

Klaus-Dirk Schmitz / Daniela Straub

Erfolgreiches Terminologie- management im Unternehmen

Grundlagen, Umsetzung, Kosten-Nutzen-Analyse,
Systemüberblick

2., aktualisierte Auflage

Studien

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Verlag

tcworld GmbH, Heilbronner Str. 86, 70191 Stuttgart
Telefon +49 711 65704-0
E-Mail info@tekom.de, www.tekom.de

2., aktualisierte Auflage

ISBN: 978-3-9812683-5-5 Print

ISBN: 978-3-96393-029-4 E-Book PDF

Layout: Elisabeth Gräfe, www.frae-graefe.de

Redaktion und Lektorat: Elisabeth Gräfe, Jörg Michael

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk einschließlich aller Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwendung außerhalb der Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig. Die Vervielfältigung, Übersetzung, Mikroverfilmung und Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Medien ist untersagt.

© tcworld GmbH 2016

Es gelten die Allgemeinen Lizenzbedingungen der tcworld GmbH für elektronische Publikationen:
https://www.tekom.de/fileadmin/tekom.de/Downloads/tekom-Publikationen/2023-04-25_Lizenzbedingungen-allgemein_de.pdf

Lizenznehmer dieser Publikation ist:

Lizenznummer: Leseprobe

Über die Autoren

Prof. Dr. Klaus-Dirk Schmitz

Diplom in Informatik und Mathematik an der Universität des Saarlandes (1978), Promotion zum Dr. phil. in Angewandter Sprachwissenschaft und Informationswissenschaft an der Universität des Saarlandes (1985). Seit 1992 ist er Professor für übersetzungsbezogene Terminologielehre am Institut für Translation und Mehrsprachige Kommunikation der Technischen Hochschule Köln. Seine Arbeitsschwerpunkte sind: übersetzungsbezogene Terminologiearbeit, rechnergestützte Terminologieverwaltung, Aufbau von Terminologiedatenbanken, Austausch terminologischer Daten und Softwarelokalisierung. Klaus-Dirk Schmitz ist geschäftsführender Direktor des Instituts für Translation und Mehrsprachige Kommunikation der TH Köln, Vorsitzender des DIN-Normenausschusses Terminologie (NAT), Obmann des DIN-Normenausschusses NA 105-00-05 AA „Systeme für die Verwaltung von Terminologie, Wissen und Content“, stellvertretender Vorsitzender des Deutschen Terminologie-Tag e.V. (DTT) und des Internationalen Terminologienetzes (TermNet) sowie deutscher Vertreter im ISO TC 37/SC3 „Systems to manage terminology, knowledge and content“. Er ist Herausgeber, Autor und Mitautor zahlreicher wissenschaftlicher Publikationen.

Dr. Daniela Straub

Dipl.-Psychologin, spezialisiert auf die Bereiche empirische Forschung, Kommunikation und Wissenserwerb, ist seit 2003 verantwortlich für Studien und Umfragen der tekomp. Zu ihren Arbeiten gehören u. a. die Erstellung der Studie über „Effizientes Informationsmanagement durch spezielle Content-Management-Systeme“, die „Arbeitsmarktstudie“ sowie die Studie zu „101 Kennzahlen für die Technische Kommunikation“. Für die tekomp erstellt sie regelmäßig die Studien zu den Branchen Kennzahlen sowie Gehalts- und Arbeitsmarktstudien. Weitere aktuelle Studien sind im Auftrag des DIN-Verbraucherrates zu den Themen „Gebrauchsanleitungen: Probleme am Markt und Lösungsansätze zur Verbesserung technischer Anleitungen“ und „Gebrauchsanleitungen: Folgen fehlerhafter Anleitungen am Markt und Lösungsansätze zur Verbesserung technischer Anleitungen“ entstanden. Zudem ist Daniela Straub verantwortlich für den Bereich Aus- und Weiterbildung und Zertifizierung der tekomp. Vor ihrer Tätigkeit für die tekomp arbeitete sie mehrere Jahre als Beraterin in den Bereichen Prozessoptimierung und Change Management für eine internationale Unternehmensberatung. In ihrer Dissertation arbeitete sie über kollaborativen Wissenserwerb in computergestützten Diskussionsgruppen. Während der Zeit als wissenschaftliche Mitarbeiterin befasste sie sich ausführlich mit der Methodik empirischer Datengewinnung und Analyse und konnte Erfahrungen in der Durchführung empirischer Erhebungen sammeln. Sie verfügt über Zusatzausbildungen, z. B. in Business Performance Improvement und als Moderatorin.

Inhalt

I	Zusammenfassung	9
1	Ergebnisse einer Unternehmensbefragung	9
2	Kosten-Nutzen-Aspekte	11
Teil A Einführung: Benennungen und ihre Konsequenzen		
II	Terminologie, Terminologielehre und Terminologiearbeit	15
1	Einleitung	15
2	Terminologiearbeit	16
3	Herausforderungen	17
4	Klassische Terminologieprobleme in Unternehmen	20
4.1	Terminologieprobleme im einsprachigen Umfeld bzw. in der Ausgangssprache	20
4.2	Terminologieprobleme in Übersetzungen	22
4.3	Wo treten Terminologieprobleme auf?	24
4.4	Fazit aus den Terminologieproblemen	24
4.5	Folgen von Terminologieproblemen für Unternehmen	24
III	33 Gründe für Terminologiearbeit	27
1	Kosten und Effizienz	27
2	Qualität	27
3	Synergieeffekte	27
IV	Kosten-Nutzen-Analyse: Schritt für Schritt	29
1	Beweggründe für Terminologiearbeit	30
2	Vorgehensmodell einer Kosten-Nutzen-Analyse	31
2.1	1. Schritt: Problemanalyse	31
2.2	2. Schritt: Auswirkungsanalyse	33
2.3	3. Schritt: Rahmenbedingungen für den Nutzwert	34
2.4	4. Schritt: Ziel-Definition	35
2.5	5. Schritt: Nutzen-Analyse	36
2.6	6. Schritt: Mit/Ohne-Vergleich	37
2.7	7. Schritt: Kostenanalyse	38
2.8	8. Schritt: Kosten-Nutzen-Analyse	38
2.9	9. Schritt: Erfolgsfaktoren und Risiken	39
Teil B Terminologiearbeit in Unternehmen		
V	Konzeptionelle Basis	41
1	Stakeholder und Zielgruppen der Terminologie	41
2	Begriffe und Benennungen	41
2.1	Gegenstand – Begriff – Benennung	41
VI	Praktische Terminologiearbeit	47
1	Aufbau einer Terminologiedatenbank	47
1.1	Begriffsorientierung und Benennungsautonomie	47
1.2	Datenkategorien und Eintragsmodellierung	48
1.3	Nutzerprofile und Nutzungsrechte	53
2	Methoden der Terminologiearbeit	53
2.1	Grundsätze der Benennungsbildung	54
2.2	Definitionen	58
2.3	Pflege von Terminologiebeständen/Qualitätssicherung	60
2.4	Terminologierecherche	61

