

ISO 17100 – ein Modell für Freiberufler?

Thomas Wedde, docConsult GmbH, Bonn

Kunden verlangen zunehmend Qualifikationsnachweise entlang der gesamten Lieferantenkette. Hartnäckig hält sich die Aussage, Normen seien für freiberufliche Übersetzer ungeeignet bzw. ein umfangreiches QM-System müsse zwingend vorhanden sein. Der Referent hat in Zusammenarbeit mit Berufsverbänden die neue ISO 17100 untersucht, eine Reihe von Test-Audits durchgeführt und ein Zertifizierungsschema erstellt, das die Normforderungen auf ganz praktische Dinge aus dem Alltag eines Freiberuflers herunterbricht.

Interesse geweckt

Über viele Audits hinweg hat der Referent bei Übersetzungsdienstleistern und Sprachdiensten Gemeinsamkeiten festgestellt, die sich wie ein roter Faden unabhängig von Fachgebiet, Textsorte oder Spezialisierung ziehen. Darunter fallen insbesondere unvollständige Qualifikations- und Kompetenznachweise der eingesetzten Freiberufler, ungeeignete oder fehlende Qualitätssicherung sowie Lücken in der Informationssicherheit. In Gesprächen mit Sprachfremden, aber auch Sprachmittlern auf Seiten industrieller Auftraggeber aus Mittelstand und Konzernen wird durchaus Unverständnis zum Ausdruck gebracht, warum in der Fertigung jeder Lieferant Nachweise über Eignung und Qualitätssicherung kontinuierlich beisteuern muss, während in der Übersetzung die Nachweiskette spätestens bei der Agentur abbricht.

Den Gesprächen mit Berufsverbänden konnte der Referent entnehmen, dass eine, wenn auch zögerliche Bereitschaft in der Branche vorhanden ist, sich damit auseinanderzusetzen, wie insbesondere für Fachübersetzungen diese Lücke geschlossen werden kann. Hier ist der Vorstand von ATICOM hervorzuheben, der dieses Thema hartnäckig verfolgt und sich bereit erklärt hat, für Test-Audits zur Verfügung zu stehen. Die professionelle Mitarbeit und Offenheit der Freiwilligen hat wesentlich dazu beigetragen, das Zertifizierungsschema für Freiberufler zu entwickeln.

Denkbare Übertragung auf Dolmetschen

Neben den Test-Audits mit FachübersetzerInnen fand ein weiteres mit einer Gebärdensprachdolmetscherin statt, um herauszufinden, ob und inwieweit die ISO 17100 anwendbar ist. Während des Audits wurde gedanklich „übersetzen“ durch „dolmetschen“ ersetzt und siehe da: es funktionierte. Ein schöner Beleg für die Einschätzung, dass das Wesentliche der ISO 17100 sei nicht das Übersetzen, sondern das Organisieren, das Absprechen, das Drumherum - und genau da gilt es anzusetzen.

Freiberufler und Normen: kein Widerspruch

Die neue ISO 17100 hat die EN 15038 abgelöst. An der EN 15038 wurde vielfach bemängelt, sie sei aufgrund der Vielzahl geforderter Verfahren überwiegend von und für Übersetzungsdienstleister erstellt, ggfls. noch für Sprachdienste größerer Unternehmen, und schließe die überwiegende Mehrzahl der in der Branche tätigen freiberuflichen ÜbersetzerInnen aus. In der Tat enthält auch

die ISO 17100 altbekannte Forderungen, die über das Tagesgeschäft eines Freiberuflers weit hinausgehen. Aus Auftraggebersicht macht das durchaus Sinn: Dieser verlangt zunehmend Nachweise über die Qualitätsfähigkeit entlang der gesamten Prozesskette. Es ist längst nicht mehr ungewöhnlich, Profile der eingesetzten Freiberufler dem Endkunden zur Verfügung zu stellen. Schließlich ist die Übersetzung ein Teil des Produktes, und es ist für den Auftraggeber überaus nützlich, Anforderungen an Qualität und hinterlegte Prozesse gemeinsam mit Dienstleistern und Freiberuflern zu erarbeiten.

Im Unterschied zur EN 15038 ist der Begriff „Qualitätsmanagement“ in der neuen Norm völlig verschwunden und Kapitel 3.4 „Qualitätsmanagementsystem“ nicht mehr vorhanden. Dabei ist der Dokumentationsumfang mit sechzehn geforderten Verfahren höher als bei einem typischen QM-System nach ISO 9001. Eine Erklärung könnte darin bestehen, dass die ISO 17100 auf Standardisierung der Abläufe fokussiert – im Gegensatz zu einem QM-System, das auf Prozess-Effizienz und Regelkreisen beruht. Auffällig ist eine Diskrepanz zwischen den Hauptüberschriften, die von Prozessen sprechen, zu den Detailbeschreibungen, in denen die Prozessidee gar nicht mehr auftaucht. Daher ist es zutreffender, bei der ISO 17100 von einem Vorgehensmodell statt einer Prozessnorm zu sprechen.

