



Mehrsprachiges Zürich

Arbeitsmaterialien 3

Gezielt und erfolgreich übersetzen

Verfasserin

Cristiana Baldauf, Projektleiterin IF

Zürich, April 2024

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
2	Wann macht eine Übersetzung Sinn?	4
2.1	Vorteile einer Übersetzung	4
2.2	Nachteile einer Übersetzung	4
2.3	Wann macht eine professionelle Übersetzung Sinn, wann genügt eine maschinelle Übersetzung?	5
2.3.1	Vor- und Nachteile der maschinellen Übersetzung	5
2.3.2	Hinweis zum Datenschutz	6
2.4	Auswahl von Zielsprachen	6
3	Ablauf von Übersetzungen	8
3.1	Checkliste zum Ablauf von Übersetzungs- aufträgen	8
3.2	Gut zu wissen	10
3.2.1	Besondere Zielsprachen	10
3.2.2	Feste Begriffe	11
3.2.3	Praktisches zur Koordination von Übersetzungen	11
3.2.4	Andere Schriftsätze	11

1 Einleitung

Zürich ist eine lebendige und dynamische kleine Metropole. In der grössten Schweizer Stadt leben über 440 000 Zürcher*innen. Etwas mehr als 30 Prozent der Bevölkerung hat einen anderen als den Schweizer Pass. Die Stadt Zürich versteht sich als weltoffene Stadt und ist sich der kulturellen und wirtschaftlichen Vorteile einer pluralistisch zusammengesetzten Bevölkerung bewusst.

Die gesellschaftliche Teilhabe der gesamten Bevölkerung ist ein Grundanliegen der Stadt. Alle Bewohner*innen sollen gleichermassen von den Angeboten und Dienstleistungen der Stadt profitieren können. Deshalb verpflichtet sich die Stadt Zürich gemäss ihren integrationspolitischen Zielen, ihre Angebote so zu gestalten, dass diese die ganze Bevölkerung erreichen, eine anspruchsvolle Aufgabe, nicht nur angesichts der hohen sprachlichen Vielfalt.

2016 hat die Integrationsförderung zu diesem Zweck im Auftrag der Integrationsdelegation des Stadtrats einen Leitfaden herausgegeben. Der Leitfaden (*Müssen schriftliche Informationen übersetzt werden?*) diente sowohl als Orientierungshilfe für die Planung und das Verfassen von schriftlichen Informationen wie auch als Entscheidungshilfe bei der Frage, ob und wann es Sinn macht, schriftliche Informationen zu übersetzen.

Die Inhalte des Leitfadens und der dazugehörigen Zusatzprodukte wurden aktualisiert und bilden neu die fünf Arbeitsmaterialien zur Rubrik **Mehrsprachiges Zürich:**

- 1 Hauptsprachen in Zürich
- 2 Leicht verständliche Sprache
- **3 Gezielt und erfolgreich übersetzen**
- 4 Übersetzungssapps in Beratungsgesprächen
- 5 Diversitätssensible Öffentlichkeitsarbeit

2 Wann macht eine Übersetzung Sinn?

Zahlreiche schriftliche Informationen der Zürcher Stadtverwaltung richten sich an die gesamte Bevölkerung. Angesichts der hohen sprachlichen Vielfalt der Bevölkerung ist dies keine leichte Aufgabe. Die Annahme, mit Übersetzungen die fremdsprachige Bevölkerung besser anzusprechen, ist naheliegend. Wie in dem Arbeitsmaterialien 2 verdeutlicht, zeigt die Praxis, dass bereits ein leicht verständliches Deutsch viel bewirken kann und zudem eine Grundvoraussetzung für allfällige Übersetzungen ist.