Teil C Empirische Daten

VII	Beispiel einer Kosten-Nutzen-Analyse	63
1	Berechnung einer Kosten-Nutzen-Analyse	63
1.1	Daten für die Kosten-Nutzen-Analyse-Beispielrechnung	63
1.2	Nutzenkennzahlen	63
1.3	Aufwandskennzahlen	69
1.4	Ergebnis der Kosten-Nutzen-Analyse	70
VIII	Status quo: Empirische Ergebnisse zur Terminologiarbeit	73
1	Beschreibung der Stichprobe	73
2	Komplexität der Benennungsvergabe	76
3	Stellenwert von Terminologiarbeit in Unternehmen	88
3.1	Terminologiebezogene Probleme in Unternehmen	88
3.2	Potenzieller Nutzen von Terminologiarbeit	90
3.3	Bedeutung von Terminologiarbeit in Unternehmen	95
3.4	Fazit: Terminologiarbeit im Spannungsfeld der Überzeugungen	98
4	Status quo von Terminologiarbeit in Unternehmen	99
5	Praxis der Terminologiarbeit in Unternehmen	103
5.1	Definition der Termini	104
5.2	Verwendung von definierter Terminologie	107

Teil D Terminologiewerkzeuge im Überblick

IX	Beschreibung der Tool-Funktionalitäten	111
1	Aufbau und Inhalt des Fragebogens	111
2	Beschreibung der Terminologieverwaltungssystem-Funktionalitäten	113
2.1	Allgemeine Angaben zu Terminologieverwaltungssystemen (TVS)	113
2.2	Suche, Anzeige und Filter	115
2.3	Eingabe von Daten und Qualitätsbewertung	117
2.4	Import, Export und Drucken	119
2.5	Grafik- und Medienverwaltung	121
2.6	Nutzerverwaltung und Projektorganisation	121
2.7	Schnittstellen und Interaktion	123
2.8	Editoren	123
3	Beschreibung der Terminologieextraktionssystem-Funktionalitäten	123
3.1	Allgemeine Angaben zu Terminologieextraktionssystemen (TEX)	124
3.2	Extraktionsprozess	125
3.3	Ansicht und Bearbeitung	126
3.4	Druck und Export	127
3.5	Projektorganisation	128
3.6	Schnittstellen und Interaktion	128
4	Beschreibung der Terminologiekontrollsystem-Funktionalitäten	129
4.1	Allgemeine Angaben zu Terminologiekontrollsystemen (TKO)	129
4.2	Terminologieprüfprozess	130
4.3	Ergebnisanzeige und Benutzerinteraktion	131
4.4	Schnittstellen und Interaktion	131
4.5	Berichte und Auswertungen	132
4.6	Projektorganisation	132
4.7	Weitere Schnittstellen	133
X	Systemüberblick	135
1	Verwendung des Systemüberblicks	135
2	Anbieterangaben	135
3	Funktionalitäten des Terminologieverwaltungssystems	152
4	Funktionalitäten des Terminologieextraktionssystems	189

5	Funktionalitäten des Terminologiekontrollsystems	204
6	Technische Anforderungen/Beschreibungen	213
7	Systemumfeld und Dienstleistungen	221
8	Projektumfeld	231
9	Systemnutzung	234
10	Preise	243

Teil E Erfahrungsberichte

XI	Unternehmensbeispiele und Erfahrungen	251
1	Fallbeispiele	251
1.1	Fallbeispiel 1	251
1.2	Fallbeispiel 2	252
1.3	Fallbeispiel 3	253
1.4	Fallbeispiel 4	253
1.5	Fallbeispiel 5	254
1.6	Fallbeispiel 6	255
2	Erfahrungen und Tipps	256
2.1	Positive Effekte durch die Terminologearbeit	257
2.2	Messung von positiven Effekten	261
2.3	Probleme bei der täglichen Terminologearbeit	262
2.4	Tipps für die Einführung eines Terminologiemanagements	267

Teil F Verzeichnisse

XII	Literaturverzeichnis	275
XIII	Tabellenverzeichnis	277
XIV	Abbildungsverzeichnis	281
	tekom-Publikationsprogramm	282

Leseprobe

I Zusammenfassung

Terminologie ist ein wichtiger Wissensträger in der fachsprachlichen Kommunikation. Gerade in Unternehmen haben viele Bereiche mit Entwicklung, Verbreitung und Nutzung von Terminologie zu tun: von Konstruktion und Marketing über Technische Redaktion und Schulung bis hin zur Übersetzung bzw. Lokalisierung. Auch die unternehmensinterne Kommunikation sowie die Kommunikation zwischen Unternehmen und Kunden werden durch eine konsistente und verständliche Terminologie getragen. Deshalb müssen sich Unternehmen mit Prozessen und Methoden der Terminologiearbeit beschäftigen und Werkzeuge für das Terminologiemanagement einsetzen.

