Inhaltsverzeichnis

I Zusammenfassung 1
1 Ergebnisse einer Unternehmensbefragung 1
2 Kosten-Nutzen-Aspekte 3

Teil A Einführung Benennungen und ihre Konsequenzen 6

II Terminologie, Terminologielehre und Terminologiearbeit 6
1 Einleitung 6
2 Terminologiearbeit 7
3 Herausforderungen 7
4 Klassische Terminologieprobleme in Unternehmen 10
4.1 Terminologieprobleme im einsprachigen Umfeld bzw. in der Ausgangssprache 10
4.2 Terminologieprobleme in Übersetzungen 12
4.3 Wo treten Terminologieprobleme auf? 13
4.4 Fazit aus den Terminologieproblemen 14
4.5 Folgen von Terminologieproblemen für Unternehmen 14

III 33 Gründe für Terminologiearbeit 16
1 Kosten und Effizienz 16
2 Qualität 16
3 Synergieeffekte 17

IV Kosten-Nutzen-Analyse: Schritt für Schritt 18
1 Beweggründe für Terminologiearbeit 19
2 Vorgehensmodell einer Kosten-Nutzen-Analyse 20
2.1 1. Schritt: Problemanalyse 20
2.2 2. Schritt: Auswirkungsanalyse 22
2.3 3. Schritt: Rahmenbedingungen für den Nutzwert 23
2.4 4. Schritt: Ziel-Definition 24
2.5 5. Schritt: Nutzen-Analyse 25
2.6 6. Schritt: Mit-Ohne-Vergleich 27
2.7 7. Schritt: Kostenanalyse 27
2.8 8. Schritt: Kosten-Nutzenanalyse 28
2.9 9. Schritt: Erfolgsfaktoren und Risiken 29

Teil B Terminologiearbeit in Unternehmen 30

V Konzeptionelle Basis 30
1 Stakeholder und Zielgruppen der Terminologie 30
2 Begriffe und Benennungen 30
2.1 Gegenstand – Begriff – Benennung 30

VI Praktische Terminologiearbeit 34
1 Aufbau einer Terminologiedatenbank 34
1.1 Begriffsorientierung und Benennungsautonomie 34
1.2 Datenkategorien und Eintragsmodellierung 35
1.3 Nutzerprofile und Nutzungsrechte 40
2 Methoden der Terminologiearbeit 41
2.1 Grundsätze der Benennungsbildung 41
2.2 Definitionen 45
2.3 Pflege von Terminologiebeständen/Qualitätssicherung 47
2.4 Terminologierecherche 47

Teil C Empirische Daten 49

VII Beispiel einer Kosten-Nutzen-Analyse 49

1 Berechnung einer Kosten-Nutzen-Analyse 49
1.1 Daten für die Kosten-Nutzen-Analyse-Beispielrechnung 49
1.2 Nutzenkennzahlen 49
1.3 Aufwandskennzahlen 55
1.4 Ergebnis der Kosten-Nutzen-Analyse 56

VIII Status Quo: Empirische Ergebnisse über Terminologiearbeit 58

1 Beschreibung der Stichprobe 58
2 Komplexität der Benennungsvergabe 62
3 Stellenwert von Terminologiearbeit in Unternehmen 73
3.1 Terminologiebezogene Probleme in Unternehmen 73
3.2 Potenzieller Nutzen von Terminologiearbeit 75
3.3 Bedeutung von Terminologiearbeit in Unternehmen 80
3.4 Fazit: Terminologiearbeit im Spannungsfeld der Überzeugung 83
4 Status Quo von Terminologiearbeit in Unternehmen 84
5 Praxis der Terminologiearbeit in Unternehmen 88
5.1 Definition der Termini 89
5.2 Verwendung von definierter Terminologie 92