Grundsätzlich gilt, möglichst viele Personen mit leicht verständlichen Informationen auf Deutsch zu erreichen. Darüber hinaus lohnt sich aber auch, eine allfällige Übersetzung zu prüfen. Wie viel und was übersetzt werden soll, kann je nach Ausgangslage anders entschieden werden. Denn die einzelnen Stellen der Stadtverwaltung haben unterschiedliche Kontakte mit der Bevölkerung, unterschiedliche Informationsaufträge und unterschiedliche Produkte. Eine sorgfältige Abwägung der Vor- und Nachteile von Übersetzungen hilft bei der Entscheidungsfindung, dies zunächst unabhängig, ob eine Übersetzung bei einem professionellen Übersetzungsbüro in Auftrag gegeben wird oder mit Hilfe einer maschinellen Übersetzung getätigt wird (vgl. Kapitel 2.3)

2.1 Vorteile einer Übersetzung

- Alle haben Anspruch auf verständliche Informationen
- Die Verwaltung wiederum hat im Hinblick auf eine reibungslose Kommunikation ein Interesse daran, dass die gesamte Bevölkerung ihre Informationen versteht.
- Es gibt Informationen, die nicht warten können, bis alle Zielgruppen ausreichend Deutsch verstehen.
- Durch die Bereitstellung von Informationen in der Muttersprache erfährt die fremdsprachige Bevölkerung Anerkennung seitens der Verwaltung.
- Städtische Informationen zu verstehen, verbessert den Zugang aller Bürgerinnen und Bürger zu städtischen Angeboten im Sinne der Chancengerechtigkeit.

2.2 Nachteile einer Übersetzung

- Jede Übersetzung geht mit inhaltlichen Verlusten einher.
- Gewisse Ausdrücke können in übersetzter Form zu Missverständnissen oder Problemen führen.
- Übersetzungen abzuwickeln ist aufwändig und teuer. Einmal übersetzte Texte müssen bei Aktualisierungen angepasst werden.

- Möglicherweise antworten Personen aus dem Zielpublikum in ihrer Muttersprache, weil sie meinen, dass diese von den Empfänger*innen verstanden wird.
- Übersetzungen können zu Diskussionen führen, ob beim fremdsprachigen Zielpublikum dadurch die Motivation zum Deutschlernen gehemmt wird.

2.3 Wann macht eine professionelle Übersetzung Sinn, wann genügt eine maschinelle Übersetzung?

Durch Programme wie *DeepL* oder *Google Translate* können wir in kürzester Zeit Texte in eine andere Sprache übertragen und werden darin auch noch immer besser. Mitarbeitende mit guten Fremdsprachenkenntnissen können die letzten Unreinheiten zudem im Text ausgleichen und fertig ist die Übersetzung. Wozu also noch ein teures Übersetzungsbüro beauftragen?

Mittlerweile ist das unterstützte Übersetzen mithilfe einer Software zum Alltag geworden. Die sogenannte maschinelle Übersetzung wird als Teilbereich der künstlichen Intelligenz in der Computerlinguistik erforscht. Somit unterscheidet sie sich von der seit vielen Jahrhunderten praktizierten Humanübersetzung. Bei der maschinellen Übersetzung werden unterschiedliche Methoden unterschieden, auf welche in diesem Rahmen nicht eingegangen werden kann. Erwähnenswert ist jedoch die neuronale maschinelle Übersetzung: bei dieser Methode lernen Maschinen gleich einem menschlichen Gehirn, mithilfe eines grossen neuronalen Netzwerkes zu übersetzen. Dieser Ansatz entpuppt sich zunehmend als beliebtester, da die trainierten Systeme bei vielen Sprachpaarungen bessere Ergebnisse erzielen. Es findet somit auch ein ständiger Prozess der Weiterentwicklung statt. *DeepL* verwendet z. B. neuronale Netze, die mit Hilfe zahlreicher frei verfügbarer Sprachübersetzungen trainiert werden. Bei *Google Translate* wird diese Methode seit 2016 für ausgewählte Sprachen angewendet.

2.3.1 Vor- und Nachteile der maschinellen Übersetzung

Die grössten Vorteile liegen auf der Hand: in kürzester Zeit erhält man das Resultat und dies entweder kostenlos oder je nach Abo günstig.