Dies gilt insbesondere dann, wenn Nutzerinformationen für die Nutzung von Produkten erstellt werden. Grund hierfür ist die international gültige Norm IEC/EN 82079-1, die Anforderungen an Gebrauchsanleitungen zusammenfasst, die gleichermaßen für die Nutzung von Kleinstprodukten wie auch für komplexe Industrieanlagen gelten. In terminologischer Hinsicht fordert die IEC/EN 82079-1 zum einen die Anpassung der Terminologie an die jeweilige Zielgruppe (Zielgruppenadäquatheit), zum anderen deren konsistente Verwendung in allen produktbegleitenden Nutzerinformationen, Unterlagen und Begleitpapieren (vgl. tekom-Normenkommentar, Kapitel 10 Terminologie).¹

Allerdings wird in Unternehmen Terminologiearbeit oft noch kontrovers diskutiert. Für die einen wird vorwiegend die Aufwands- und Kostenseite im Vordergrund der Überlegungen gestellt, für andere ist sie ein unabdingbares Muss im Hinblick auf Qualitätsverbesserungen und Effizienzsteigerungen. Um diesen scheinbaren Widerspruch aufzulösen, werden die Kosten- und Nutzenaspekte der Terminologiearbeit untersucht und durch empirisch abgesicherte Daten (Kennzahlen) belegt. Die Studie enthält u. a. Kapitel über die theoretische Basis der Terminologiearbeit, Anwendererfahrungen und Fallstudien, Kennzahlen für eine Kosten- und Nutzenanalyse, eine Übersicht zu 17 Systemen für die Terminologieverwaltung, Terminologieextraktion und Terminologiekontrolle sowie eine Beschreibung aller wichtigsten Funktionen von Softwaresystemen für die Terminologiearbeit. Ferner fasst die Studie Ergebnisse einer Online-Umfrage zur praktischen Terminologiearbeit in Unternehmen zusammen.

1 Ergebnisse einer Unternehmensbefragung

In einer Online-Umfrage unter tekom-Mitgliedern wurden Mitte 2015 etwa 800 Unternehmen zu Erfahrungen und Einschätzungen bzgl. der Terminologiearbeit im eigenen Umfeld befragt. Aus den ermittelten Daten wurden die Angaben von 504 Befragungsteilnehmern ausgewertet, darunter rund 24 % Führungskräfte und 74 % Angestellte in Unternehmen; die übrigen 2 % betreffen Personen, die sich derzeit in einer Ausbildung befinden. Von den Befragten arbeiten 72 % in Industrieunternehmen sowie 17 % in Softwareunternehmen; weitere 11 % kommen aus sonstigen Unternehmen.

Aus der Ergebnisanalyse geht die Brisanz von Terminologieproblemen in Unternehmen deutlich hervor: Auf die Frage, wie häufig es vorkommt, dass verschiedene Unternehmensbereiche bzw. Mitarbeiter für das Gleiche (Produktteil) unterschiedliche Benennungen verwenden, antworten 65 % mit ständig oder sehr oft und 24,5 % mit oft; 7,7 % geben an, dass dies ab und zu vorkomme, und nur 2,8 % sagen selten oder nie. Das gleiche Bild zeigt sich bei der Frage, wie häufig es vorkommt, dass in verschiedenen Dokumenten für das Gleiche (Produktteil) unterschiedliche Bezeichnungen verwendet werden: 43,9 % geben ständig oder sehr oft an, 30,7 % oft, 17,6 % ab und zu und nur 7,9 % meinen, dass dies selten oder nie auftritt.

Eine Ursache liegt darin, dass in den Unternehmen sehr viele verschiedene Bereiche an der Vergabe von Benennungen beteiligt sind: In rund 80 % der befragten Unternehmen

¹ Fritz et al. 2015, Schulz 2015.

sind es vor allem die Unternehmensbereiche Forschung / Entwicklung / Konstruktion sowie die Technische Kommunikation, die Benennungen vergeben.

Bei weiteren 62 % kommt das Produktmanagement sowie das Marketing hinzu. Lokalisierung bzw. Übersetzung oder der Vertrieb spielen bei rund 35 % der Unternehmen eine Rolle sowie bei annähernd einem Viertel die Geschäftsführung und der Kundendienst (24,1 und 23,3 %) bzw. auch die Bereiche Schulung/Training (20,2 %). Die folgende tabellarische Übersicht zeigt die Ergebnisse im Einzelnen.

Tabelle 1: An der Vergabe von Benennungen beteiligte Bereiche

Unternehmensbereich	Anteil
Forschung / (Software-)Entwicklung / Konstruktion	81,8 %
Technische Dokumentation	78,0 %
Produktmanagement / Portfoliomanagement	62,4 %
Marketing	62,0 %
Vertrieb / Sales	35,5 %
Übersetzung / Lokalisierung	34,5 %
Geschäftsführung	24,1 %
Service / Kundendienst / After Sales	23,3 %
Schulung / Training	20,2 %
Unternehmenskommunikation / Public Relations	20,2 %
Einkauf / Beschaffung	12,7 %
Qualitätssicherung / Qualitätsmanagement	10,8 %
Montage / Montageplanung / Produktion	9,0 %
Instandhaltung / Wartung	5,3 %
IT-Service	4,5 %
Customer Relationship Management / Partner Relationship Management	3,9 %
Verwaltung	2,0 %
Controlling / Rechnungswesen	1,2 %
Verpackung	1,0 %

Die Problematik unterschiedlicher Benennungen hat weitreichende Konsequenzen für die Arbeitseffizienz. So geben immerhin 26,6 % der Befragten an, dass Bezeichnungen von Produktteilen ständig bzw. sehr oft nicht sofort verstanden werden, bei weiteren 25,3 % kommt dies oft vor, 33,9 % geben an, dass dies ab und zu der Fall sei, und nur 13,9 % sind der Meinung, dass dies selten oder nie auftrete. In der Konsequenz müssen rund 25,9 % ständig oder sehr oft nachschlagen oder nach den richtigen Benennungen fragen, weitere 31,3 % tun dies oft, 29,3 % ab und zu und nur 13,5 % selten oder nie. Die Ergebnisse belegen den Stellenwert und die Auswirkungen von Terminologieproblemen in Unternehmen. Sie sind ein deutlicher Hinweis darauf, wie viel zeitlicher und damit auch finanzieller Aufwand in Unternehmen entsteht, wenn die verwendete Terminologie uneinheitlich ist.

