

Der konsequente Weg zur einheitlichen Terminologie

Von Rainer Pflaum

In der Hektik des Unternehmensalltags wird die Einhaltung einer einheitlichen Terminologie oft vernachlässigt. Vor dem Hintergrund zunehmend komplexer Geschäftsprozesse bei steigenden Qualitätsanforderungen und verschärfter Produkthaftung gewinnt sie jedoch immer mehr an Bedeutung. Am Beispiel der technischen Dokumentation lässt sich veranschaulichen, welchen Nutzen ein gezieltes Terminologiemanagement beinhaltet und wie es sich mit einem geeigneten Tool schnell und einfach realisieren lässt.

Schlagwörter

Technische Dokumentation, Terminologiemanagement, Qualitätssicherung, konsistente Terminologie, Redaktionsleitfaden, TippyTerm®

Unternehmen und Terminologiemanagement

Das Stichwort „Terminologiemanagement“ ist heute in aller Munde. Dennoch wird dieses Thema in vielen Unternehmen noch sehr stiefmütterlich behandelt. Die Gründe hierfür sind im starren Betriebsalltag ebenso zu suchen wie in der häufig gestellten Frage nach den Kosten, die mit der Einführung eines systematischen Terminologiemanagements und konsequenter Terminologiarbeit verbunden sind.

Dabei stärkt eine effiziente, eindeutige und einheitlich eingesetzte Fachterminologie das gesamte Unternehmen: Von der Angebotserstellung über die Konstruktion, Technische Redaktion und Projektentwicklung bis hin zu Geschäftsberichten, Organisationsrichtlinien und der Korrespondenz mit Kunden erleichtert sie in allen Bereichen das Verständnis von Texten, vermeidet Verwechslungen und wirkt somit Kosten reduzierend. Kosten, die durch Wiederholung und Diskussion von sprachlichen Missverständnissen oft sogar mehrfach entstehen.

Warum ist eine konsistente Terminologie so wichtig?

Wer kennt sie nicht, die vielen Kommunikationsprobleme, die entstehen, weil für ein und dieselbe Sache unterschiedliche Benennungen verwendet werden, deren Bedeutung sich grundlegend unterscheidet. So macht es in der Fachsprache einer Maschine doch einen großen Unterschied, ob von „Not-Aus“ oder „Not-Halt“ gesprochen wird. Während das eine die Abschaltung der Spannungsversorgung bezeichnet, meint das andere den Schnellstopp der Antriebe, und keines der beiden wird durch das andere

ersetzt oder begründet, jedes hat seinen eigenen speziellen Einsatzzweck.

Und was ist der Unterschied zwischen einer „Registerkarte“, einem „Karteikartenreiter“ und einem „Karteikartenregister“? Oder einer „Lampe“ und einer „Leuchte“? Sind das verschiedene Dinge, oder benennt der Redakteur ein und dieselbe Sache in seiner Dokumentation einfach nur unterschiedlich?

Nicht nur bei Laien sind solche Unterscheidungen kaum nachvollziehbar und sorgen für Verwirrung. Die daraus resultierenden Missverständnisse ziehen kostspielige Änderungsmaßnahmen mit sich, die durch einen einheitlichen Sprachgebrauch hätten leicht vermieden werden können.

Führen solche Begriffsunklarheiten in der Produktdokumentation zu fehlerhafter Verwendung, kann das richtig teuer werden. Geschehen am Ende sogar Unfälle, zieht das rechtliche Konsequenzen nach sich und der Ruf des Unternehmens steht auf dem Spiel.

Eine eindeutige und klare Definition von Fachwörtern und deren Verwendung ist deshalb schon aus rechtlichen und wirtschaftlichen Gründen unumgänglich.

