

Mit einheitlichem Terminologiemanagement zum optimierten Workflow

Komplexe Terminologien effizient handhaben

Not-Aus oder Not-Halt - zwei Begriffe, zwei Bedeutungen oder nicht? In der Fachsprache der Maschinenteknik ist der Unterschied zwischen beiden Begriffen in der Tat groß. Während Not-Aus die Abschaltung der Spannungsversorgung bezeichnet, meint Not-Halt den Schnellstopp der Antriebe. Die beiden Termini müssen also wohlüberlegt gewählt und eingesetzt werden, denn führt eine nachlässig formu-

lierte Betriebsanleitung zu Fehlbedienungen und damit zu Schäden, drohen empfindliche Strafen. Gleichzeitig erhöhen Missverständnisse den Aufwand und damit auch die Kosten für eventuelle Übersetzungen. Und auch im Hinblick auf Corporate Wording und ein einheitliches Unternehmensbild nach außen ist konsistentes Terminologiemanagement ein entscheidender Faktor. Von Dr. Rainer Pflaum

Wer kennt sie nicht, die vielen Kommunikationsprobleme, die entstehen, weil für ein und dieselbe Sache mehrere Benennungen verwendet werden, deren Bedeutung sich grundlegend unterscheidet. Noch immer kommt es häufig vor, dass einzelne Fachabteilungen eines Unternehmens ihre eigene Terminologie kultivieren und damit unsichtbare Hindernisse auf dem Weg zum optimalen Workflow schaffen. Ähnlich wie eine imaginäre Sprachgrenze die deutschsprachige Schweiz von der italienisch- und französischsprachigen trennt - scherzhaft „Röstigraben“ genannt - trennen quasi unsichtbare „Röstigraben“ die einzelnen Abteilungen vieler Firmen in unterschiedliche sprachliche Welten, z. B. Einkauf, Konstruktion, Technische Redaktion, Produktmanagement und Projektentwicklung bis hin zu Marketing und Vertrieb. Hier können diese Grenzen jedoch zu einem echten Kostenfaktor werden.

Missverständnisse vermeiden und Kosten sparen

Gerade im Bereich der technischen Dokumentation gewinnt die konsequente Einhaltung einer einheitlichen Fachterminologie vor dem

Hintergrund steigender Qualitätsanforderungen und verschärfter Produkthaftung zunehmend an Bedeutung. Unprofessionell erstellte technische Dokumentationen verärgern Kunden, missverständlich benannte Funktionsgruppen und Module verzögern die Produktion der Anlage, verlängern Anlernphasen und erhöhen schließlich den Aufwand für Wartungs- und Instandhaltungsarbeiten: Was ist der Unterschied zwischen einem Fahrwagen, einem Rollenwagen und einem Mobilstativ? Handelt es sich um verschiedene Dinge, oder benennt der technische Redakteur ein und dieselbe Sache einfach nur unterschiedlich? Nicht nur für Laien sind solche Unterscheidungen kaum nachvollziehbar und sorgen für Verwirrung. Die daraus resultierenden Missverständnisse ziehen kostspielige Änderungsmaßnahmen mit sich, die durch einen einheitlichen Sprachgebrauch leicht hätten vermieden werden können.

Für international agierende Unternehmen kommt ein weiterer Aspekt hinzu: So sind für den Erfolg eines Produkts im Ausland und für dessen



Der Autor dieses Beitrags, Dr. Rainer Pflaum, ist Geschäftsführer der SysKon Systemlösungen GmbH, Konstanz.

Konformität mit den rechtlichen Anforderungen verständliche Übersetzungen aus-

schlaggebend. Wird hier von Beginn an mit Hilfe von Terminologielisten auf ein übersetzungsgerechtes Schreiben mit einheitlichen Fachbegriffen geachtet, erübrigen sich aufwändige Recherchen und das Risiko fehlerhafter Übersetzungen wird minimiert. Gleichzeitig steigt die Kundenzufriedenheit, bei verringerten Übersetzungskosten, also steigendem Ebit. Für weltweit tätige Unternehmen ergibt sich hieraus ein nicht zu unterschätzender Wettbewerbsvorteil.

TippyTerm im Einsatz

Deshalb setzt Siemens I MO IL für das Geschäft mit Gepäckförderanlagen an Flughäfen und für die Postautomation das neue Tool TippyTerm zur Unterstützung des Terminologiemanagements auf der Anwenderseite ein. Ziel ist, mög-



lichst effizient Textbausteine mit einer konsistenten Terminologie für Spezifikationen und Kundendokumentationen zu erstellen. Dabei geht es nicht nur darum, den gesetzlichen Vorschriften zu entsprechen, sondern durch eindeutige Benennungen in den Texten Unklarheiten und Missverständnisse bei Installation, Schulung, Betrieb und Wartung der Anlagen zu minimieren - und damit die „Total Cost of Ownership“ der Produkte zu senken. Die konsequente Verwendung klarer und eindeutiger Benennungen sowie die Wiederverwendung von Textbausteinen senken zusätzlich die Übersetzungskosten. Da TippyTerm mit allen Windows-Applikationen zusammenarbeitet, die Text aus der Zwischenablage erwarten, verfügt Siemens I MO IL damit über ein einfach zu bedienendes Anwendertool, das eine konsequente Verwendung der Terminologie für Office-Anwendungen, E-Mails, Stücklisten, Zeichnungen und Präsentationen ermöglicht.

