

1 Kooperation und Artefakte als Faktoren der interkulturellen Textgestaltung

Eine so komplexe Aufgabe wie die Gestaltung mehrsprachiger und multimedialer Dokumente, seien sie technischer, medizinischer oder wissenschaftlicher Natur, erfordert häufig die Zusammenarbeit qualifizierter Expertinnen. In den Bereichen Redaktion, Übersetzung, Lokalisierung, Grafik, Entwicklung sowie Printmedien und elektronische Medien macht Teamwork professionelle interkulturelle Textgestaltung meist überhaupt erst möglich, es birgt aber auch Konfliktpotenzial. Diese Kooperation im Allgemeinen und die Rolle von Artefakten in der interkulturellen Fachkommunikation im Besonderen sind das Thema dieser Arbeit. Es soll geklärt werden, wie verschiedene Instrumente und Hilfsmittel eingesetzt werden und welchen Einfluss die arbeitsorganisatorischen Rahmenbedingungen auf die Tätigkeit von Menschen haben, deren Aufgabe es ist, komplexe Projekte im Bereich interkultureller Fachkommunikation zu koordinieren. Zu diesem Zweck wird eine qualitative Feldstudie durchgeführt (siehe Kapitel 8 und 9).

Um herauszufinden, was für die Projektkoordination Hindernis oder Hilfe ist, müssen wir den Kontext berücksichtigen –

to develop greater sensitivity to the contexts in which groups function – that is, the important preexisting social categories, norms, and identifications that position communicators and define their relations to each other – and then to find ways of supporting this context. (Lea & Giordano 1997:22)

Soziale Identitäten und Rollen (siehe Kapitel 4.6.1) in der Form von Selbst- und Fremdbildern spielen als Hintergrundfaktoren eine zentrale Rolle in der Kooperation von Expertinnen verschiedener Spezialisierungsbereiche. Diese werden im Rahmen von qualitativen Interviews in einer Vorstudie zur Feldforschung ermittelt (siehe Kapitel 7).

1.1 Ein Beitrag zum theoretischen Paradigmenwechsel und von berufspraktischer Aktualität

Das hier vorgestellte Projekt stellt ein interdisziplinäres empirisches Forschungsvorhaben dar, das auf der Entwicklung eines theoretischen Ansatzes zur Beschreibung interkultureller Fachkommunikation als kooperative Textgestaltung basiert. Einerseits wird das Potenzial von Informationstechnologien als Hilfsmittel für Kommunikation im professionellen Kontext analysiert und andererseits werden ihre Möglichkeiten und Grenzen aufgezeigt. Wir greifen dazu auf theoretische Perspektiven aus den Bereichen *Usability* und *Computer Supported Cooperative Work* (CSCW) zurück, die

zur Zeit sowohl in wissenschaftlicher als auch in praktischer Hinsicht von großer Aktualität sind: Es besteht ein gesellschaftlicher Bedarf an Untersuchungen über die Anwendbarkeit moderner Informationstechnologien, mit denen wir täglich und in zunehmendem Maße konfrontiert sind.

In der Translationswissenschaft sowie auch in der Forschung zur Technischen Kommunikation trägt dieses Forschungsprojekt zu einem aktuellen Paradigmenwechsel bei: Der Forschungsgegenstand wird von der klassischen Interaktion Mensch–Text auf die Interaktion von Teams in computerunterstützten, multimedialen Kommunikations- und Arbeitsumgebungen erweitert. Interkulturelle Fachkommunikation entwickelt sich vom interkulturellen Technical Writing zum interkulturellen Management und Design von Fachwissen und Fachinformationen weiter.

Ziel dieser Forschungsarbeit ist es, computergestützte multimediale Kommunikation im Bereich der interkulturellen Textgestaltung zu untersuchen. Im Zentrum der Aufmerksamkeit stehen dabei folgende Fragen:

- Welche Probleme und Schwierigkeiten entstehen, wenn ein Textdesign, seine Qualitäten und das zugrundeliegende Konzept verschiedenen Zielgruppen (Entwicklerteam, technische Konsulentinnen, Kundinnen, Leserinnen/Benutzerinnen, usw.) kommuniziert werden?
- Welche Rolle spielen Artefakte wie Texte, Entwürfe, Planungen, Abbildungen, Modelle und elektronische Kommunikationsmittel in der Kommunikation in interdisziplinären Teams rund um eine sich entwickelnde Textgestaltung?
- Wie ermöglichen, unterstützen und fördern diese elektronischen Kommunikationsmittel Multimedialität und Interaktivität der Kommunikation?
- Wie können diese Einsichten zur Weiterentwicklung der heutigen theoretischen Ansätze zu kooperativem Arbeiten und multidisziplinärer Kommunikation beitragen?