Ein wichtiger und nennenswerter Nachteil ist der fehlende Datenschutz (vgl. Hinweise im folgenden Kapitel).

Ein weiterer Nachteil besteht in der mangelnden Genauigkeit. Dies gilt umso mehr für weniger verbreitete Sprachen. Die maschinelle Übersetzung ist sicherlich zeit- und geldsparend. Insbesondere wenn es rein um das Verstehen eines fremdsprachigen Textes geht, bietet eine maschinelle Übersetzung eine gute Alternative. Vor allem bewährt haben sich maschinelle Übersetzungen beim Verstehen von Emails oder

anderen Informationen. Bei Texten, die nach aussen gehen hingegen wird es komplizierter, da der Ruf des Unternehmens bzw. der Verwaltung tangiert wird. Allerdings ist heutzutage der Zeitdruck oft massgebend, so dass man nicht immer warten kann, bis sprachkundige Arbeitskolleg*innen ein E-Mail überprüfen oder korrigieren können. In diesen Fällen lohnt es sich, einen entsprechenden Zusatz hinzuzufügen (z. B. «Dieser Text wurde mithilfe von DeepL von D ins Ital. übersetzt»). Bei allfälligen Fehlern können die Empfänger*innen diese besser einordnen.

Ein weiterer Nachteil der maschinellen Übersetzung: Emotionen und sprachliche oder kulturelle Besonderheiten lassen sich von menschlichen Übersetzenden besser an die Eigenschaften und sprachlichen Feinheiten der jeweiligen Zielsprache anpassen. Auch bei sehr fachspezifischen Texten aus Medizin, Technik, Jura etc., die unübliche Abkürzungen und Terminologien enthalten, stossen maschinelle Übersetzungssoftwares häufig noch an ihre Grenzen. Für solche Dokumente, die zur Weitergabe bestimmt sind oder im Internet publiziert werden, ist es unerlässlich, professionelle Übersetzende beizuziehen.

2.3.2 Hinweis zum Datenschutz

Ein grosses Problem bei frei zugänglichen Übersetzungstools ist, dass der Datenschutz nicht garantiert werden kann. In der Regel verlassen die Informationen zur Übersetzung die internen Server. Sensible Daten und als hoch riskant eingestufte Inhalte (wie z. B. persönliche Daten) sollten grundsätzlich nicht mit solchen Tools bearbeitet werden. Die Eingabe dieser Daten in die entsprechenden Tools bedeutet, dass diese Inhalte nicht länger geschützt sind und von Dritten eingesehen werden könnten. Es besteht somit das Risiko einer Verletzung der Vertraulichkeit der Daten, die nicht nur die Nutzenden betrifft, sondern auch sämtliche Textinhalte oder Personen, die darin genannt werden.

Texte wie offizielle Verträge oder Kundeninformationen sollten also grundsätzlich nicht mit einem solchen frei zugänglichen Tool übersetzt werden, sondern durch (falls vorhanden) mit einem internen Tool oder durch ein zertifiziertes externes Übersetzungstool, damit die geltenden Datenschutzbestimmungen eingehalten werden können.

2.4 Auswahl von Zielsprachen

Die Wahl der Zielsprachen kann nach verschiedenen Kriterien erfolgen. Man entscheidet sich beispielsweise für die fünf oder zehn meistgesprochenen Sprachen. Die Entscheidung gemäss Häufigkeit der in Zürich gesprochenen Sprachen ist objektiv begründbar und kommt daher oft zum Zug. Ein Teil der Bevölkerung ist mehrsprachig und versteht oft eine der meistgesprochenen Sprachen. Wie in den Arbeitsmaterialien 1 verdeutlicht, nimmt Englisch an Bedeutung zu (zunehmend als Brückensprache sowie auch als Arbeitssprache), so dass mit Englisch zunehmend Personen erreicht werden können, die nicht Deutsch als Hauptsprache haben. Bei der Auswahl muss aber auch je

nach Kontext berücksichtigt werden, dass ein grosser Teil der älteren Migrationsbevölkerung keine Englischkenntnisse hat.