Einheitliche Benennungen haben nach Ansicht der Befragungsteilnehmer einen sehr hohen Nutzen. So schätzen 67,3 % die Arbeitserleichterung durch konsistente Terminologie als sehr groß oder groß ein und 23 % als eher groß. Die Zeitersparnis wird von 62,2 % als sehr groß oder groß angesehen, von 26,9 % als eher groß. Die Verbesserung der Qualität durch einheitliche Benennungen wird sogar von 86,5 % als groß oder sehr groß betrachtet, ebenso die Erleichterung der Verständlichkeit für den Kunden (80,8 % sehr groß oder groß). Im Hinblick auf mögliche Kosteneinsparungen wird das Optimie-

Teil A Einführung: Benennungen und ihre Konsequenzen

II Terminologie, Terminologielehre und Terminologiearbeit

Bevor die Studie auf die praktische Umsetzung von Terminologiearbeit näher eingeht, wird aufgezeigt, in welcher Art Terminologieprobleme auftreten können. Daraus kann abgeleitet werden, warum Terminologiearbeit im Unternehmen sinnvoll ist und welche Vorteile und Nutzen damit verbunden sind.

1 Einleitung

Bei der Suche nach englischen Übersetzungen für das deutsche Fachwort „Terminologie“ wird von einschlägigen Übersetzungsmaschinen oder Wörterbüchern die Bezeichnung „terminology“ angeboten. Schlägt man anschließend die Bedeutung von „terminology“ und „Terminologie“ in Wikipedia nach, stößt man auf einen aufschlussreichen Sachverhalt: Im englischsprachigen Teil von Wikipedia ist „terminology“ definiert als „the study of terms and their use“², in der deutschen Wikipedia hingegen wird festgestellt, dass Terminologie mehrdeutig ist und es werden die beiden folgenden Definitionen angeboten:

„Terminologie bezeichnet (...) die Lehre von den Termini (...) eines bestimmten Faches.“

„Terminologie bezeichnet (...) die Menge aller Termini eines Fachgebiets.“³

Im Englischen bezeichnet „terminology“ die Lehre von den Termini, im Deutschen wird „Terminologie“ sowohl für die Lehre als auch für die Termini selbst verwendet. Folglich hat „Terminologie“ im deutschen Sprachgebrauch zwei Bedeutungen und ist damit mehrdeutig; das scheinbar englische Äquivalent „terminology“ deckt nur eine dieser Bedeutungen ab. Ob die Definitionen in Wikipedia wissenschaftlich korrekt sind, sei dahingestellt. Sie lassen darauf schließen, dass mit „Terminologie“ nicht dasselbe gemeint ist wie mit der englischen Benennung „terminology“, dass sich also die damit bezeichneten Begriffe unterscheiden.

So lässt ausgerechnet die Benennung „Terminologie“ die Bedeutung der Terminologiearbeit erahnen. Bedingt durch unterschiedliche kulturelle, wirtschaftliche und politische Entwicklungen unterscheiden sich Begriffe, obwohl die jeweiligen Benennungen, wie im Beispiel von „Terminologie“ und „terminology“, auf eine Äquivalenz, also eine gleiche Bedeutung, schließen lassen. Für das richtige Verständnis ist eine genaue Kenntnis der Begriffe hinter den Benennungen unerlässlich – und schon sind wir mitten in der Terminologiearbeit.

In der DIN-Norm 2342 „Begriffe der Terminologielehre“⁴ wird zwischen Terminologie, Terminologielehre und Terminologiearbeit unterschieden. Die Terminologielehre wird definiert als die „Wissenschaft von den Begriffen und ihren Bezeichnungen in den Fachsprachen“, wobei hierfür „Terminologie“ als Benennung abgelehnt wird. Terminologiearbeit ist nach DIN 2342 die „auf der Terminologielehre aufbauende Planung, Erarbeitung, Bearbeitung oder Verarbeitung, Darstellung oder Verbreitung von Terminologie“.

² <http://en.wikipedia.org/wiki/Terminology>, 08.01.2016.

³ <http://de.wikipedia.org/wiki/Terminologie>, 08.01.2016.

⁴ DIN 2342:2011.

Bei der Übertragung von Sprachen spielt die Terminologearbeit eine zentrale Rolle, da ohne das genaue Verständnis der Begriffe, die durch die Ausgangssprachlichen Bezeichnungen repräsentiert werden, kein Fachtext richtig verstanden, geschweige denn ein adäquater Text mit äquivalenten Bezeichnungen in der Zielsprache produziert werden kann. Eine systematische Terminologieverwaltung – als Teilbereich der Terminologearbeit – ist außerdem Voraussetzung für eine konsistente Zielsprachliche Terminologieverwendung. Auch die einsprachige Fachkommunikation ist ohne Kenntnis der einschlägigen Terminologie undenkbar. Zudem gewinnt Terminologearbeit im Bereich des Informations- und Wissensmanagements immer mehr an Bedeutung. In der heutigen Wissensgesellschaft, in der arbeits- und kapitalintensive Aktivitäten durch informations- und wissensintensive Tätigkeiten ersetzt wurden und neue Informations- und Kommunikationstechnologien den Wissensaustausch beschleunigen, ist Wissen zum Erfolgsfaktor geworden. Dabei ist die Terminologie der Informationsträger, mit dem Wissen kommunizierbar gemacht, gespeichert und weitergegeben werden kann.

In Unternehmen wird man sich zunehmend der Bedeutung der Terminologie für eine reibungslose Kommunikation bewusst, sei es intern zwischen unterschiedlichen Abteilungen und Funktionen im Haus oder extern mit Partnern, wie Vertriebsfirmen, Dienstleistern, z. B. im Bereich Public Relations oder Übersetzung, und nicht zuletzt mit den Kunden selbst.