Unter den Stichworten „Translation Management“ und „Fremdsprachenmanagement“ sind die Themen Kooperation und Artefakte auch im Bereich der Translationspraxis schon lange ein Thema, wie etwa die folgende Auflistung aus dem Jahr 2002 belegt (Auszüge aus einer Seminarankündigung auf der Mailing List der tekomp – Gesellschaft für Technische Kommunikation e. V. am 3. September 2002):

Kostensenkung durch Terminologie- und Fremdsprachenmanagement

Ausweg aus der Kostenfalle: Warum explodieren die Übersetzungskosten?

Managementversäumnisse mit teuren Folgen: Globalisierung ohne Fremdsprachenmanagement!

Aufwändige Nacharbeit an den Dokumentationen: Was man wo einsparen kann

Wie hilft Ihnen Terminologiemangement Kosten zu sparen?

Übersetzungsprozesse beschleunigen, weniger Rückfragen und höhere Flexibilität

Interne Kommunikation optimieren, weniger Missverständnisse[,] somit weniger Fehler

Kommunikation mit Kunden, einheitliches Auftreten, überzeugendes Angebot, reibungsloser Service

Einsatz von Übersetzungswerkzeugen: Translation Memory & Co

Was ist ein TM? Was kann es? Wie hilft es Übersetzungskosten zu sparen?

Zusammenarbeit mit Übersetzungs-Dienstleistern, die TM-Systeme einsetzen

Einfacher Einstieg in die Terminologieverwaltung (...)

Einfaches Erfassen mehrsprachiger Terminologie: Begriffe, Abkürzungen, Def[initionen], Synonyme

Austausch von Daten mit Terminologie-Verwaltungs-Systemen über MARTIF (ISO 12200)

Das Thema der translatorischen „Tool-Kompetenzen“ ist aktuell: Für die Entwicklung der individuellen translatorischen Karriere ist es nicht unerheblich, welche Werkzeuge angeschafft und eingesetzt werden – sie können zu einer beruflichen Überlebensfrage werden. Der zunehmende Einsatz von Informationstechnologien beeinflusst auch Selbst- und Fremdbild aller, die in den Bereichen Translation und Technische Kommunikation tätig sind. Sie sind Kooperationspartner des translatorischen Projektmanagements, das Objekt der empirischen Erhebungen dieser Studie ist. Sie geht der Frage nach, welche Bilder bzw. Sichtweisen über die Projektpartnerinnen als Vertreterinnen jeweils anderer Spezialisierungsbereiche entstehen und wie diese Bilder die Kooperation beeinflussen.

Der empirische Teil der Untersuchung besteht aus drei Teilen: Zunächst werden qualitative Interviews mit Übersetzerinnen geführt, die in den Bereich der Technischen Kommunikation gewechselt haben. Diese Vorstudie, in der Fremd- und Selbstbilder von Übersetzerinnen und Technischen Kommunikatorinnen explorativ erfasst werden, dient zur Generierung von Forschungsthesen. In der darauffolgenden Hauptstudie werden die Projektmanagerinnen eines österreichischen Übersetzungsbüros an ihrem Arbeitsplatz beobachtet und interviewt. Fünf Jahre nach der Durchführung der Hauptstudie wird schließlich eine Follow-up-Studie – ebenfalls als qualitative Felduntersuchung mit Interviews und teilnehmender Beobachtung – im selben Unternehmen durchgeführt, um die Veränderungen der Arbeitsweise und Wahrnehmung der Projektmanagerinnen zu erfassen (siehe Kapitel 11).

Die vorliegende Studie stellt kein angewandtes Projekt etwa zur Entwicklung eines neuen Translation-Management- oder Wissensmanagement-Tools dar. Die Konsequenzen der empirischen Auswertung können jedoch für die Software-Entwicklung durchaus interessant sein, wenn es darum geht, den geplanten Verwendungskontext der Tools zu verstehen oder Feedback über die tatsächliche Tauglichkeit der Werkzeuge in der Praxis zu erlangen.

1.2 Kooperation und Artefakte in der interkulturellen Fachkommunikation – Begriffsbestimmung

Zur Abgrenzung des Gegenstandes sowie zur Begriffsbestimmung werden im Folgenden die Themen interkulturelle Fachkommunikation, Kooperation und Artefakte besprochen.