Die Wahl kann aber auch nach der Sprache von ausgewählten Zielgruppen erfolgen. Dieses Vorgehen eignet sich, wenn sich schriftliche Informationen nur an Personen aus bestimmten Sprachgruppen richten. Bei der Definition von Zielgruppen ist es wichtig, vorher wichtige Fragen zu klären (vgl. Arbeitsmaterialien 5), um nicht Klischees zu bedienen.

Schliesslich können Wahl und Anzahl der Zielsprachen auch nach symbolischen Motiven erfolgen. Eine Übersetzung in viele verschiedene Sprachen drückt mitunter auch die Willkommenskultur der Stadt aus und zeigt die Offenheit der Dienstabteilung gegenüber allen Stadtbewohner*innen.

Wichtig: Bei einigen Sprachen gibt es Besonderheiten, die zu berücksichtigen sind (vgl. 3.2.1)

3 Ablauf von Übersetzungen

3.1 Checkliste zum Ablauf von Übersetzungsaufträgen

Sind die Texte in der Ausgangssprache leicht verständlich und eindeutig aufbereitet?

Je klarer die Ausgangstexte sind, umso kleiner ist die Wahrscheinlichkeit von Übersetzungsfehlern und die Anzahl von Verständnisfragen seitens der Übersetzenden. Dadurch steigt wiederum die Qualität der Übersetzung.

Wahl des Übersetzungsbüros

Die richtige Wahl zu treffen, ist vermutlich der schwierigste Teil des ganzen Übersetzungsprozesses. Deshalb lohnt es sich, genügend Zeit für eine sorgfältige Prüfung einzuplanen. Die Übersetzenden sollten Kenntnisse des entsprechenden Fachgebiets haben und in ihre Erstsprache übersetzen. Diese Qualitätsanforderungen an die Übersetzenden haben zwar die meisten Übersetzungsbüros, aber die Erfahrung zeigt, dass die Einhaltung der Anforderungen dennoch oft nicht möglich ist. Es besteht auch die Möglichkeit, denselben Ausgangstext für die unterschiedlichen Zielsprachen unterschiedlichen Büros in Auftrag zu geben.

Offerten einholen

Die Berechnung der Übersetzungskosten basiert auf der Anzahl der Normzeilen. Eine Normzeile hat eine Länge von 50-55 Anschlägen. Weitere Faktoren, die die Kosten beeinflussen, sind etwa die Zielsprache, der Schwierigkeitsgrad der Texte sowie allfällige Zusatzleistungen, etwa eine Beglaubigung oder die Übersetzung von Websites.

Während des Übersetzungsprozesses mit den Übersetzenden im Austausch bleiben

Je mehr die Übersetzenden über das Produkt wissen, umso höher ist die Qualität der Übersetzung. Die Texte sollen ebenso in einer leicht verständlichen Sprache übersetzt werden wie in der Ausgangssprache. Die Übersetzenden sind über allfällige fixe Begriffe informiert. Dies kann zum Beispiel die Bezeichnung der Dienstabteilung in der Zielsprache sein.

Texte durch Mitglieder der Zielgruppe gegenlesen lassen

Die meisten Übersetzungsbüros lassen die übersetzten Texte von einer zweiten Person gegenlesen. Generell von Vorteil ist die Möglichkeit, ein Mitglied des Zielpublikums einzubinden, damit dieses die Textverständlichkeit prüft. Beim Gegenlesen durch verschiedene Personen kann es zu Uneinigkeiten kommen. Eine weitere muttersprachliche Person kann zur Klärung beitragen. Erfahrungsgemäss können aber auch danach Änderungsvorschläge aus dem Zielpublikum eintreffen, da die Texte aus unterschiedlichen Perspektiven gelesen werden.

