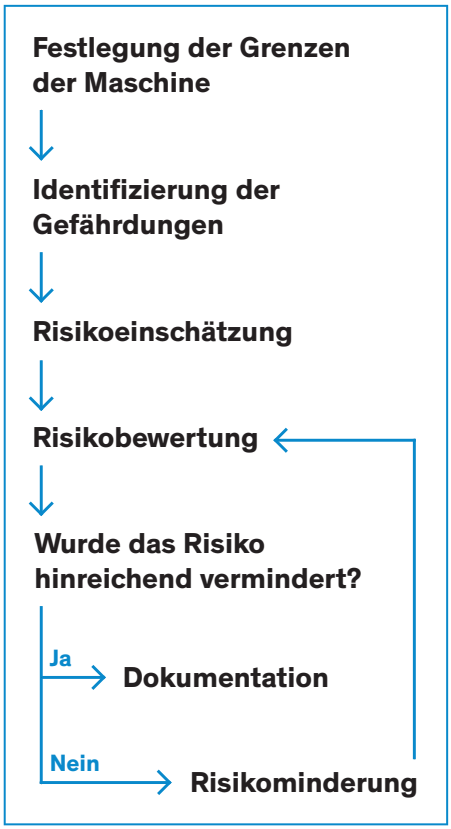
Das Durchführen der Risikobeurteilung sollte klar im Verantwortungsbereich der Entwicklungsabteilung liegen, da man dort mit der Maschine und allen potenziellen Gefahren am besten vertraut ist. Die Zuständigkeit für den Technische Redaktor beginnt scheinbar erst nach Abschluss der Risikobeurteilung beim Dokumentieren der Restrisiken.

Allerdings ist der Technische Redaktor darauf angewiesen, dass die Qualität stimmt. Damit die Dokumentation sauber erstellt werden kann, und somit die Gefahr für den Benutzer der Maschine effektiv minimiert wird, müssen wichtige Informationen der Risikobeurteilung entnommen werden. Unter diesem Gesichtspunkt ist es nachvollziehbar, dass der Technische Redaktor seine eigenen Kompetenzen einbringen kann, um die Qualität dieser Informationen zu steigern.

Generell muss die Risikobeurteilung die folgenden Fragen für den Technischen Redaktor beantworten:

- Welche technischen Schutzeinrichtungen und Schutzmassnahmen werden beim Produkt eingesetzt?
- Welche Restrisiken bestehen und wie muss der Benutzer mit diesen Restrisiken umgehen?
- Wo, wann, von wem und wofür darf das Produkt eingesetzt werden?

Da ein Entwickler die Antworten dieser Fragen nicht direkt dem Benutzer übermitteln muss, werden sie in der Risikobeurteilung oft unzureichend beantwortet. So wird zum Beispiel die Beschreibung eines Restrisikos einfach mit dem Hinweis „Warnhinweis einfügen“ ergänzt. Es fehlt meist die Information, in welcher genauen Situation die Gefahr auftritt und vor allem, welche konkreten Massnahmen getroffen werden müssen, um das Risiko zu minimieren.



Richtige Methode bringt bessere Qualität

Um die Qualität einer Risikobeurteilung zu steigern, sollte die richtige Methode bei der Analyse gewählt werden. Es bietet sich vor allem eine strukturierte Identifizierung der Gefährdungen nach Lebensphase und Aufgabe an. Diese Methode wird auch in der Norm DIN EN ISO 12100 beschrieben. Im Gegensatz zu einer Auflistung von Gefährdungen nach Gefährdungsursache werden bei dieser Art von Analyse die Gefährdungen im Zusammenhang mit Handlungen des Benutzers beschrieben. Tatsächlich auftretende Gefährdungen können besser erkannt und beschrieben werden. Das Wesentliche eines Endprodukts (die Nutzung) bleibt im Fokus.

In dieser Hinsicht kann ein Technischer Redaktor optimal Unterstützung bieten. Sein Arbeitsfeld ist schliesslich das Nutzen des Produkts durch einen Benutzer und alle damit einhergehenden Informationen. Falls der Technische Redaktor die Analyse unterstützt, kann im gleichen Zug auch sichergestellt werden, dass die Informationen in der Risikobeurteilung in einer für die Dokumentation brauchbaren Art und Weise festgehalten werden. Die Risikobeurteilung ist dann nicht nur vorhanden, sondern auch einwandfrei.

Sobald die Qualität einer Risikobeurteilung gesteigert wird, kann auch das Produkt selber optimiert werden. Unfälle und Schäden können einfacher vorhergesehen und verringert, das Benutzererlebnis verbessert werden. Die Risikobeurteilung ist somit nicht nur eine Pflichtübung, die zum Zweck der CE-Konformität durchgeführt werden muss, sondern eine hilfreiche Analyse, welche auch die Qualität der Maschine steigert. Eine Qualitätssteigerung die durch das Einbinden der Technischen Redaktion gefördert wird.

Unterwegs für unsere Kunden

Persönliche Kundenbesuche

47
Firmenbesuche

89
Kontakte

12'000
Kilometer

Regelmässige Kundenbesuche, der direkte Kontakt vor Ort, die Vorstellung von Neuerungen sowie Verbesserungen, das Einholen von aktuellem Feedback zur Zusammenarbeit bei den Projekten ist uns wichtig, um uns in der Serviceleistung zu verbessern und unsere Kunden noch effizienter unterstützen zu können.