1.2.1 Interkulturelle Fachkommunikation

Was verstehen wir unter interkultureller Fachkommunikation, was genau verbirgt sich hinter der Bezeichnung kooperative Textgestaltung? Bei der interkulturellen Fachkommunikation geht es um die Anwendung von Zeichen und Erstellung von *Texten* in einem umfassenden, kommunikativen Sinne: Auch nicht-sprachliche Zeichen und Gestaltungsleistungen sind damit gemeint, von Gesten, Abbildungen und Hintergrundfarben bis zu den Navigationsstrukturen und Icons eines Displays. Diesem Umstand versuchen wir mit dem Terminus *Kommunikation* anstelle von Redaktion, Schreiben oder Writing gerecht zu werden.

Wir sprechen von *Textgestaltung*, da es uns um das ganzheitliche Erstellen von Kommunikationshilfen mit allen operativen, informativen und expressiven Merkmalen geht. Es handelt sich dabei meistens weder rein um Produktion im industriellen Sinne, noch um eine Dienstleistung ohne sichtbares Produkt. Mit der Verwendung des Begriffs *Gestaltung* wollen wir auf die Kombination von Struktur und Ausdruck verweisen und nicht nur auf Ästhetik – im Gegensatz zur Bezeichnung *Design*, die leider nur allzu oft einschränkend im Sinne von dekorativ-ästhetischen Elementen verstanden wird. Als Beispiel sei der Begriff *Informationsdesign* genannt, der in der Allgemeinsprache häufig mit der „Flashiness“ einer Webseite gleichgesetzt wird und nicht mit der Adäquatheit von Inhalt, Gliederung und Navigation.

Textgestaltung im Sinne der vorliegenden Studie ist nicht nur kooperativ, sondern zugleich professionell („professionelles Textdesign“, Holz-Mänttari 1993), translatorisch („translatorisches Handeln“, Holz-Mänttari 1984), kreativ („kreatives Übersetzen“, Kußmaul 2000) und konstruktiv („konstruktives Übersetzen“, Hömig 1995). In der vorliegenden Arbeit steht allerdings die *kooperative* Perspektive im Mittelpunkt des Interesses.

Um dies noch weiter zu präzisieren, beschäftigen wir uns mit der Kooperation zur Erstellung *fachbezogener* Texte im Sinne von Göpferich (1998:1): Teilweise sind dies Fachtexte, teilweise Texte, die in einer allgemein verständlichen Form über Fachliches berichten. Das Fach muss keineswegs ein technisches sein, sondern schließt alle Fachbereiche mit ihren Fachsprachen ein – von den Geistes-, Kultur- und Naturwissenschaften bis zur Fachkommunikation unter Bio-Kosmetikerinnen oder den Mitgliedern eines Kleinwagenclubs. Dem versuchen wir mit dem Terminus *Fachkommunikation* anstelle von *Technische Redaktion/Dokumentation/Kommunikation* gerecht zu werden.

Der Gegenstand der vorliegenden Studie ist *interkulturell*, da das Ausgangsmaterial zumindest teilweise aus einer anderen Kultur als jener der Rezipientinnen stammt. Es kommt dabei nicht nur (und auch nicht unbedingt) aus einer anderen Sprache, sondern ist vielmehr geprägt von den Konventionen und Rahmenbedingungen einer Kultur. Relevant sind daher nicht nur der sprachliche Teil eines Textes (interlingual), sondern auch zum Beispiel der Einsatz verschiedener Kommunikationskanäle und -instrumente (Telefon/Brief/E-Mail; Webseite/Printprodukt) und die Wahl zwischen bildhafter oder sprachlicher Darstellung. Dieser Umstand und der Aspekt der professionellen Textgestaltung rücken den Gegenstand dieser Arbeit und damit den Bereich der interkulturellen Fachkommunikation in den Mittelpunkt translationswissenschaftlicher Forschung.

Interkulturelle Fachkommunikation schließt eine ganze Palette von Tätigkeiten ein, darunter auch Übersetzen und Dolmetschen (zusammengefasst als *Translation*, siehe Kade 1968:33, 35). Die Erstellung eines adäquaten Fachtextes ist Teil und Ziel des Fachübersetzens. Wenn also die Skopostheorie (siehe Reiß & Vermeer 1984 bzw. Kapitel 3 dieser Veröffentlichung) für das Fachübersetzen akzeptiert wird, ist „Technical Writing (...) ein Teilaspekt des Fachübersetzens“ (Schmitt 1999:33, Schmitt 1998b:157) und „Fachübersetzen ist interlinguales Technical Writing“ (Schmitt 1999:33). Selbstverständlich gibt es jedoch auch *Technical Writing*, das nicht unter Fachübersetzen fällt – und zwar *intrakulturelle* Fachkommunikation gemäß der in der vorliegenden Untersuchung verwendeten Terminologie (siehe Göpferich 1998).