Werden Dokumentationen zur mehrsprachigen Übersetzung benötigt, darf auf einheitliche Terminologielisten, die neben den Fachtermini auch deren bestimmungsgemäße Verwendung erklären, ohnehin nicht verzichtet werden. Ersparen diese den Übersetzern doch aufwändige Recherchen und mindern das Risiko von falschen Übersetzungen, die entstehen, wenn der deutsche Quelltext in seinem Sprachgebrauch unklar ist und der Übersetzer in der Eile die falsche Interpretation wählt.

Korrekte Übersetzungen bei sinkenden Übersetzungskosten resultieren wiederum in zunehmender Kundenzufriedenheit bei steigendem EBIT. Für ein international tätiges Unternehmen sind das zwei nicht zu unterschätzende Wettbewerbsvorteile.

Warum wird dennoch auf ein konsequentes Terminologiemanagement verzichtet?

Einerseits fehlt es häufig an einer für alle verbindlich festgelegten Firmenterminologie und an der notwendigen abteilungsübergreifenden Akzeptanz, die Terminologiarbeit erfordert. Andererseits wird die Anschaffung einer Terminologiesoftware gescheut, die oft komplex in der Anwendung und mit kostspieligen Lizenzen verbunden ist. Dadurch erscheint die Einstiegshürde zum Terminologiemanagement zu hoch: Die Terminologiarbeit mutet als zu umständlich und als ein zu großer, vermeidbarer Kostenfaktor an. Die ideale Hilfe wäre also ein Tool für ein effizientes Terminologiemanagement, das kostengünstig in der Anschaffung und ebenso für technische Redakteure verfügbar ist, wie auch für jeden Mitarbeiter, der mit Texten arbeitet.

Ein Beispiel hierfür ist die Softwarelösung TippyTerm®. In ihre Entwicklung sind langjährige praktische Erfahrungen aus der Erstellung von technischen Dokumentationen und deren Übersetzung eingeflossen, die die gesamte Dienstleistungspalette vom Produktentwurf über Pflichten- und Lastenhefte bis hin zur Kundendokumentation umfassen. Am Beispiel von TippyTerm® lässt sich zeigen, wie sowohl Unternehmen unterstützt werden, die bei der techni-

schen Redaktion großen Wert auf einheitliche Terminologie legen, als auch generell alle, die bei der Abwicklung von Projekten Kommunikationsfehler durch falsche Benennungen vermeiden möchten.

Terminologiemangement einfach und effizient

TippyTerm® arbeitet mit allen Windows-Applikationen zusammen, die Text aus der Zwischenablage erwarten. Damit steht ein zentrales und konsequentes Terminologiemangementsystem für Office-Anwendungen, E-Mails, Stücklisten, Zeichnungen und Präsentationen zur Verfügung, das Datenbank, Extraktionsassistent (TermExtract) sowie Word-Check in einem Tool vereint.

Am oberen Bildschirmrand als Werkzeugleiste platziert, beansprucht TippyTerm® nur sehr wenig Raum und steht dennoch jederzeit zur Verfügung. Bei der Entwicklung wurde großer Wert auf eine einfache, intuitive Bedienbarkeit gelegt, sodass kosten- und zeitintensive Schulungen komplett eingespart werden können. Zudem erleichtern eingebaute Work-Flows die zeitnahe Datenpflege erheblich. Prinzipiell lässt sich TippyTerm® für jede Sprache einsetzen: Derzeit sind Sprachebenen für Deutsch und Englisch bereits definiert, weitere können vom Benutzer angelegt werden.

Um eine Basisterminologie anzulegen, muss der Anwender lediglich eine automatische Terminologieextraktion aus geprüften Dokumenten veranlassen und schon wird die Basisliste schnell und reibungslos generiert. Dazu lassen sich die Datenbestände aus einer Vielzahl von Formaten wie Word, Excel oder XML importieren. Sämtliche Terminologielisten werden in einer zentralen, auf den Vorgaben der ISO 12620 basierten Datenbank abgelegt und können von hier aus projektabhängig aktiviert werden. Dabei wird der Zugriff über eine detaillierte Benutzerverwaltung reguliert.