Um in dieser Arbeit nicht die Fehler zu begehen, die durch Terminologearbeit vermieden werden sollen, werden zentrale Termini wie „Begriff“, „Benennung“, „Bezeichnung“, „Gegenstand“ usw. in ihren definierten terminologiewissenschaftlichen Bedeutungen verwendet. Diese sind in Kapitel V „Konzeptionelle Basis“ nachzulesen. Mit „Terminologearbeit“ wird im Folgenden stets die praxisbezogene Umsetzung von Erkenntnissen aus der Terminologielehre bezeichnet – dem, damit befasst sich die vorliegende Studie.

2 Terminologearbeit

Die Verwendung der Benennung „Terminologie“ und ihrer scheinbaren Äquivalente in anderen Sprachen zeigt, welche Probleme sich mit Benennungen und den damit bezeichneten Begriffen ergeben können. Sicherlich kann man einwenden, dass Sprache lebendig ist und Wortbedeutungen nicht immer eindeutig sind. Schon immer gab es ein interindividuell unterschiedliches Verständnis der Bedeutung von Wörtern – auch weil diese in unterschiedlichen Kontexten verwendet werden. Dies gilt allerdings nur für die Gemeinsprache, d. h. die unspezifische Alltagssprache, die für alle Mitglieder der Sprachgemeinschaft verständlich ist. Für die Fachsprache gelten andere Regeln.

Terminologie ist Teil der Fachsprache und diese wiederum in DIN 2342 als „Bereich der Sprache, der auf eindeutige und widerspruchsfreie Kommunikation in einem Fachgebiet gerichtet ist und dessen Funktionieren durch eine festgelegte Terminologie entscheidend unterstützt wird“⁵ definiert. Gemein- und Fachsprache gehen in der Praxis Hand in Hand und bilden die Gesamtsprache einer Sprachgemeinschaft. Oft tauchen Wörter sowohl in der Gemeinsprache als auch in einer oder mehreren Fachsprachen auf, wobei sie in der Gemeinsprache in einer anderen, weniger spezifischen Bedeutung verwendet werden. So ist „Besitz“ in der Gemeinsprache ein Synonym von „Eigentum“, während die beiden Benennungen in der Rechtssprache zwei unterschiedliche, streng voneinander zu trennende Begriffe bezeichnen.

Die Terminologieverwaltung (mit dem Synonym „Terminologiemanagement“) ist ein „Teil der Terminologearbeit, der sich mit der Erfassung, Verarbeitung, Pflege und Bereitstellung von terminologischen Daten befasst“.⁶

⁵ DIN 2342:2011.

⁶ DIN 2342:2011.

III 33 Gründe für Terminologiearbeit

Terminologiefehler sowie inkonsistente Benennungen haben vielfache Probleme für Unternehmen zur Folge. Daraus stellt sich im Umkehrschluss die Frage, welchen Nutzen Unternehmen haben, wenn sie eine systematische Terminologiearbeit betreiben und dadurch die konsistente Verwendung von Benennungen, die Einheitlichkeit von Schreibweisen und die Transparenz der verwendeten Benennungen sicherstellen. Die Argumente für Terminologiearbeit sind vielfältig und werden im Folgenden drei grundlegenden Zielen der Unternehmenspolitik zugeordnet.

1 Kosten und Effizienz

Als Gründe für Terminologiearbeit werden am häufigsten Kostenverringerung sowie Effizienzsteigerung genannt:

1. bessere Wiederverwendbarkeit von Inhalten, Vermeidung von Doppelarbeit
2. höhere Produktivität bei der Textproduktion
3. geringere Fehlerzahl und Änderungsraten bei technischen und inhaltlichen Freigaben, die u. U. die Freigabe des Produkts verzögern
4. schnellere Einarbeitungszeit für neue Mitarbeiter und Dienstleistungen unternehmen
5. störungsfreie interne Kommunikation, Vermeidung von Missverständnissen
6. weniger Nachfragen von Übersetzern
7. weniger Übersetzungsfehler
8. erhöhte Effizienz von Translation-Memory-Systemen
9. geringerer Zeitaufwand für die Übersetzung
10. niedrigere Übersetzungskosten
11. niedrigere Kosten für nachträgliche Korrekturen der Terminologie
12. niedrigere Kosten für rechtliche Auseinandersetzungen
13. weniger Hotlineanrufe
14. geringere Anzahl von Fehlbestellungen vor allem im Service und Ersatzteilbereich

2 Qualität

Aktive Terminologiearbeit hat zudem positive Auswirkungen auf verschiedene Qualitätsmerkmale:

15. höhere Qualität und bessere Verständlichkeit von Dokumenten
16. präzisere und für Kunden verständlichere Bezeichnungen
17. konsistente Benennungen, vor allem bei verteilter Informationsentwicklung
18. konsistente Einträge in Translation-Memory-Systemen
19. weniger Missverständnisse in der Kommunikation
20. bessere Verständlichkeit von inhaltlichen Querverweisen und Bezügen
21. effiziente Übersetzungstätigkeit
22. höhere Übersetzungsqualität
23. höhere Servicequalität
24. höhere Kundenzufriedenheit

3 Synergieeffekte

Terminologiearbeit schafft zudem weitere Synergieeffekte. Anhand von definierten Begriffen und eindeutigen Benennungen können weitgehend automatisiert Glossare erstellt werden. Auch die Erarbeitung bzw. Generierung von Indizes wird durch konsistente Terminologiearbeit unterstützt. Nicht zuletzt werden durch die zunehmende Vereinheitlichung von Terminologie Suchanfragen auf Unternehmenswebseiten intern und

Teil B Terminologiearbeit in Unternehmen

V Konzeptionelle Basis

Die folgenden Kapitel behandeln die Grundlagen der Terminologielehre und liefern die Basis für die Umsetzung von Terminologiearbeit im Unternehmen.