Wenn es uns hier allgemein um die Erstellung fachbezogener Texte geht, sprechen wir von *Technischer Kommunikation*. *Übersetzerin* und *Technische Kommunikatorin* verweisen auf zwei der vielen relevanten Rollen im Expertennetzwerk zur Ermöglichung interkultureller Fachkommunikation, wobei Technische Kommunikatorinnen in diesem Zusammenhang für die Produktion von Ausgangstexten und Übersetzerinnen für die Produktion von Zieltexten zuständig sind. Oft verwenden wir auch den Begriff *Translatorin*, wenn es uns nicht nur um das Übersetzen, sondern auch um das Dolmetschen als Erstellung nicht-korrigierbarer, meist mündlicher Zieltexte geht.

Ohne Nennung eines aktuellen Arbeitsfeldes, der Lokalisierung, wäre heute keine Abhandlung über interkulturelle Fachkommunikation vollständig. Unter Lokalisierung sind „alle im Hinblick auf die sozio-kulturellen Besonderheiten und die formalen Erfordernisse des fremden Marktes notwendigen Anpassungen des *gesamten Produktes*“ zu verstehen (Freigang 1996:135; Hervorhebung im Original). Da solche bei Bedarf durchzuführenden sozio-kulturellen und formalen Anpassungen zur Ermöglichung der Kommunikation für eine übergeordnete Kooperation (Holz-Mänttari 1984) in einem handlungsorientierten, situativ-funktionalen Begriff der Translation (Freihoff 1997) enthalten sind, erscheinen die Termini *Translation* und *Lokalisierung* auf den ersten Blick synonym. In anderen Worten: Wenn die „zu lokalisierenden Texte (...) als relevant für eine übersetzungswissenschaftliche Analyse“ (Freigang 1996:137; Hervorhebung im Original) betrachtet werden, fallen

bei einem umfassenden Textbegriff (siehe oben) die für den fremden Markt notwendigen soziokulturellen und formalen Merkmale des gesamten Produkts, das in der Zielkultur verstanden oder benutzt werden soll, ebenfalls unter Translation. Das Beispiel der Organisation einer Ausstellung demonstriert, wie umfassend der Begriff des Translatorischen Handelns sein kann: Translatorisches Handeln kann in diesem Fall bedeuten, etwa in Absprache mit der Bestellerin (siehe Kapitel 3.1.1) den Zusammenhang des Ausstellungsthemas mit einer aktuellen Diskussion in der Zielkultur aufzuzeigen oder gewisse Ausstellungsexponate in einen kritischen Kontext zu stellen. Dazu kann gegebenenfalls aber auch gehören, das europäische A4-Format und die Farbgestaltung von Printprodukten zu ändern, Währungs- und Längenangaben sowie andere Notationen der Zielkultur anzupassen oder die Adressfelder eines Anmeldeformulars auf der Webseite völlig neu zu gestalten, damit auch US-amerikanische Postleitzahlen bzw. Bundesstaaten eingegeben werden können. Aus translationstheoretischer Sicht scheint damit kein zwingender Bedarf einer begrifflichen Unterscheidung gegeben – interkulturelle Fachkommunikation ist somit ein Teilbereich des Translatorischen Handelns, welches wiederum Lokalisierung einschließt.