Eine weitere Besonderheit von TippyTerm® ist, dass es die Standardisierung von Texten und ihrer Struktur auf der Basis eines sprachwissenschaftlichen Konzepts ermöglicht. Durch den Einsatz von „Kontrollierter Sprache“ (Controlled Language) werden stilistische Exkurse, die im technischen Bereich erfahrungsgemäß oft falsch verwendet werden und somit ein Gefahrenpotenzial darstellen, im Text ermittelt und markiert.

Per Mausclick zum richtigen Fachbegriff

Termini werden zuverlässig via „Copy & Autocomplete“ überprüft: Soll ein Ausdruck auf seine Korrektheit hinsichtlich Schreibweise und erlaubter Verwendbarkeit geprüft werden, wird er einfach markiert und kopiert. Bereits beim Kopieren einer begonnenen Benennung erscheint dieser ohne weitere Aktion im Eingabefeld von TippyTerm®. Ausgehend vom Wortanfang steht sofort eine Auswahlliste mit allen erlaubten Benennungen zur Verfügung.

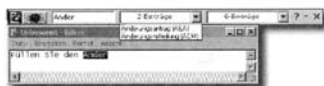


Abbildung 1:
Prüfung über „Copy & Autocomplete“

Ein einziger Mausclick und die Auswahl ersetzt oder vervollständigt die zuvor markierte Benennung – auf Wunsch mit oder ohne ihre Abkürzung bzw. nur die Abkürzung allein.

Diese Funktion eignet sich auch perfekt zum automatischen Vervollständigen von Satzteilen. Besonders effizient ist dabei der Zugriff auf zusammengesetzte Termini, die z. B. fertige Handlungsanweisungen enthalten.

Als Basis für die Korrekturen dienen eine Positivliste mit erlaubten Wörtern und eine Negativliste, die unerwünschte (verbotene) Wörter und Synonyme beinhaltet und diese auf das stattdessen erlaubte Wort abbildet. Wird also wie eben beschrieben eine verbotene Benennung markiert, so erscheint an ihrer Stelle das erlaubte Synonym zur Auswahl.

Besonders hilfreich ist diese Funktionalität zum Vereinheitlichen der Schreibweise von Termini und zur Vermeidung von (d)englischen Begriffen und Abkürzungen in deutschen Texten - gepflegte Terminologielisten vorausgesetzt. Letzteres ermöglicht es dem Nutzer, die Positiv- und Negativliste als Übersetzungslisten zu nutzen, bei der die Negativliste aus den anderssprachigen Synonymen der Positivliste besteht.

Nach Kopieren des verbotenen Wortes oder direktem Eintippen in die TippyTerm®-Leiste erscheint sofort die stattdessen erlaubte Benennung.