Teil D: Terminologiewerkzeuge im Überblick 96

IX Beschreibung der Tool-Funktionalitäten 96

1 Aufbau und Inhalt des Fragebogens 96
2 Beschreibung der Terminologieverwaltungssystem-Funktionalitäten 98
2.1 Allgemeine Angaben zu Terminologieverwaltungssystemen (TVS) 98
2.2 Suche, Anzeige und Filter 100
2.3 Eingabe von Daten und Qualitätssicherung 103
2.4 Import, Export und Drucken 104
2.5 Grafik- und Medienverwaltung 107
2.6 Nutzerverwaltung und Projektorganisation 107
2.7 Schnittstellen und Interaktion 109
2.8 Editoren 109
3 Beschreibung der Terminologieextraktionssystem- Funktionalitäten 110
3.1 Allgemeine Angaben zu Terminologieextraktionssystemen (TEX) 110
3.2 Extraktionsprozess 111
3.3 Ansicht und Bearbeitung 113
3.4 Druck und Export 115
3.5 Projektorganisation 116
3.6 Schnittstellen und Interaktion 116
4 Beschreibung der Terminologiekontrollsystem-Funktionalitäten 117
4.1 Allgemeine Angaben zu Terminologiekontrollsystemen (TKO) 117
4.2 Terminologieprüfprozess 118
4.3 Ergebnisanzeige und Benutzerinteraktion 119
4.4 Schnittstellen und Interaktion 120
4.5 Berichte und Auswertungen 120
4.6 Projektorganisation 121
4.7 Weitere Schnittstellen 121

X Systemüberblick 122
1 Verwendung des Systemüberblicks 122
2 Anbieterangaben 123
3 Funktionalitäten des Terminologieverwaltungssystems 142
4 Funktionalitäten des Terminologieextraktionssystems 189
5 Funktionalitäten des Terminologiekontrollsystems 208
6 Technische Anforderungen/Beschreibungen 222
7 Systemumfeld und Dienstleistungen 232
8 Projektumfeld 244
9 Systemnutzung 248
10 Preise 259

Teil E Erfahrungsberichte 267

XI Unternehmensbeispiele und Erfahrungen 267
1 Fallbeispiele 267
1.1 Fallbeispiel 1 267
1.2 Fallbeispiel 2 268
1.3 Fallbeispiel 3 269
1.4 Fallbeispiel 4 269
1.5 Fallbeispiel 5 270
1.6 Fallbeispiel 6 271
2 Erfahrungen und Tipps 273
2.1 Positive Effekte durch die Terminologiearbeit 273
2.2 Messung von positiven Effekten 278
2.3 Probleme bei der täglichen Terminologiearbeit 280
2.4 Tipps für die Einführung eines Terminologiemanagements 286

XII Verzeichnisse 294
1 Literaturverzeichnis 294
2 Tabellenverzeichnis 295
3 Abbildungsverzeichnis 297

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 Terminologie-Management einsetzen.

Allerdings wird in Unternehmen Terminologiearbeit oft kontrovers diskutiert. Für die einen wird vorwiegend die Aufwands- und Kostenseite in den 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 16 Systemen für die Terminologieverwaltung, Terminologie-Extraktion und Terminologie-Kontrolle sowie eine Beschreibung aller wichtigsten Funktionen von Softwaresystemen für die Terminologiearbeit. Ferner gibt die Studie Ergebnisse einer Online-Umfrage zur praktischen Terminologiearbeit in Unternehmen heraus.

1 Ergebnisse einer Unternehmensbefragung

In einer Online-Umfrage unter tekom-Mitgliedern wurden Mitte 2009 etwa 1000 Unternehmen zu Erfahrungen und Einschätzungen bzgl. der Terminologiearbeit im eigenen Umfeld befragt. Aus den ermittelten Daten wurden die Angaben von 940 Befragungsteilnehmern ausgewertet, darunter rund 34 Prozent Führungskräfte und 64 Prozent Angestellte in Unternehmen; die übrigen 2 Prozent betreffen Personen, die sich derzeit in einer Ausbildung befinden. Von den Befragten arbeiten 67 Prozent in Industrieunternehmen, 15 Prozent in Softwareunternehmen sowie 13 Prozent in einem Dienstleistungsunternehmen für Technische Dokumentation oder Übersetzung; weitere 5 Prozent kommen aus sonstigen Unternehmen.