Eindeutigkeit der rechtlich relevanten Texte überprüfen

Zahlreiche schriftliche Informationen der städtischen Verwaltung nehmen Bezug auf gesetzliche Grundlagen, zum Beispiel in Form von Merkblättern. Diese versuchen, den rechtlichen Sachverhalt zu erklären und haben somit einen informativen Charakter. Sie dienen somit einem besseren Verständnis bei den Adressat*innen. Ein Recht kann davon aber nicht abgeleitet werden, rechtlich verbindlich sind ausschliesslich Gesetze und Verordnungen.

Schriftliche Informationen und Verfügungen der Stadtverwaltung mit Bezug auf rechtliche Grundlagen dürfen leicht verständlich verfasst und/oder übersetzt werden. Werden solche Texte verfasst, sollten sie immer von einer zweiten muttersprachlichen *Fachperson* kontrolliert werden. Eine Ausnahme bilden die Rechtsmittelbelehrungen im Dispositiv der Verfügungen. Sie sind rechtlich verbindlich und haben einen formulierten Wortlaut. Er darf nicht abgeändert werden. Als Erleichterung für die Adressat*innen kann der Inhalt in den Erwägungen der Verfügung erklärt werden.

Endgestaltung und Druck der Texte

Die übersetzten Texte sind nicht gleich lang wie die Ausgangstexte. Dies hat Folgen für die Textgestaltung. Am besten lässt man die Texte nochmals prüfen, nachdem die Gestaltung abgeschlossen ist, ob sich bei der Bearbeitung Fehler eingeschlichen haben. Zum Schluss geben wir als Auftraggebende das definitive Gut-zum-Druck, nicht die Übersetzenden.

Genügend Zeit einplanen für die Nachbetreuung von Übersetzungen

Die Nachbetreuung der Übersetzungen braucht Ressourcen, deren Umfang häufig unterschätzt wird. Änderungen von Textpassagen im Ausgangstext ziehen entsprechend auch Änderungen in den übersetzten Texten nach sich. Auch die in den Texten enthaltenen Links zu Websites müssen regelmässig überprüft werden.

Tipp

Wenn die Zielsprachen auf den übersetzten Dokumenten auch auf Deutsch angeschrieben wird, können diese besser auseinandergehalten sowie auch durch Dritte korrekt abgegeben werden. Idealerweise enthält ein und dasselbe Dokument beide Sprachen.

Im beruflichen Alltag kann es durchaus vorkommen, dass der Ablauf aus pragmatischen Gründen nicht immer vollständig eingehalten wird. Dadurch sind jedoch Qualitätseinbussen möglich.

3.2 Gut zu wissen

3.2.1 Besondere Zielsprachen

Bei einigen Sprachen gibt es Besonderheiten, die bei einem Übersetzungsauftrag berücksichtigt werden müssen. Nachfolgend sind einige Beispiele aufgeführt.

Arabisch umfasst verschiedene Varianten der Sprache, die sich je nach Land, in dem es gesprochen wird, unterscheiden. Die überregionale Hochsprache wird mit wenigen Ausnahmen nur für den schriftlichen Verkehr verwendet und nicht von allen Sprachträger*innen einwandfrei verstanden. Dieser Sachverhalt verdeutlicht, warum übersetzte Texte, in diesem Fall auf Arabisch, am besten zusammen mit einer leicht verständlichen deutschen Fassung ausgehändigt oder publiziert werden sollten. Das Zielpublikum kann für ein besseres Verständnis beide Sprachen zu Hilfe nehmen.

Ähnlich verhält es sich mit dem **Chinesischen**. Das Hochchinesisch, auch Mandarin genannt, basiert auf der grössten der acht chinesischen Dialektgruppen. Die Dialekte unterscheiden sich sehr stark voneinander. Für eine überregionale Verständigung wird oft Mandarin verwendet, weil es von vielen (aber nicht allen) Chinesisch Sprechenden beherrscht wird. Bei einer Übersetzung ins Chinesische wird daher oft das Mandarin gewählt.