Der Ursprung des Begriffes Lokalisierung muss jedoch berücksichtigt werden: Er stammt aus dem Bereich der Übersetzung von Software-Produkten. In diesem Bereich liegt es auch für Nicht-Translatorinnen auf der Hand, dass eine sprachliche Umkodierung alleine nicht ausreichend ist. „Bitte nicht nur übersetzen!“, lautet dann der Auftrag in der Allgemeinsprache. Unter Lokalisierung ist also das translatorische Handeln im Softwarebereich zu verstehen. Zu Recht verdient es eine eigene Bezeichnung, sind doch die Konsequenzen der kulturellen Anpassung in diesem Bereich von besonderer Natur, sodass für einen Teil der folgenden Aufgaben Softwareexpertinnen herangezogen werden (müssen): Das Produkt wird für die Lokalisierung vorbereitet (so schafft man für die zu lokalisierenden, d. h. potenziell unterschiedlichen Teile, zunächst die technischen Rahmenbedingungen für eine spätere Anpassung, z. B. indem man festlegt, ob es für Menüs Beschränkungen hinsichtlich der Maximallänge der Zeichenketten geben soll oder ob unterschiedliche Zahlen- und Datumsformate zur Verfügung stehen sollen, *Internationalisierung*), die Darstellbarkeit der Zielsprache wird überprüft, die kulturellen Varianten werden erstellt und schließlich wird das lokalisierte Produkt auf Funktionalität, Vollständigkeit, Einheitlichkeit und kulturelle Adäquatheit getestet. Die Erstellung der Übersetzungen impliziert etwa das Anpassen der Größe der Schaltflächen an die zielsprachlichen Ausdrücke sowie die Identifizierung von Hotkeys in den zielsprachlichen Menübefehlen. Der Lokalisierungsprozess ist oft ein sehr komplexes Beispiel kooperativen translatorischen Handelns, für das sinnvollerweise auch besondere Lokalisierungswerkzeuge eingesetzt werden (zur Lokalisierung siehe Esselink 2000, Freigang 1996, Moisl 2002, Pajatsch 2002, Schmitt 1999, Schmitz 2002, Schmitz & Wahle 2000, Wawra 2002; zu Lokalisierungstools z. B. Waßmer

2002, Roturier 2015; zur Lokalisierung von Videospiele siehe O'Hagan & Mangiron 2013, Sanz López 2013, Bernal-Merino 2015).

1.2.2 Kooperation

In der Kooperation in interdisziplinären Teams spielen disziplinäre Interessen, Traditionen und Perspektiven sowie Selbst- und Fremdbilder eine wichtige Rolle. Die Bezeichnungen *Kooperation* und *Zusammenarbeit* werden hier synonym verwendet, wobei es in der vorliegenden Studie um eine berufliche, professionelle Zusammenarbeit geht.

Im empirischen Teil der Studie werden die translatorischen Kooperationsprofis schlechthin unter die Lupe genommen: Projektmanagerinnen im Übersetzungsbüro, betraut mit der Abwicklung großer Fachkommunikationsprojekte in mehreren Sprachen und Fachbereichen. Das empirische Material wird im Hinblick auf die Teile des Translationsprozesses beobachtet und analysiert, die noch unzureichend Eingang in die Translationswissenschaft gefunden haben, etwa die Kooperation in sozialen Netzwerken. Zukünftige Studien könnten bei den Arbeitsprozessen der externen Übersetzerinnen und Dolmetscherinnen ansetzen, damit der gesamte Translationsprozess Gegenstand der Beobachtung wird.

Das empirische Material wird im Hinblick auf die folgenden Punkte analysiert:

- *Kooperationsfelder* wie etwa die Koordination von Aktivitäten, Entwicklung von Lösungen, Evaluierung von Alternativen und Strategien für interne und externe Informationen.
- *Kooperationspartner* wie technische Konsulentinnen, Kundinnen, lokale Behörden, Revisorinnen von Übersetzungen und Mitglieder verwandter Designdisziplinen. Untersucht wird, wie Übereinstimmung über Aufgaben und Verantwortlichkeiten erzielt wird, wer mit wem kommuniziert, ob die Kommunikation direkt oder indirekt verläuft und wie der Umgang mit den unterschiedlichen Perspektiven aussieht.
- *Kommunikationsformen und -kanäle* wie mündliche und schriftliche Kommunikation, direkte Kommunikation mit physisch anwesenden Personen und Kommunikation über elektronische Medien. Untersucht wird, welche Kommunikationsformen und -kanäle in welchen Situationen eingesetzt werden und ob die Wahl der Mittel vom Thema, den Kompetenzen der Kooperationspartnerinnen bzw. von der Komplexität der Aufgabe abhängt.
- *Einsatz elektronischer Kommunikationsobjekte* wie diverse Internetanwendungen. Untersucht werden die Dynamik dieser Objekte und ihr Einsatz in Kombination mit papiergestützten und anderen materiellen Artefakten.