Aus der Ergebnisanalyse geht die Brisanz von Terminologieprobleme in Unternehmen deutlich hervor: Auf die Frage, wie häufig es vorkommt, dass verschiedene Unternehmensbereiche bzw. Mitarbeiter für das Gleiche (Produktteil) unterschiedliche Benennungen verwenden, antworten 57 Prozent mit ständig oder sehr oft und 27 Prozent mit oft; 12 Prozent geben an, dass dies ab und zu vorkomme und nur 3 Prozent 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: 42 Prozent geben ständig oder sehr oft an, 29 Prozent oft, 21 Prozent ab und zu und nur 8 Prozent meinen, dass dies selten oder nie auftrete.

Eine Ursache liegt darin, dass in den Unternehmen sehr viele verschiedene Bereiche an der Vergabe von Benennungen beteiligt sind: In rund 80 Prozent der befragten Unternehmen sind es vor allem die Technische Kommunikation sowie die Forschung/Entwicklung/Konstruktion, die Benennungen vergeben. Bei weiteren 64 Prozent kommt das Marketing bzw. bei 61 Prozent das Produktmanagement hinzu. Lokalisierung bzw. Übersetzung oder der Vertrieb spielen bei 40 Prozent der Unternehmen eine Rolle, sowie bei annähernd einem Drittel der Kundendienst (31 Prozent) bzw. auch die Bereiche Schulung/Training (28 Prozent). Die folgende tabellarische Übersicht zeigt die Ergebnisse im Einzelnen.

Tabelle 1: An der Vergabe von Benennungen beteiligte Bereiche

Unternehmensbereich	Prozent
Technische Dokumentation	79,7%
Forschung / (Software-) Entwicklung / Konstruktion	79,7%
Marketing	63,5%
Produktmanagement / Portfoliomanagement	61,3%
Übersetzung / Lokalisierung	40,4%
Vertrieb / Sales	39,3%
Service / Kundendienst / After Sales	30,7%
Schulung / Training	28,4%
Geschäftsführung	26,3%
Unternehmenskommunikation / Public Relations	24,4%
Qualitätssicherung / Qualitätsmanagement	16,3%
Einkauf / Beschaffung	12,3%
Montage / Montageplanung / Produktion	12,3%
Instandhaltung / Wartung	8,2%
IT-Service	6,7%

Die Problematik unterschiedlicher Benennungen hat weitreichende Konsequenzen für die Arbeitseffizienz: So geben immerhin 22 Prozent der Befragten an, dass Bezeichnungen von Produktteilen ständig bzw. sehr oft nicht sofort verstanden werden, bei weiteren 26 Prozent kommt dies oft vor, 36 Prozent geben an, dass dies ab und zu der Fall sei und nur 16 Prozent sind der Meinung, dass dies selten oder nie auftrete. In der Konsequenz müssen rund 21 Prozent ständig oder sehr oft nachschlagen oder nach den richtigen Benennungen fragen, weitere 30 Prozent tun dies oft, 32 Prozent ab und zu und nur 16 Prozent 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 62 Prozent die Arbeitserleichterung durch konsistente Terminologie als sehr groß oder groß ein und 26 Prozent als eher groß. Die Zeitersparnis wird von 53 Prozent als sehr groß oder groß angesehen, von 33 Prozent als eher groß. Die Verbesserung der Qualität durch einheitliche Benennungen wird sogar von 84 Prozent als groß oder sehr groß betrachtet, ebenso die Erleichterung der Verständlichkeit für den Kunden (79 Prozent sehr groß oder groß). Im Hinblick auf mögliche Kosteneinsparungen wird das Optimierungspotenzial immerhin von 20 Prozent als sehr hoch oder hoch eingeschätzt, von 24 Prozent als eher hoch. Der Hauptnutzen liegt nach Ansicht der Teilnehmer in der Qualitätsverbesserung. Hier sind 35 Prozent der Ansicht, diese sei sehr hoch oder hoch und weitere 30 Prozent schätzen diese als eher hoch ein.