Die Sprachen **Bosnisch, Kroatisch, Montenegrinisch und Serbisch** (BKMS) unterscheiden sich nur geringfügig voneinander. Aus finanziellen Gründen wird häufig nur in eine der vier Sprachen übersetzt, da sie in der Regel auch von den Sprechenden der jeweils anderen Sprachen verstanden wird. In der Regel zielt man hier auf eine Übersetzung, die alle vier Sprachvarianten berücksichtigt. So wird das Verstehen der Informationen für Sprechende aller vier Sprachen optimiert. Einzelne Übersetzenden bieten eine solche Übersetzungsleistung an, doch Reklamationen aus dem Zielpublikum sind nicht auszuschliessen.

Englisch ist heute global die weitverbreitetste Sprache. Sie wird wie schon mehrmals in unseren Arbeitsmaterialien hingewiesen, von vielen Menschen als Zweitsprache beherrscht und als *Lingua franca* eingesetzt. Gerade im Hinblick auf diese Fremdsprachigen ist bei einer Übersetzung darauf zu achten, dass sie ins so genannte International English vorgenommen wird. Bei dieser Variante handelt es sich um ein Englisch mit reduzierter Komplexität.

Portugiesisch hat eine europäische und eine brasilianische Variante. Unterschiede betreffen das Vokabular, die Aussprache und den Satzbau. Die Sprechenden der beiden Varianten können die jeweils andere leicht verstehen. Für Übersetzungen empfiehlt sich

jene Variante zu wählen, die den grösseren Teil des Zielpublikums abdeckt. Dasselbe gilt für Spanisch mit seiner europäischen und lateinamerikanischen Variante.

3.2.2 Feste Begriffe

Je grösser und unterschiedlicher die Zielgruppen sind, umso weniger kann ein gemeinsames Grundwissen vorausgesetzt werden. Eindeutige und vollständige Informationen sind dann besonders wichtig. Texte beinhalten oft Begriffe, für deren Verständnis Systemwissen nötig ist, etwa «Prämienvorbereitung», «Arztzeugnis», «Betreibungsregistrauszug». Bei der Übersetzung solcher Begriffe reicht es oft nicht aus, sie lediglich zu übersetzen, sie sollten bei der ersten Erwähnung auch kurz erläutert werden. Wir tun dies bereits im Ausgangstext auf Deutsch, denn auch für Deutschsprachige trägt es zur Verständlichkeit bei. Zudem empfiehlt es sich, feste Begriffe in den übersetzten Texten in Klammern auf Deutsch stehen zu lassen. Die fremdsprachigen Personen kennen diese Begriffe womöglich nur auf Deutsch.

3.2.3 Praktisches zur Koordination von Übersetzungen

Bei Übersetzungsaufträgen in mehrere Sprachen ist es nicht leicht, die Übersicht über den Bearbeitungsstatus der jeweiligen Sprachen zu behalten. Kreuztabellen haben sich hierfür gut bewährt. Darin können wir auch für zukünftige Aufträge Bemerkungen anbringen, was gut funktioniert hat oder wo es Schwierigkeiten gab.

3.2.4 Andere Schriftsätze

Die Bearbeitung von Texten mit anderen Schriftsätzen ist sehr fehleranfällig. Automatische Silbentrennung oder Zeilenumbrüche können falsch gesetzt sein. Beim Kopieren ins städtische CMS (Verwaltungssystem für die Website) treten bei anderen Schriftsätzen regelmässig Fehler auf, ebenso bei Sprachen, die von rechts nach links geschrieben und gelesen werden.

PDF-Dateien bereiten im Vergleich zu anderen Dokumententypen bisher die wenigsten Schwierigkeiten. Wir geben den Übersetzenden, wenn möglich, von Anfang an das Format für den Zieltext vor. Sollten wir die Texte weiterbearbeiten, gestalten oder online aufschalten, müssen diese von den Übersetzenden immer nochmals kontrollgelesen werden.

Stadt Zürich
Stadtentwicklung
Integrationsförderung
Postfach
8022 Zürich
T+ 41 44 412 37 37
integrationsfoerderung@zuerich.ch
stadt-zuerich.ch/integration

Publiziert April 2024