 **alfaloc**

**.WIR
FANGEN
DA AN, WO
ANDERE
AUFHÖREN**

**.TERMINOLOGIEAUFBAU UND
EINHALTUNGSPRÜFUNG**

**.AUFBAU VON
TRANSLATION MEMORYS**

.QUALITÄTSSICHERUNG

**.CAT-TOOL-
ÜBERGREIFENDE
DATENMIGRATIONEN**

**.FILTER- UND
SCHNITTSTELLEN-
PROGRAMMIERUNG**

.DESKTOP PUBLISHING

alfaloc
multilingual services & software

Alexanderstr. 27
D-70184 Stuttgart

Tel. +49 (0)711- 51 89 66 - 0
Fax +49 (0)711- 51 89 66 - 29

info@alfaloc.de
www.alfaloc.de

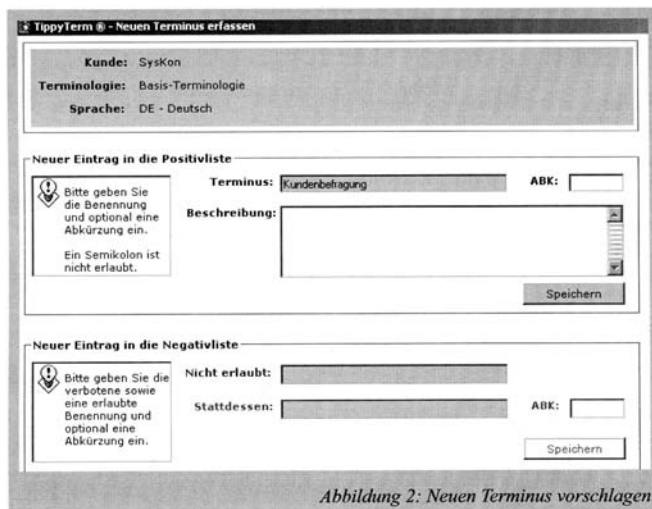


Abbildung 2: Neuen Terminus vorschlagen

Neue Begriffe erfassen

Über das integrierte Vorschlagswesen kann jeder Benutzer direkt in TippyTerm® die Aufnahme neuer Benennungen in die Positiv- oder Negativliste vorschlagen. Die für die aktuelle Terminologie Verantwortlichen können alle Vorschläge sofort sehen, bearbeiten und die aktualisierte Terminologie verzögerungsfrei wieder zur Verfügung stellen.

Um einen Fachbegriff in die Positivliste aufzunehmen, wird auf der Software-Oberfläche der Bereich Schlagwort ausgewählt und dort die Funktion „Neuen Terminus vorschlagen“ selektiert. Im daraufhin erscheinenden Dialog wird die neue erlaubte Benennung ganz einfach im Feld „Terminus“ eingetragen.

Optional können die Abkürzung des Begriffs im Feld „ABK“ sowie die zugehörige Beschreibung im gleichnamigen Feld eingegeben werden. Auf ähnliche Weise erfolgt der Eintrag eines neuen verbotenen Ausdrucks in die Negativliste: Die Benennung wird im Feld „Nicht erlaubt“ eingegeben, das erlaubte Synonym im Feld „Stattdessen“, und ggf. auch die erlaubte Abkürzung dazu im Feld „ABK“.

Manchmal ist es notwendig, eine erlaubte Benennung aus der Positiv- in die Negativliste zu verschieben z. B., wenn eine Benennung veraltet ist und deshalb nicht mehr verwendet werden darf. Hierfür muss im Bereich Schlagwort lediglich die zur Verschiebung vorgeschlagene Benennung, mit eventuell vorhandener

Abkürzung, in das entsprechende Feld eingetragen werden.

Für Dokumente in deutscher Sprache bietet die Software eine weitere Mög-

lichkeit, Terminologielisten mit neuen Termini zu füllen: Die Funktion „TermExtract“ extrahiert aus einem Fließtext (*.txt oder *.doc) groß geschriebene Benennungen, die zu einem vorgegebenen deutschen „Alltagswortschatz“ gehören, und gleicht sie mit einer deutschen Stoppwortliste ab. Anschließend erstellt TippyTerm® auf Basis der Ergebnisse eine Terminologieliste. Diese bietet zudem den Vorteil, dass Anwender sofort erkennen, wenn z. B. im selben Dokument ein Terminus auf unterschiedliche Weise geschrieben wurde.

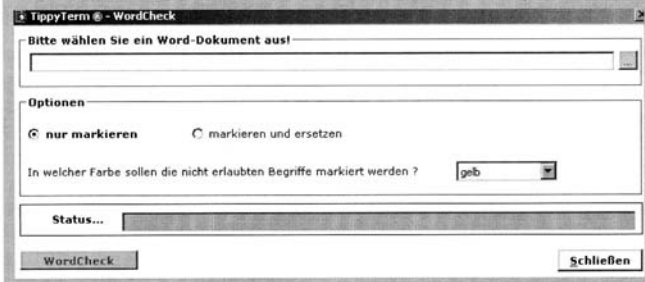
Darüber hinaus lässt sich über einen Editor mit Import- und Exportfunktionen eine eigene Terminologieliste aufbauen und pflegen.