Trotz dieser eindeutigen Zahlen wird die Bedeutung von Terminologiearbeit in vielen Unternehmen nicht entsprechend gewürdigt. Lediglich 8 Prozent der Befragten geben an, dass Terminologiearbeit eine sehr hohe Bedeutung im Unternehmen habe. Weitere 23 Prozent schätzen deren Bedeutung hoch ein, 32 Prozent geben eine mittlere Bedeutung an und bei 32 Prozent ist diese gering oder sehr gering.

Die Problematik und Bedeutung der Terminologiearbeit ist vielen Unternehmen bekannt. Daher ist es überraschend, dass nur wenige Unternehmen bereit sind, in Terminologiearbeit zu investieren: Lediglich 1 Prozent der Unternehmen ist bereit, einen sehr hohen Aufwand für die Terminologiearbeit zu investieren, 11 Prozent würden einen hohen Aufwand erbringen und 36 Prozent sind bereit, einen mittleren Aufwand für Terminologiearbeit zu betreiben. Deutliche 52 Prozent möchten nur einen geringen oder sehr geringen Aufwand für die Terminologiearbeit im eigenen Unternehmen aufbringen.

In den Prozentzahlen gibt es deutliche Unterschiede zwischen Unternehmen, die sich schon um eine Terminologielösung gekümmert haben, und solchen, die das noch vorhaben. Tabelle 2 zeigt diese Werte.

Tabelle 2: Bereitschaft in Terminologiearbeit zu investieren

Bereitschaft, Aufwand im Unternehmen in Terminologiearbeit zu investieren	**Definierte Terminologie im Unternehmen**		**Gesamt**
	ja	**nein**	
sehr hohen Aufwand	2,9%	0,1%	1,4%
hohen Aufwand	18,3%	4,6%	11,0%
mittleren Aufwand	50,1%	22,9%	35,6%
geringen Aufwand	21,5%	44,3%	33,7%
sehr geringen Aufwand	7,1%	28,1%	18,3%
Gesamt	100%	100%	100%

Die Ergebnisse zu Terminologieproblemen sowie den wahrgenommen Nutzen und das Optimierungspotential durch Terminologiearbeit und im Gegensatz dazu die Bereitschaft, in Terminologiearbeit zu investieren, zeigt die Diskrepanz zwischen Bedeutung von Terminologiearbeit und Investitionsbereitschaft der Unternehmen. Mit der so genannten „Einstellungs-Verhaltensdiskrepanz“ haben die meisten Bereiche zu kämpfen, die Terminologiearbeit im Unternehmen einführen wollen.

2 Kosten-Nutzen-Aspekte

Wie kann man der Diskrepanz zwischen Notwendigkeit von Terminologiearbeit und mangelnder Investitionsbereitschaft begegnen? Für Unternehmen stellt sich immer wieder die Frage nach dem „Beweggrund“. Warum soll man ein neues System oder eine neue Methode einführen? Der Nutzen von Terminologiearbeit muss für das Unternehmen erkennbar sein. Es ist wichtig, dass Entscheidungsträger davon überzeugt werden, dass falsche Terminologie hohe Kosten verursacht und konsistente und adäquate Terminologie Kosten spart. Generell gibt es für Unternehmen zwei Beweggründe zum Handeln:

- Es treten Probleme in der Unternehmenskommunikation auf, die Kosten verursachen und die mit Hilfe von Terminologiearbeit gelöst werden können.
- Durch Terminologiearbeit werden die Informations- und Kommunikationsprozesse im Unternehmen effizienter, wodurch Kosten eingespart werden können.

In der Praxis zeigt sich, dass die derzeitige Argumentation für Terminologiearbeit meist nur auf dem zweiten Beweggrund aufbaut. Dabei wird nicht berücksichtigt, dass Terminologiearbeit nicht nur „Nice-to-have“, sondern unabdingbar ist. Doch gerade durch die Darlegung der Probleme und all ihrer Konsequenzen liefert man Beweggründe für die Einführung einer Terminologielösung im Unternehmen und erhöht die Investitionsbereitschaft. Dabei können empirische Daten aufzeigen, inwieweit Terminologiearbeit Unternehmensprobleme löst.