1 Stakeholder und Zielgruppen der Terminologie

Eine definierte Unternehmensterminologie richtet sich an verschiedene Interessen- und Zielgruppen. In einem Unternehmen greifen typischerweise folgende Personengruppen auf eine Terminologiedatenbank zu:

- Autoren und Inhaltentwickler
- Übersetzer
- Kunden
- Geschäftspartner
- Zulieferer
- Dienstleister
- andere Angestellte
- Bereiche wie Service, Marketing, Sales

Im Rahmen der Einführung einer Unternehmensterminologie muss definiert werden, wer die Terminologie nutzen soll und welche Bedürfnisse diese Zielgruppe hat. Die verschiedenen Nutzergruppen sollten in ihrer eigenen Umgebung Zugang zu der Unternehmensterminologie haben, wobei die terminologischen Informationen so aufbereitet und dargestellt werden sollten, wie sie von den jeweiligen Nutzern erwartet und für die spezifischen Tätigkeiten benötigt werden. Für Technische Redakteure kann eine Beschränkung auf die Arbeitssprache, für Übersetzer auf die Ausgangs- und Zielsprache ihrer Übersetzung und für Terminologen keine Datenbeschränkung sinnvoll sein.

Bei externen Dienstleistern für die Informationsentwicklung oder Übersetzung muss sichergestellt werden, dass auch sie die Zugriffsrechte auf die terminologischen Daten definiert sind. Auch hier ist eine Begrenzung auf denjenigen Teil der Datenbank denkbar, der für den Auftrag notwendig ist.

2 Begriffe und Benennungen

Worum geht es in der Terminologielehre? Im Folgenden werden die Grundlagen und die wichtigsten Begriffe der Terminologielehre erläutert.

2.1 Gegenstand – Begriff – Benennung

Mit Wörtern werden Aspekte unserer Umwelt fassbar und benennbar gemacht. Wörter bezeichnen Objekte, Ereignisse, Sachverhalte, Ideen usw. In der Terminologielehre werden diese Wörter „Benennungen“ genannt und die Objekte, Ereignisse, Handlungen und Ideen „Gegenstände“.

Die Benennungen bezeichnen nicht direkt die Gegenstände, sondern die abstrakten Vorstellungen, die wir uns davon machen, die sogenannten „Begriffe“. Diese Zusammenhänge werden modellartig im terminologischen Dreieck wie in Abbildung 4 dargestellt.

Teil D Terminologiewerkzeuge im Überblick

IX Beschreibung der Tool-Funktionalitäten

In diesem Abschnitt wird der Aufbau des Fragebogens detailliert erläutert. Insbesondere wird umfassend erklärt, welche Bedeutung die verschiedenen Funktionen der Terminologieverwaltungs-, Terminologieextraktions- und Terminologiekontrollsysteme haben und wofür sie relevant sind. Im Folgenden wird „Terminologieverwaltungssystem“ mit „TVS“ abgekürzt.

1 Aufbau und Inhalt des Fragebogens

Um die am Markt erhältlichen Terminologieverwaltungssysteme im Sinne der bisher beschriebenen Kriterien beurteilen zu können, wurden in dieser Studie 17 internationale Anbieter anhand eines ausführlichen Fragebogens zu den Funktionalitäten ihres Systems befragt. Die Systemanbieterbefragung erfasste folgende Fragekategorien (die Nummerierung folgt der des Fragebogens):

2. Anbieterangaben

- 2.1 Adressangaben
- 2.2 Firmendaten und Firmenentwicklung
- 2.3 Allgemeine Produktangaben
- 2.4 Realisierte Installationsvolumina des genannten Produkts
- 2.5 Vertrieb des Produkts im In- und Ausland und, falls bekannt, Anzahl der installierten Clients (verkaufte Lizenzen)
- 2.6 Zielgruppe
- 2.7 Alleinstellungsmerkmal/Besonderheiten
- 2.8 Brancheneinsatz

3. Funktionalitäten des Terminologieverwaltungssystems

- 3.1 Allgemeine Angaben zu Terminologieverwaltungssystemen (TVS)
- 3.2 Suche, Anzeige und Filter
- 3.3 Eingabe von Daten und Qualitätssicherung
- 3.4 Import, Export und Drucken
- 3.5 Grafik- und Medienverwaltung
- 3.6 Nutzerverwaltung und Projektorganisation
- 3.7 Schnittstellen und Interaktion
- 3.8 Editoren

4. Funktionalitäten des Terminologieextraktionssystems

- 4.1 Allgemeine Angaben zu Terminologieextraktionssystemen (TEX)
- 4.2 Extraktionsprozess
- 4.3 Ansicht und Bearbeitung
- 4.4 Druck und Export
- 4.5 Projektorganisation
- 4.6 Schnittstellen und Interaktion

5. Funktionalitäten des Terminologiekontrollsystems

- 5.1 Allgemeine Angaben zu Terminologiekontrollsystemen (TKO)
- 5.2 Terminologieprüfprozess
- 5.3 Ergebnisanzeige und Benutzerinteraktion
- 5.4 Schnittstellen und Interaktion
- 5.5 Berichte und Auswertungen
- 5.6 Projektorganisation
- 5.7 Weitere Schnittstellen

6. Technische Anforderungen/Beschreibungen

- 6.1 Skalierbarkeit
- 6.2 Datensicherung
- 6.3 Technische Grundlagen
- 6.4 Dokumentation des Produkts

7. Systemumfeld und Dienstleistungen

- 7.1 Dienstleistungen
- 7.2 Support
- 7.3 Weitere Produkte
- 7.4 Weitere Schnittstellen

8. Projektumfeld

9. Systemnutzung

10. Preise

Im Folgenden wird knapp dargestellt, welche Fragen jeweils zu den Themenblöcken erhoben wurden.

Anbieterangaben

Aus dem ersten Fragenkomplex gehen die detaillierten Angaben zur Firmenadresse und zu den Firmendaten, wie Gründungsjahr und Sitz, sowie zur Firmenentwicklung hervor. Sie sollen es Interessenten ermöglichen, sich ein erstes Bild von dem Systemhersteller zu verschaffen. Des Weiteren kann den Produktangaben entnommen werden, in welcher Version das Produkt vertrieben wird und auf welchen Untermodulen es aufgebaut ist. Auch die bisher größten realisierten Installationsvolumina sind beschrieben, durch die auch Rückschlüsse auf die Projekterfahrung des Anbieters gezogen werden können.