Wie schon im Bereich Schlagwort werden auch hier die neuen Benennungen, ihre Abkürzungen und ggf. Beschreibungen in den entsprechenden Feldern erfasst und stehen mit Speicherung jedem Anwender sofort zur Verfügung, ebenso wie eventuelle Änderungen oder Löschungen von eingetragenen Benennungen.



Abbildung 3: Aufbau und Pflege eigener Terminologielisten

Abbildung 4: WordCheck



Vorhandene Word-Dokumente prüfen

Bereits erfasste Word-Dokumente kann der Nutzer mit dem WordCheck bequem auf verbotene Synonyme aus der Negativliste überprüfen. Dabei werden die gefundenen verbotenen Begriffe farbig markiert und können auf Wunsch durch die erlaubten Benennungen aus der Positivliste ersetzt werden.

Die vorgenommenen Ersetzungen werden ebenfalls markiert, denn in der Regel werden durch die Änderung eines Begriffs grammatikalische Anpassungen nötig. Auf diese Weise werden Dokumente schnell und leicht überprüft und dem terminologischen Standard angepasst. Auf den ersten Blick lustige, in ihrer Korrektur jedoch sehr aufwändige Fehler wie z. B. die Verwechslung von „Briefsäu“ und „Briefstau“ oder „Schalter“ und „Schalter“ in einer technischen Dokumentation gehören - gepflegte Positiv- und Negativliste vorausgesetzt - mit TippyTerm® der Vergangenheit an.

Anwendungsorientierte Terminologielisten

Die in der Kundendokumentation zu verwendende Terminologie wird oft mit den Kunden besprochen und vereinbart. Aus diesem Grund wurde TippyTerm® mandantenfähig gemacht. Es unterstützt mehrere Terminogielisten, die sich projekt- und / oder kundenspezifisch verwalten lassen und somit den jeweiligen Erfordernissen eines Projekts sowie der Sprachregelung des Kunden angepasst werden können. Exotische Projekte können beispielsweise eine komplette eigene Terminologie mit eigenen Verantwortlichen erhalten.

Zur aktuellen Arbeit können bis zu zwei Listen ausgewählt werden, von denen eine die erste Priorität hat. Damit lässt sich ganz einfach auch der Fall abdecken, dass z. B. Kunde X seinen Adressaufkleber „Label“ benannt haben möchte, während Kunde Y die Benennung „Infoträger“ bevorzugt. In der Terminogieliste des jeweiligen Kunden wird die entsprechende Bezeichnung aufgenommen und steht dem Benutzer jeweils als einzige der beiden Benennungen zur Verfügung, wenn die entsprechende Terminologie aktiv ist. Auf diese Weise ist die Verwechslung der beiden Benennungen innerhalb einer Kundendokumentation ausgeschlossen.

Berechtigungsmodell

TippyTerm® sieht die drei Anwenderrollen Benutzer, Verantwortliche und Administrator vor. Als Benutzer werden alle Anwender für diejenigen Kunden registriert, für die sie nicht als Verantwortliche eingesetzt werden. Benutzer haben die Möglichkeit, jede Terminologie für ihren Gebrauch zu aktivieren und Vorschläge zur Erfassung oder Änderung von Begriffen zu machen. Die Berechtigung ist mit der Windows-Benutzerkennung verbunden.

Die als Verantwortliche definierten Anwender können die Terminologien der ihnen zugeordneten Kunden nach Bedarf anpassen und Vorschläge der Benutzer annehmen oder ablehnen. Die Berechtigung wird vom Administrator vergeben und ist ebenfalls mit der Windows-Benutzerkennung verbunden. Dabei muss der Administrator für jeden Kunden mindestens einen Verantwortlichen festlegen. Die Administrator-Berechtigung wird durch ein entsprechendes Passwort geregelt.