- Zeigen Sie speziell für Ihr Unternehmen anhand empirischer Analysen auf, dass Probleme aufgrund nicht einheitlicher Benennungen stark verbreitet sind.
- Legen Sie dar, dass dies Folgen für Kosteneffizienz und Qualität haben kann.
- Zeigen Sie, dass durch Terminologiearbeit auf verschiedenen Ebenen Kosten eingespart und Qualität verbessert werden kann.

Anhaltspunkte dafür, wo überall durch nicht einheitliche Terminologie Probleme entstehen und welche Aspekte durch Terminologiearbeit verbessert werden können, gehen aus den Erfahrungen der Befragungsteilnehmer hervor.

Hier eine Auswahl:

- Verwendung der korrekten Benennungen: höher
- Auffindbarkeit der korrekten Benennung: schneller
- Übersetzungskosten: rückgängig
- Matchrate im Translation-Memory-System: höher
- Korrekturen und Fehler bei der Übersetzung: weniger
- Korrekturschleifen: weniger
- Recherchearbeit: weniger
- Wiederauffindbarkeit von Dokumenten: besser
- Wiederverwendbarkeit: höher und einfacher
- Suchvorgänge: schneller und einheitlicher
- Arbeitszeit: weniger
- Abstimmungsbedarf: geringer
- Erstellung von Texten: schneller
- Wiedererkennungseffekt und Corporate Identity: höher
- Übersetzungen: einfacher und schneller
- interne Kommunikation: bessere und klarer
- Missverständnisse: weniger
- Einarbeitung von Kollegen: schneller
- Glossare: einheitlicher
- Herstellung von Ersatzteilkatalogen: schneller und kostengünstiger

Die meisten der genannten Probleme und Verbesserungen durch Terminologiearbeit können empirisch erfasst werden. Relativ einfach zu erheben ist z. B. die Anzahl von terminologiebezogenen Rückfragen oder Korrekturschleifen bei der Erstellung und Übersetzung von Texten; daraus lässt sich ein Zeitgewinn und damit eine Kostenreduktion ableiten.

Erfahrungswerte von Befragungsteilnehmern sind u. a.:

- 5 Prozent Ersparnis bei Übersetzungen
- mehr 100-Prozent-Matches bei Übersetzungen führt zu einer Reduktion der Kosten um ca. 10 Prozent
- ca. 10 Prozent Arbeitsersparnis
- ca. 50 Prozent weniger Übersetzungsaufwand
- geschätzte 30 Prozent Kostenersparnis pro Jahr
- inkl. Übersetzung vielleicht 20 bis 30 Prozent Kostenreduktion
- bei weiterer Bearbeitung und Übersetzung eher zwischen 5 und 20 Prozent Kostenreduktion
- im Bereich Wartung ca. 25 Prozent Kostenreduktion
- Verringerung der Fehlerquote und damit ca. 5 Prozent weniger Belastung bei Service und Hotline
- Zeitersparnis etwa 50 Prozent
- 25 bis 33 Prozent Zeitgewinn
- Verringerung von Rückfragen von Übersetzern um ca. 60 Prozent
- 80 Prozent weniger Reklamation bei den Übersetzungen

Hierbei handelt es sich um Angaben, die jeweils spezifisch für ein bestimmtes Unternehmen sind und keine repräsentativen Durchschnittswerte darstellen. Dennoch zeigen die Erfahrungswerte, dass durch Terminologiemanagement auf verschiedenen Ebenen deutliche Verbesserungen und Einsparungen erzielt werden können und diese messbar und damit belegbar sind. Abbildung 1 zeigt ein erstes Annäherungsmodell zur Kosten-Nutzen-Analyse für die Terminologiearbeit im Unternehmen.