Besonders interessant sind für potenzielle Anwender die Alleinstellungsmerkmale des Produkts. Aus Letzteren ist sowohl die Art der Selbstdarstellung als auch ein Teil der Firmenphilosophie und des Marktakus ersichtlich. Aus den Angaben geht zudem die Branchenerfahrung des Herstellers hervor.

Funktionalitäten der Systeme

Kern des Fragebogens sind die Funktionalitäten der verschiedenen Tools für die Terminologieverwaltung, die Terminologieextraktion und für die Terminologiekontrolle.

In dem Fragebogenabschnitt „Technische Anforderungen/Beschreibungen“ finden sich detaillierte Angaben zu den technischen Anforderungen und über die Funktionsweise der verschiedenen Terminologiewerkzeuge. Aus diesen kann sich ein potenzieller Anwender ein umfassendes Bild von dem Funktionsumfang der verschiedenen Tools verschaffen. Die Übersichtstabelle ermöglicht es, die verschiedenen Systeme hinsichtlich ihrer Funktionen und Arbeitsweisen schnell und effektiv zu vergleichen.

Systemumfeld und Dienstleistungen

Die Systemanbieter geben hier an, welche sonstigen Dienstleistungen sie im Umfeld des Terminologiemanagements anbieten, was insbesondere für Kunden von Interesse ist, die „alles aus einer Hand“ erhalten möchten. Auch Angaben zu den Supportleistungen sind hier zu finden. Informationen zu weiteren angebotenen Produkten und standardmäßigen Schnittstellen sind insbesondere dann von Interesse, wenn das Terminologieverwaltungssystem in verschiedenen Softwareumgebungen verwendet und in die vorhandene Systemlandschaft integriert werden soll.

Projektumfeld

Aus diesem Fragenbereich gehen Angaben hervor, welche Unternehmen Integrations- und Implementierungsdienstleistungen für das System anbieten. Zudem finden sich hier kalkulations- und projektplanungsrelevante Informationen zur typischen Dauer des Einführungsprozesses sowie zur Schulung. Weiter wurde erfragt, welche Vorarbeiten zur Systemeinführung idealerweise vom Kunden zu leisten sind, so dass dieser sich im Vorfeld ein Bild vom zu erwartenden Projektaufwand machen kann.

Systemnutzung

Hier wurden die Anbieter aufgefordert, typische terminologische Anwendungsszenarien, auch mit Erläuterung in Form von Screenshots, zu beschreiben. Dadurch kann sich ein potenzieller Anwender ein Bild von der Arbeitsweise des Systems verschaffen.

Preise

Im letzten Abschnitt finden sich Preisangaben der Hersteller für verschieden große Systemkonfigurationen sowie für Updates. Aus den Angaben zu den Lizenzkosten können interessierte Unternehmen eine grobe Schätzung für die zu erwartenden Betriebskosten vornehmen. Auch zeigen sich hier Unterschiede in der Preis- und Lizenzpolitik der einzelnen Systemanbieter.

2 Beschreibung der Terminologieverwaltungssystem-Funktionalitäten

Die im Folgenden beschriebenen Funktionalitäten sind der eigentliche Kern des Terminologiesystems. Durch sie werden die terminologischen Prozesse für die Erfassung, Verwaltung und Erstellung von Informationsprodukten abgewickelt. In den Kommentaren zu den Funktionen finden sich wichtige Hinweise für die Interpretation der Antworten der Anbieter. Die dargestellten Funktionen können als Basis für die Erstellung eines Lasten- bzw. Pflichtenhefts verwendet werden. Zudem können anhand der Funktionen Terminologieverwaltungssysteme nach den eigenen unternehmensrelevanten Anforderungen bewertet werden.

2.1 Allgemeine Angaben zu Terminologieverwaltungssystemen (TVS)

In diesem Abschnitt finden sich Erläuterungen zu den verschiedenen Funktionalitäten zum Verwalten terminologischer Daten.

Tabelle 66: Verwaltung von Sprachen (Frage Nr. 3.1)

Funktion	Bedeutung
Einsprachige Terminologieverwaltung	Ist es möglich, mit dem TVS auch (nur) einsprachige Terminologiebestände zu verwalten?
Zweisprachige Terminologieverwaltung	Ist es möglich, mit dem TVS auch (nur) zweisprachige Terminologiebestände zu verwalten?
Mehrsprachige Terminologieverwaltung	Ist es möglich, mit dem TVS auch mehrsprachige Terminologiebestände zu verwalten?
Nicht unterstützte Sprachen/ Sprachfamilien	Werden bestimmte Sprachfamilien (asiatische, arabische usw.) oder Sprachen nicht unterstützt (Zeichensatz, Schreibrichtung)?

Teil F Verzeichnisse

XII Literaturverzeichnis

Arntz, Reiner / Picht, Heribert / Schmitz, Klaus-Dirk (2014): Einführung in die Terminologiearbeit. 7., vollständig überarbeitete und aktualisierte Auflage. Hildesheim: Olms.

DIN e.V. (Hrsg.) (2011): DIN 2342:2011-08. Begriffe der Terminologielehre. Berlin: Beuth

DIN e.V. (Hrsg.) (2013): DIN 2330:2013-07. Begriffe und Benennungen – Allgemeine Grundsätze. Berlin: Beuth.

DIN e.V. (Hrsg.) (2013): DIN EN 82079-1:2013-06. Erstellen von Gebrauchsanleitungen – Gliederung, Inhalt und Darstellung – Teil 1: Allgemeine Grundsätze und ausführliche Anforderungen. Berlin: Beuth.

Fritz, Michael / Altenhofen, Christoph / Straub, Daniela / Ziegler, Wolfgang (2005): Effizientes Informationsmanagement durch spezielle Content-Management-Systeme. Stuttgart: TC and more.

Fritz, Michael / Heuer-James, Jens-Uwe / Michael, Jörg / Schmeling, Roland / Schulz, Matthias (2015): Normenkommentar zur EN 82079-1 „Erstellen von Gebrauchsanleitungen“. 2. Auflage inklusive Normtext. Stuttgart: tekomp.