1.2.3 Artefakte und Übersetzungstechnologien

Interkulturelle Fachkommunikation findet in einer hochgradig kulturell gestalteten Umwelt statt. Kaum ein Weg, Ort oder Gegenstand, der nicht von

Menschenhand und -hirn geformt oder instrumentalisiert worden wäre. Wir sind umgeben von Artefakten (siehe Kapitel 4.5) – teilweise in einem so hohen Maße, dass sie uns zur zweiten Natur geworden sind und wir sie als Teil unserer selbst empfinden. Artefakte müssen keine hochtechnologischen Erfindungen sein: Es sind Gestaltungsleistungen des Menschen, von der Brille und dem Kalender bis zu kulturell tradierten Verhaltenskonventionen. Auch natürliche Sprachen und Kunstgegenstände sind Artefakte in diesem Sinne. Informations- und Kommunikationstechnologien sind nur die Spitze des Eisbergs und fallen aufgrund ihrer relativen Neuigkeit auf. Ihr Einsatz prägt den Alltag. Das Smartphone, das Kamera, Kalender, PC, Wecker und Geldbörse überflüssig macht, ist keine Zukunftsmusik mehr. Nicht ersetzen kann es allerdings mein völlig IT-loses Schweizermesser und meine Taschentücher, die ich ebenfalls ständig bei mir trage.

Auch im beruflichen Bereich beeinflussen nicht nur spezifische IT-Werkzeuge wie Übersetzungstechnologien im engeren Sinne die Arbeitsweise von Expertinnen – auch Raumgestaltung, Telefon, Ordner, Bücher, Arbeitshefte, Notizzettel, die Anweisungen der Chefin und die Kenntnisse der Kollegin im Nebenzimmer sind wesentlich. Die Technologie selbst wird in der Regel auch nur dann angenommen, wenn sie in das tradierte Verhalten integrierbar ist. Für eine umfassende Betrachtung des translatorischen Handelns sind daher das Zusammenwirken und der Einsatz aller dieser Umweltmerkmale relevant. Es interessiert uns nicht nur, wie die vorhandene Technologie funktioniert, sondern ob und wann sie und gerade auch wann sie *nicht* verwendet wird.

Der Umgang mit Übersetzungstechnologien, von Terminologiemanagement- bis zu *Translation-Memory*-Systemen, spielt auch in der Diskussion um die Kompetenzen von Übersetzerinnen und Managerinnen interkultureller Fachkommunikation eine Rolle. Sie ist zugleich ein Gegenstand der vorliegenden Untersuchung. Führen derartige Systeme zu qualitativen oder lediglich zu quantitativen Verbesserungen? Welchen Einfluss haben sie als Rahmenbedingung translatorischen Handelns? Technologieeinsatz ist auch aus kognitionswissenschaftlicher Perspektive ein brennendes Thema, da zunehmend die Rolle der Umwelt und der dazugehörigen Artefakte, gleichzeitig aber auch Kreativität, Offenheit und Unbestimmtheit situativen Handelns erkannt werden (siehe Kapitel 4). Wie kann gesteigerte Automatisierung ohne Einschränkung der menschlichen Kreativität ermöglicht werden? Inwieweit können translatorische Prozesse, Strategien oder Lösungen modelliert und in einem Managementsystem abgebildet werden, ohne dass die für das professionelle Handeln so charakteristische Individualität angetastet wird? Ziel der Tool-Entwicklung sind die Schaffung von Hilfsmitteln für kooperatives Handeln, die Vereinfachung von Arbeitsprozessen und Informationsflüssen, die Unterstützung der Verfügbarkeit adäquater Informationen und die Schaffung von ausreichend Raum für flexible Lösungen.

Technologie kann einerseits Routineaufgaben übernehmen und andererseits helfen, bei einer komplexen Aufgabe den Überblick nicht zu verlieren.

Übersetzungstechnologie ist zuständig für den auf Fertigkeiten basierenden Teil der Archivierung und Recherche und schlägt bereits verwendete Termini, Ausdrücke und Textpassagen vor. Technologie zur Unterstützung komplexer Expertenaufgaben kann zusätzlich umfassendere Einheiten integrieren und etwa Textschemata vorschlagen, den Kontext berücksichtigen, auf Kontaktpersonen aus einem Wissensmanagement-System (Wissenslandkarten, Yellow Pages) hinweisen, Versionsmanagement betreiben, einen Überblick über den Projektstatus und die Subaufträge ermöglichen und auftragsrelevante Standards und Richtlinien zur Verfügung stellen.