Vorgehensmodelle sind praktisch

Nachweise innerhalb von Vorgehensmodellen sind für Freiberufler einfacher zu erbringen als für Übersetzungsdienstleister, da in der Regel jeder Freiberufler lediglich für seinen Part verantwortlich zeichnet und komplette Prozessbeschreibungen nicht notwendig sind. So konnten die Normforderungen auf sechzehn nachvollziehbare Kriterien „eingedampft“ und fallweise die Kapitel „5.2 Leitung von Übersetzungsprojekten“, „5.3.3 Redigieren“, „5.3.4 Fachliche Prüfung“ ausgeschlossen werden.

Im Audit selbst wurde anhand einer Check-Liste untersucht, ob und inwieweit diese sechzehn Kriterien eingehalten werden. Da ein Audit nicht jedes Detail abdecken kann, wurden relevante Bereiche stichprobenartig geprüft, um ein Gesamtbild zu erhalten. Diese Prüfung erfolgte anhand des Audit-Plans, der vor dem Audit elektronisch zugestellt wurde.

In den Test-Audits wurde deutlich, dass individuelle Überlegungen meist in die erforderliche Richtung weisen und die jeweiligen Vorgehensweisen nahe den Normforderungen sind. Jedoch fehlen häufiger schriftliche Nachweise beispielsweise über die Vertraulichkeit, die bei KollegInnen selbstverständlich vorausgesetzt ist, mit denen seit Jahren erfolgreich zusammengearbeitet wird. Üblich ist es, gegenseitig Korrektur zu lesen oder Übersetzungen in andere Zielsprachen weiterzureichen. Völlig unabhängig von einer Norm empfehlen sich schriftliche Vereinbarungen, zumindest ein einfacher Auftrag per eMail, allein schon aus haftungsrechtlichen Gründen.

Im Nachgang des Audits erhielten alle einen formalisierten Audit-Bericht mit einer individuellen Maßnahmenliste. Darin sind Hinweise und Verbesserungsvorschläge enthalten, deren Umsetzung in einem Folgeaudit geprüft werden kann.

Büroorganisation

Die Norm fordert eine Reihe von Nachweisen, zu denen innerhalb der Test-Audits sehr unterschiedliche Herangehensweisen festgestellt wurden. Beispielsweise gibt es für Angebote von der Papierablage über die rein elektronische Ablage im Postfach bis hin zu Mischformen alle

denkbare Varianten. Jedoch sind auftragsbezogene Vereinbarungen mit dem Kunden nicht in jedem Fall nachvollziehbar. Sie liegen verstreut in einem Ordner, dem teils unsortierten Postfach oder wurden nur telefonisch getroffen ohne diese schriftlich zu bestätigen. Anhand von praktischen Beispielen werden im Vortrag einfache Lösungen aufgezeigt für so wesentliche Vorgänge wie Büroorganisation, Zeitplanung, Angebotserstellung, Kundenablage, Qualitätssicherung, Kooperationsvereinbarungen...

Informationssicherheit

Innerhalb der Norm sind, verteilt auf vier Kapitel, insgesamt zwölf Anforderungen aufgeführt, die sich mit Datensicherheit, Datensicherung und Datenschutz beschäftigen. Auch hier gilt es wieder, diese Anforderungen auf den Alltag und die technischen Möglichkeiten eines Freiberuflers herunterzubrechen. Der Referent war - zugegebenermaßen - angenehm überrascht festzustellen, welche Vorkehrungen und pfiffige Lösungen Freiberufler teils aus ganz pragmatischen Erwägungen heraus getroffen haben. Schließlich liegt es auf der Hand, die externe Festplatte, die regelmäßig zur Datensicherung verwendet wird, nicht im Arbeitszimmer aufzubewahren.

Baustein zur Akzeptanz

Qualifikations- und Konformitätsnachweise unterstreichen den wachsenden Wunsch von Freiberuflern, aber auch Sprachdiensten, nach Wertschätzung. Anerkennung kann zum Umdenken nicht zuletzt bei den Auftraggebern führen, um Übersetzungsdienstleistung als Teil des wertschöpfenden Prozesses für seine eigenen Produkte zu begreifen.

Der Schritt für viele Freiberufler zu einem Zertifikat ist kleiner als die meisten vermuten. Der Vortrag wird die erforderlichen Voraussetzungen vorstellen, mit denen sich ein Freiberufler auf den Weg einer Zertifizierung begeben kann. Bei Büroorganisation und Informationssicherheit können Normen helfen – einfach und wirksam!

**für Rückfragen:
info@docconsult.info**