Grinsted, Annelise / Thomsen, Hanne Erdman (2008): Cost-benefit Analysis of the Introduction and Implementation of a Terminology Management System. In: Madsen, Bodil Nistrup / Thomsen, Hanne Erdman (Hrsg.): Managing Ontologies and Lexical Resources. Litera, S. 317–332.

Gust, Dieter (2007): Terminologie – (k)eine Kostenfrage. In: Produkt Global 06/2007, S. 32ff.

Haig, Matt (2005): Brand Failures: The Truth About the 100 Biggest Branding Mistakes of All Time. London/Philadelphia, PA: Foghorn Page.

ISO 12620 (1999): Computer applications in terminology – Data categories (zurückgezogen). Genf: ISO.

ISO 16642 (2003): Computer applications in terminology – Terminological markup framework. Genf: ISO.

ISO 26162 (2012): Systems to manage terminology, knowledge and content – Design, implementation and maintenance of terminology management systems. Genf: ISO.

ISO 30042 (2009): Systems to manage terminology, knowledge and content – TermBase eXchange (TBX). Genf: ISO.

KÜDES – Konferenz der Übersetzungsdienste europäischer Staaten (Hrsg.) (2002): Empfehlungen für die Terminologiearbeit. 2., überarbeitete und erweiterte Auflage. Bern: Schweizerische Bundeskanzlei, Sektion Terminologie.

<https://www.bk.admin.ch/dokumentation/sprachen/05078/index.html>
(Zugriff 08.01.2016).

LISA Terminology Special Interest Group (Hrsg.) (2003): Terminology Management: A comparative study of costs, data categories, tools, and organizational structure. <http://www.terminorgs.net/downloads/termReport.pdf> (Zugriff 08.01.2016).

Schmitz, Klaus-Dirk (2007): Translationsqualität durch Terminologiequalität – wie und wo sollte Terminologiearbeit den Übersetzungsprozess unterstützen. In: Schmitt, Peter A. / Jüngst, Heike E. (Hrsg.): Translationsqualität. Frankfurt/Main: Peter Lang, S. 537–552.

XIII Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: An der Vergabe von Benennungen beteiligte Bereiche	10
Tabelle 2: Bereitschaft, in Terminologiearbeit zu investieren	11
Tabelle 3: Problemsymptome für Terminologie und mögliche Erfassungsmethoden	32
Tabelle 4: Matrix für eine Auswirkungsanalyse	34
Tabelle 5: Rahmenbedingungen des Unternehmens und Nutzwertsteigerung für Terminologiearbeit	35
Tabelle 6: Nutzenfaktoren und zu erwartende Effekte für die Zielerreichung	37
Tabelle 7: Vergleiche von Kennzahlen mit und ohne Terminologiearbeit	37
Tabelle 8: Mögliche Datenkategorien auf Eintrags- oder Begriffsebene	50
Tabelle 9: Mögliche Datenkategorien auf Sprachebene	51
Tabelle 10: Mögliche Datenkategorien auf Benennungsebene	51
Tabelle 11: Mögliche Datenkategorien auf Wortebene	52
Tabelle 12: Mögliche Datenkategorien für bibliografische Einträge	52
Tabelle 13: Matrix zur Erhebung verschiedener Unterkennzahlen	64
Tabelle 14: Beispiel Ergebnisse Nutzen-Analyse Kennzahl „Benennungsänderungen“	65
Tabelle 15: Beispiel Nutzen-Analyse Kennzahl „Anzahl an Anfragen von Übersetzern“	66
Tabelle 16: Beispiel Nutzen-Analyse Kennzahl „Anzahl an Übersetzungskorrekturen“	67
Tabelle 17: Beispiel-Vergleich Übersetzungskosten	68
Tabelle 18: Mögliche Kostenfaktoren für Terminologiearbeit	70
Tabelle 19: Nutzen-Überblick: Summe der Kennzahlen	70
Tabelle 20: Berufliche Situation der Befragungsteilnehmer (n = 504)	73
Tabelle 21: tekcom-Mitgliedschaft der Befragungsteilnehmer (n = 504)	73
Tabelle 22: Organisatorische Bereiche der Befragungsteilnehmer (n = 504)	73
Tabelle 23: Art des Unternehmens (n = 504)	74
Tabelle 24: Unternehmensgröße nach Mitarbeiterzahlen (n = 504)	74
Tabelle 25: Branche der Unternehmen (n = 504)	75
Tabelle 26: Umfang, in dem Technische Dokumentationen erstellt werden (n = 504)	76
Tabelle 27: Anzahl der Mitarbeiter in der Technischen Dokumentation (n = 504)	76
Tabelle 28: Häufigkeit der Nennungen über die Erstellungen weiterer Informationen zu Produkten im Unternehmen (n = 484)	77
Tabelle 29: Anzahl erstellter Informationsprodukte (n = 484)	78
Tabelle 30: Häufigkeit der Nennungen, welche Unternehmensbereiche für die Erstellung bestimmter Produktinformationen zuständig sind (n = 504)	79
Tabelle 31: Häufigkeit der Nennungen, welche Unternehmensbereiche an der Vergabe von Benennungen beteiligt sind (n = 490)	82

XIV Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Modell einer Kosten-Nutzen-Analyse für Terminologearbeit	13
Abbildung 2: Unternehmensziele aus dem klassischen Management-Dreieck	36
Abbildung 3: Modell der Kosten-Nutzen-Analyse	39
Abbildung 4: Terminologisches Dreieck	42
Abbildung 5: Beispiel für ein Begriffssystem mit Abstraktionsbeziehungen	43
Abbildung 6: Beispiel für ein Begriffssystem mit Bestandsbeziehungen	43
Abbildung 7: Übersicht über die Anordnung der Datenebenen und Datenkategorien bei der Datenmodellierung	48
Abbildung 8: Beispielrechnung für Kosten und nachgewiesenen monetären Nutzen bei der Einführung von Terminologearbeit (in Anlehnung an Gust 2007)	71
Abbildung 9: Informationen im Produktlebenszyklus und deren Herkunft	81
Abbildung 10: Schnittmengen der Informationsentwicklung im Unternehmen	84

Leseprobe