Als Kommunikationswerkzeug kann Übersetzungstechnologie Distanzen überbrücken, durch kontinuierlichen sozialen Austausch motivieren und Information verbreiten, um den gleichen Wissensstand über Termine und Termini herzustellen. Sie kann jedoch nicht das Expertenübersetzen als Sinnkonstruktion (siehe Risku 1998a) ersetzen und zum Beispiel situative Makrostrategien entwickeln, über Recherchekriterien entscheiden und endgültige Entscheidungen zwischen Lösungsalternativen treffen. Die fundamentale Spannung zwischen Kontrolle und Kreativität bleibt erhalten. Die durch die Technologie implizierte Arbeitsweise erhält oft die Rolle eines „powerful standard image from which it is difficult to step back“ (Wagner 1997:429; siehe auch Freigang & Reinke 2002a:5). In diesem Zusammenhang diskutiert die CSCW-Community (siehe Kapitel 5) „different ways of ‚neutralizing‘ the automation agenda“ (Wagner 1997:429) – also die Frage, wie trotz des IT-Einsatzes oder, besser, mit Hilfe des IT-Einsatzes Flexibilität und Einfallsreichtum gefördert und historisch gewachsene professionelle Handlungsweisen unterstützt werden können sowie bei Bedarf auch unkonventionell oder quick-and-dirty gearbeitet werden kann (sogenannte „kalkulierte Suboptimalität“, siehe Prunč 2000:14).

In der vorliegenden Studie liegt das Hauptaugenmerk der Artefaktanalyse darauf, welchen Einfluss verschiedene Artefakte, darunter auch Übersetzungstechnologie im engeren Sinne, auf die interkulturelle Fachkommunikation als *kooperative* Textgestaltung ausüben. Schließlich ergibt der Einsatz eines Translation-Management-Systems insbesondere dann Sinn, wenn große Übersetzungsvolumina zu bewältigen sind, die Koordination zentral abläuft und auf Konsistenz Wert gelegt wird. Wir hoffen, damit in der Diskussion um die Funktionalität heutiger und zukünftiger Werkzeuge des Übersetzens die Bedeutung eines zentralen Faktors der translatorischen Tätigkeit hervorheben zu können: der *Kooperation*.

1.3 Qualitative Methoden im Rahmen der vorliegenden Untersuchung

In der theoretischen Grundlegung der Studie werden die für den Gegenstand wesentlichen Begriffe bestimmt (siehe Kapitel 3 bis 5). Mit Hilfe der dort durchgeführten interdisziplinären Analyse werden die Relevanz des Gegen-

standes interkulturelle Fachkommunikation und die wissenschaftliche und praktische Notwendigkeit und Aktualität der zunehmenden Integration von Kooperation und Artefakten in die wissenschaftliche Betrachtung begründet.

Selbst- und Fremdbilder als Manifestationen sozialer Identitäten und Rollen (siehe Kapitel 4.6.1) sind der bestimmende Hintergrundfaktor, vor dem sich die Kooperation zwischen Expertinnen verschiedener Spezialisierungsbereiche abspielt. Für die Ermittlung potenzieller Wahrnehmungsunterschiede unterschiedlicher Berufsgruppen im Bereich Interkulturelle Fachkommunikation wurden qualitative Interviews mit Personen geführt, die über eine mehrjährige Erfahrung als Übersetzerinnen und als Technische Kommunikatorinnen verfügen. In dieser Vorstudie werden Fremd- und Selbstbilder von Übersetzerinnen und Technischen Kommunikatorinnen explorativ erfasst. Die Ergebnisse der Interviews dienen dem Generieren von Forschungsthesen und steuern somit den Einstieg in das Feld der Hauptstudie: ein österreichisches Übersetzungsbüro, das mit Technischen Kommunikatorinnen und Übersetzerinnen in der ganzen Welt kooperiert.

Die empirische Hauptstudie bedient sich ebenfalls eines qualitativen, ethnographisch inspirierten Ansatzes: Das Management von Translationsprojekten wird in einem realen, authentischen Setting beobachtet und qualitativ analysiert (Beobachtungsanalyse, siehe Kapitel 6.3.3). Zusätzlich zur teilnehmenden Beobachtung werden exemplarische Kommunikationsobjekte, z. B. Tabellen, Entwürfe, Checklisten, Korrespondenz, Agenden und Protokolle, gesammelt und analysiert (Artefaktanalyse, siehe Kapitel 6.3.4). Im Anschluss an die Beobachtungen werden semistrukturierte, themenfokussierte Interviews mit den Beobachteten durchgeführt, um offene Fragen zu klären und den Beobachteten eine Möglichkeit zum Feedback zu geben. Fünf Jahre nach der Durchführung der Hauptstudie wird schließlich eine methodisch ähnliche Follow-up-Studie im selben Unternehmen durchgeführt, um die Veränderungen der Arbeitsweise und der Wahrnehmung der Teilnehmerinnen zu erfassen (siehe Kapitel 11).