Konfigurationsmöglichkeiten

Konfigurationen zur Terminologie-, Benutzer- und Systemverwaltung werden im passwortgeschützten Administratorbereich vorgenommen. Im Bereich Kundenverwaltung lassen sich neue Kunden anlegen, die Adressdaten der vorhandenen ändern oder einzelne Terminologien eines Kunden bzw. alle seine Daten mit allen für ihn angelegten Terminologien löschen. Kunden müssen dabei nicht zwangsläufig andere Firmen sein. Dies kann auch eine Abteilung im eigenen Haus sein, soll für diese eine eigene Terminologie gepflegt werden. Anschließend werden die für den Kunden Verantwortlichen im Bereich Benutzerverwaltung per drag & drop festgelegt. Sobald die Benutzerrechte definiert sind, kann der zuständige Mitarbeiter für seine Kunden Terminologie anlegen und pflegen sowie Vorschläge von Benutzern bearbeiten.

In der Systemverwaltung stehen Funktionen zur Änderung des Systempassworts, zum Wechsel der Datenbank auf einen neuen Pfad und der Definition neuer Sprachkennungen zur Verfügung.

Fazit

Ein effizientes Terminologiemanagement dient der Vereinfachung des redaktionellen Alltags, vermeidet Missverständnisse und daraus resultierende Fehler und

macht zeitaufwändige Terminologierecherchen überflüssig.

Der auf diese Weise eingesparte Zeit- und Kostenaufwand trägt nicht nur zur Akzeptanz von TippyTerm® durch die Mitarbeiter bei, sondern auch zur Akzeptanz der festgelegten Terminologie. Gleichzeitig sorgt ein entsprechendes Vorgehen für zufriedene Auftraggeber, denn zumindest für technische Dokumentationen gilt: Unprofessionell erstellte Texte verärgern Kunden, verzögern Produktionen, verlängern Anlernphasen und halten Wartungs- und Instandhaltungsarbeiten auf. Wird bereits bei der Produktentwicklung ein Terminologie-managementsystem wie TippyTerm® bei der Erstellung von Texten eingesetzt, ist die Einhaltung der festgelegten Terminologie von Beginn an sichergestellt und erfolgt Ressourcen schonend schon von der ersten Eingabe an. Bei einer späteren Übersetzung werden erhebliche Mehrkosten vermieden, da dem Übersetzer die Arbeit erleichtert wird. Wer Terminologie konsistent einsetzt, arbeitet effizienter und wirtschaftlicher, steigert die Qualität seiner Texte und kann damit letztlich auch rechtlich auf der sicheren Seite ankommen. Gleichzeitig wird eine konsistente Markendarstellung realisiert. Und jeder weiß aus eigener Erfahrung, als Leser will man Bedienungsanleitungen ohne großes Nachdenken sofort verstehen - ohne lange überlegen zu müssen, ob zwei verschiedene Ausdrücke letztlich ein und dieselbe Sache meinen.

Dr. Rainer Pflaum ist geschäftsführender Gesellschafter der SysKon Systemlösungen GmbH in Konstanz und berät seit vielen Jahren Unternehmen bei der Einführung einer einheitlichen Terminologie. Die SysKon GmbH ist auf die Technische Redaktion und in diesem Zusammenhang auf die Entwicklung von Anwendersoftware spezialisiert. Unterstützend kann Dr. Rainer Pflaum auch auf seine langjährige Erfahrung und Expertise als freiberuflich tätiger Technischer Redakteur und Programmierer sowie als Lehrbeauftragter für Physik an der HTWG Konstanz zurückgreifen.



Kontaktadresse
Dr. Rainer Pflaum
SysKon Systemlösungen GmbH
info@syskon.com
www.svskon.com