Darum finden laufend Kundenbesuche in der gesamten Schweiz und im Bodenseeraum statt. Von Dezember bis April waren unsere beiden Geschäftsführer für unsere Kunden unterwegs: 47 Firmenbesuche, 89 Kontakte, rund 12000 Kilometer teilweise mit ÖV und Auto.

Es ergaben sich aus den persönlichen Gesprächen folgende Themen und Interessen, die wir bereits anbieten und für Fragen gerne zur Verfügung stehen:

- Ausweitung der digitalen Auftragsabwicklung in der Übersetzung
- Angebot einer effizienten Proofing-Plattform
- Erweiterung des KI Angebots mit maschineller Übersetzung
- Nutzung des Serviceportals für die digitale Bereitstellung der Technischen Dokumentation und somit Reduktion der Papierdoku
- Beratung für den effizienten Einsatz von Online-Ersatzteilkatalogen

Kundenbesuch am Genfer See

Nach einem Kundenbesuch bei der Firma Nestlé in Vevey gönnt sich unser Projektleiter Michael Gabriel eine kurze Auszeit am Genfer See.

Kundenbesuch bei DOGREL

Herr Gerald Boss, Projektverantwortliche der Firma Doppelmayr kamen zu einem Besprechungstermin zu uns ins Büro nach Widnau. Thema war die Verbesserung des Workflows für die Erstellung der Ersatzteilkataloge für die Gondelbahnen. Doppelmayr ist ein international tätiger Hersteller von Schiliften und Bergstationen und arbeitet mit DOGREL eng bei der Erstellung der Ersatzteilkataloge zusammen.

Messen

BAUMA
Wir durften für unseren Kunden Firma GIPO für die Weltleitmesse für Baumaschinen (BAUMA in München) eine Portallösung umsetzen. Beim Messebesuch trafen wir unter anderem einige unserer langjährigen Kunden.

TECH.CON
Als technischer Dienstleister für Maschinen- und Anlagenbauer ist es uns wichtig, dass wir bestehende Kunden aber auch interessierte Neukunden vor Ort auf der Messe zum persönlichen Austausch treffen. **Save the Date:** Vom 20.-21. September 2023 freuen wir uns auf Ihren Besuch bei uns am Stand auf der nächsten TECH.CON in Dornbirn.

Quanos
Am 23. Und 24. Mai findet wieder die Quanos Connect Fachmesse rund um Technische Dokumentation, Ersatzteilkataloge und After-Sale & Service in Nürnberg statt. Wir sind wieder als Partner mit dabei vor Ort und freuen uns auf Ihren Besuch.

DOGREL inside...

Workshops

Bei DOGREL finden regelmässig externe Weiterbildungen sowie interne Workshops statt damit unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf dem aktuellen Stand der Themen und Technik bleiben. Interne Schulungen für verschiedene Teams bringen viele Vorteile in der Zusammenarbeit untereinander und das Wissen kann direkt schnell weitergegeben werden.

Technische Grafiken mit Adobe Illustrator

Beim Workshop «Technische Grafiken mit Adobe Illustrator» wurde fundiertes Wissen in der Funktionsweise sowie die spezielle Anwendung im Doku- und Ersatzteilkatalog-Team diskutiert. Alle Beteiligten konnten vom Know-how und Praxiserfahrungen der KollegInnen profitieren.

KI und maschinelle Übersetzungen

Wohin geht der Weg in der Anwendung von KI und maschinellen Übersetzungen? Der Workshop konzentrierte sich auf die Neuerungen in der Übersetzungsindustrie. Es wurde ein Überblick über aktuelle Technologien und Verfahren gegeben, die in diesem Bereich eingesetzt werden, sowie ein Blick auf die Chancen und Herausforderungen, die sich daraus ergeben. Maschinelle Übersetzungstechnologien sind in der Lage, eine Vielzahl von Sprachen effizient zu übersetzen und KI-basierte Systeme tragen zunehmend zur Verbesserung von Geschwindigkeit und Kosten bei. Die Qualität der Übersetzung kann aber immer nur in Kombination mit Post-Editing durch Fachübersetzer gewährleistet werden – so sind unsere professionellen Übersetzer weiterhin unverzichtbar, denn keine Software und keine Maschine wird je den menschlichen Verstand mit all seinen Facetten vollständig ersetzen können.

Jahresrückblick und Jahresfeier

Beim schon traditionellen Jahresabschlussfest Ende Januar informiert die Geschäftsleitung über aktuelle Ereignisse und den erzielten Unternehmenserfolg vom Vorjahr. Im Anschluss fand wie immer ein feines Essen mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern statt.

Ein paar Fakten...

DOGREL ist ein Unternehmen mit vielen verschiedenen Gesichtern und Persönlichkeiten.

77 % trinken lieber Kaffee als Tee

41 % / **59 %** 41% Frauen und 59 % Männer arbeiten bei DOGREL

44 % sind Frühaufsteher

28 % kommen umweltfreundlich mit dem Fahrrad oder ÖV zur Arbeit

50 % bevorzugen jeweils süsse oder salzige Snacks

67 % tragen lieber Casual- als Business-Style