Mithilfe qualitativer Feldforschung kann jene Dimension menschlichen Arbeitens aufgezeigt werden, in der Individuen aktiv, flexibel und reflexiv ihre Handlungen erneuern, umorientieren und neu kombinieren, um den Anforderungen der gestellten Aufgabe gerecht zu werden (Lainer & Wagner 1998a:193). Grundlegend für diesen Ansatz ist der Gedanke, dass das komplexe Muster sozialer Handlungen durch die Praxis der Handelnden bestimmt wird und nicht bloß durch die Ausführung internalisierter Schemata (siehe Kapitel 4).

Während die Angestellten im Übersetzungsbüro die zahlreichen Ziele der Einzelprojekte ordnen, entwickelt auch die Feldstudie ihre eigene Dynamik, die es durch lückenlose Dokumentation, methodisch einwandfreie Analyse, Planung, Diskussion und Fokussierung zu managen gilt (siehe Kapitel 6).

1.4 An der Schnittstelle unterschiedlicher Disziplinen

Die vorliegende Arbeit steht am Schnittpunkt folgender Disziplinen und Forschungsbereiche:

- Translationswissenschaft mit dem Blick auf Translation, die interkulturelle Kommunikation ermöglicht,
- aktuelle Entwicklungen auf dem Gebiet der Kognitionswissenschaft, die die Situationsgebundenheit und soziale Natur von Problemlösungsprozessen erklären sowie die bedeutende Rolle von Artefakten definieren, und
- *Computer Supported Cooperative Work* (CSCW) mit dem Fokus auf Forschung in realen Arbeitsumgebungen.

Zur Erklärung von interdisziplinärer Kommunikation als Teil der Textgestaltung wird auf mehrere Theorien und disziplinäre Traditionen zurückgegriffen. Die Kombination verschiedener disziplinärer Perspektiven ist kein einfaches Unterfangen: Verschiedene Ansätze ergänzen einander meist nicht lückenlos, Überschneidungen und Leerräume sind die Folge. Sie verwenden verschiedene theoretische und methodologische Ansätze und Evaluierungskriterien, sie streben nach verschiedenen Resultaten und Produkten (Wagner 1997, O'Day et al. 2001).

Am Schnittpunkt von Sprache, Kultur, komplexem Handeln, hermeneutischen Prozessen und ökonomischen Überlegungen ist die Translationswissenschaft geradezu verpflichtet, Erkenntnisse anderer Disziplinen zu rezipieren und selbst gestaltend an der interdisziplinären Diskussion teilzunehmen. Unterschiedliche Strömungen und Traditionen der Translationswissenschaft kommen etwa aus der Literaturwissenschaft, der Sprachphilosophie, Linguistik, Handlungstheorie, Semiotik und Psychologie. Sie alle behaupten und orientieren sich in der wissenschaftlichen Landschaft der Zeit; heute knüpfen sie zudem unterschiedlich stark an konstruktivistische, prozessuale bzw. kulturelle Strömungen an.

Die Schwesterdisziplinen, die in der vorliegenden Arbeit herangezogen werden, sind durch die theoretische und praktische Fragestellung bestimmt. Im Bereich der Translationstheorie wurde die Bedeutung kooperativer und kontextueller Aspekte vor allem durch Holz-Mänttari (1984) und später durch die soziologischen und netzwerkanalytischen Ansätze der Translationswissenschaft erkannt. Der Ansatz der *Situated Cognition* in der Kognitionswissenschaft bietet ein weiteres Fundament, auf dem ein Verständnis der Rolle der Kooperation und der Umwelt aufgebaut werden kann. Dieser Ansatz ermöglicht es nicht nur, Aspekte der Kooperation zu integrieren, sondern erklärt auch die kognitive Bedeutung von Artefakten. Es liegt an der Translationswissenschaft, diesen Ansatz für ihren eigenen Gegenstand und ihre eigenen Ziele kritisch zu betrachten und Konsequenzen daraus zu ziehen. Die vorliegende Arbeit möchte einen Beitrag dazu leisten. Was die Methoden betrifft, so ist es an der Zeit, verstärkt empirische Studien über authentisches, kooperatives translatorisches Handeln durchzuführen, wie auch Hubscher-