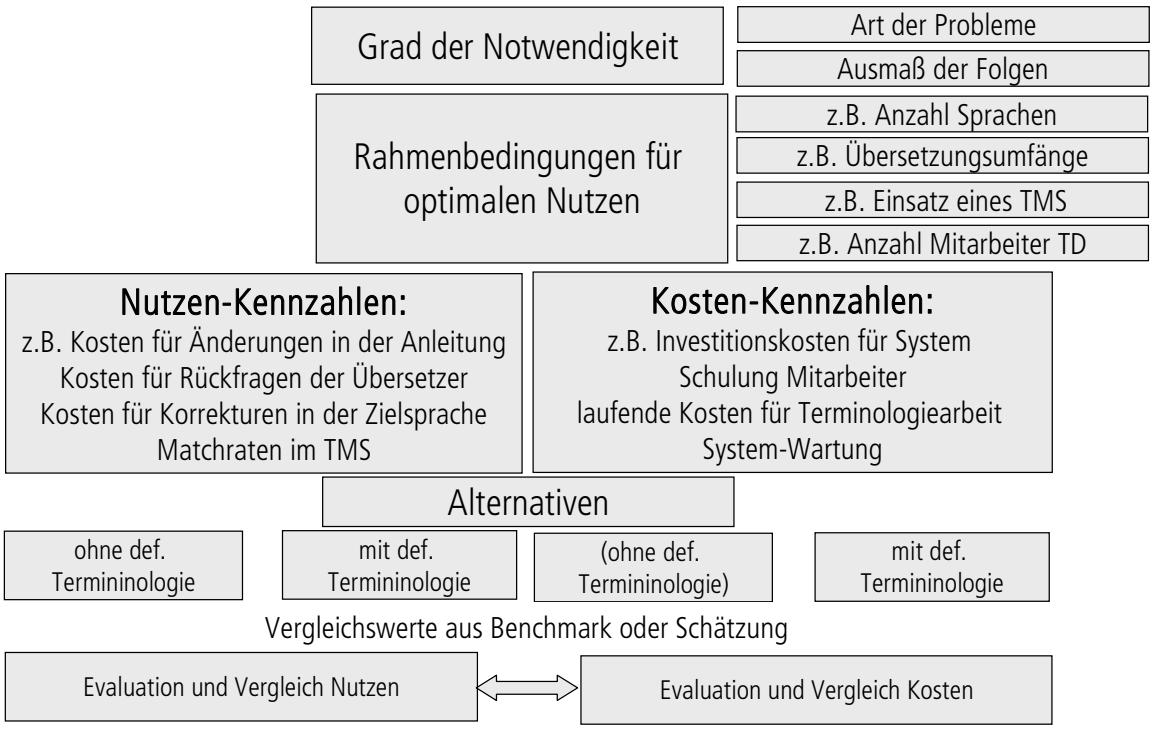

Abbildung 1: Modell einer Kosten-Nutzen-Analyse für Terminologiearbeit

Bislang wurden Terminologielösungen nur von einer Minderheit der Unternehmen umgesetzt; lediglich 20 Prozent der in der tekom-Erhebung befragten Unternehmen nutzen bereits ein aktives Terminologiemanagement. Die Umfrageergebnisse belegen aber auch, dass Terminologiearbeit in vielen Unternehmen derzeit ein hochaktuelles Thema ist; rund 20 Prozent der Befragten befinden sich in der Einführungsphase von Terminologiearbeit und 22 Prozent sind in der Informationsphase. Rund 17 Prozent der Unternehmen befassen sich derzeit nicht mit dem Thema Terminologiearbeit und nur 1 Prozent haben sich gegen Terminologiearbeit entschieden (14 Prozent keine Angabe).

Die vorliegende Studie soll als Grundlage für Entscheidungsprozesse im Unternehmen dienen. Sie enthält u. a. wichtige Ausführungen zu den theoretischen Grundlagen der Terminologiearbeit. Der theoretische Teil wird untermauert und ergänzt durch Anwendererfahrungen und Fallstudien aus Unternehmen. Die Darstellung der Methodik für eine Kosten- und Nutzenanalyse sowie Terminologie-Kennzahlen ermöglichen es Unternehmen, ein Geschäftsmodell für die Einführung einer eigenen Firmenterminologie zu erstellen.

Die Studie enthält ferner eine detaillierte Beschreibung aller Funktionen von Softwaresystemen für die Terminologiearbeit sowie eine Übersicht der 16 internationalen Systeme am Markt zur Terminologieverwaltung, Terminologie-Extraktion und Terminologie-Kontrolle.