Selten praktiziert: Konsequentes Terminologiemanagement

„Begonnenen Text selektieren, in die Zwischenablage kopieren, und mit einem Klick die vom Tool gelieferte erlaubte Benennung direkt an der Cursorposition vervollständigen, das erhöht die Akzeptanz des neuen Verfahrens bei unseren Redakteuren“, meint Annemarie Dassow, Verantwortliche für das Terminologieprojekt bei Siemens I MO IL.

„Dank Übersetzungsunterstützung können Texte beim Schreiben in englischer Sprache auch auf Deutsch eingegeben werden, und man erhält auf dem gleichen Wege

Die beiden geschäftsführenden Gesellschafter der SysKon Systemlösungen GmbH Dr. rer. nat. Rainer Pflaum und Dipl.-Phys. Thomas Hall (links).

automatisiert die erlaubte englische Benennung.“

Weshalb verzichten viele Unternehmen noch immer auf ein konsequentes Terminologiemanagement? Oft fehlt eine für alle verbindlich festgelegte Firmenterminologie und die unbedingt notwendige abteilungsübergreifende Akzeptanz müsste erst noch geschaffen werden. Andererseits erweist sich die häufig gestellte Frage nach dem Aufwand als Hindernis, denn die Anschaffung einer komplexen Terminologiesoftware sowie personenseitig die Schaffung der Stelle eines Terminologiemanagers gilt als zu großer und vermeidbarer Kostenfaktor. Somit erscheint die Einstiegshürde zum Terminologiemanagement zu hoch: Die Terminologiearbeit mutet als zu umständlich und zu teuer an. Diese Befürchtung hat sich in den Köpfen festgesetzt und ist dabei längst überholt, denn mittlerweile bietet der Markt effiziente Lösungen, die kostengünstig in der Anschaffung sind und sowohl technische Redakteure adäquat unterstützen als auch jeden Mitarbeiter, der mit Texten arbeitet. Aufwändige Recherchen können mit der richtigen Lösung durch einfaches Kopieren eines begonnenen Wortes ersetzt werden. Ist eine solche Lösung erst einmal im Einsatz, und jeder Mitarbeiter, der Text erstellt, hat bemerkt wie einfach

und zeitsparend die konsequente Anwendung der Firmenterminologie sein kann, gelingt es in der Regel auch, ein konsequentes Terminologiemanagement im Unternehmen zu verankern. Sobald die Mitarbeiter selbst erlebt haben, dass sowohl Missverständnisse und daraus resultierende Fehler als auch zeitaufwändige Terminologierecherchen vermieden werden, steigt die Akzeptanz für die eingesetzte Terminologie. Sie steigt weiter, wenn Anwender sich angefangene Wörter automatisch vervollständigen lassen können durch erlaubte Benennungen in der aktuell gewählten Sprache. So entwickeln die Mitarbeiter großflächig Interesse, die Einhaltung des Corporate Wording bereits von Beginn der Produktentwicklung an sicherzustellen.

Der Weg zum schnellen und einfachen Standardisieren von Texten

Der Weg zum schnellen und einfachen Standardisieren von Texten

Zunächst wird eine Liste mit Basisterminologie z.B. auf Basis von geprüften Dokumenten angelegt und in einer zentralen Datenbank abgelegt. Mit dem geeigneten Tool veranlasst der Anwender eine automatische Terminologieextraktion, die Datenbestände aus Formaten wie Word, Excel oder Text importiert. So können Terminologielisten je nach Aufgabe projektabhängig erstellt, verwaltet und aktiviert werden. Besonders komfortabel sind Lösungen, die die Standardisierung von Texten und ihrer Struktur auf der Basis eines sprachwissenschaftlichen Konzepts ermöglichen. Diese verwalten auch Text, der aus mehreren Wörtern besteht. Durch den Einsatz

»Seite 47

»Fortsetzung von Seite 45

von „Kontrollierter Sprache“ (Controlled Language) können stilistische Exkurse, die im technischen Bereich missverständlich verwendet werden und ein Gefahrenpotenzial darstellen können, durch Vorgabe vorgefertigter Satzteile vermieden werden.

Die Unterstützung beim Schreiben erfolgt zuverlässig via Copy & Auto-complete: Wird ein begonnener Ausdruck einfach markiert und kopiert, überprüft das Tool Schreibweise und erlaubte Verwendbarkeit. Ein einziger Mausklick und die Aus-

wahl ersetzt oder ergänzt den zuvor markierten Text durch die erlaubte Benennung. Auf diese Weise lassen sich auch Satzteile automatisch vervollständigen - z. B. zusammengesetzte Termini, die fertige Handlungsanweisungen enthalten.

Unternehmensweit eine Sprache sprechen

Terminologiemangement ist mehr als nur der korrekte und einheitliche Gebrauch von Fachbegriffen im technischen Bereich. Ein konsistenter Sprachgebrauch kommt auch

Vertrieb, Marketing und PR zugute und ist im Sinne der Corporate Identity. Wer ein konsequentes Terminologiemangement in seinem Unternehmen einsetzt, arbeitet effektiver und wirtschaftlicher, steigert die Qualität seiner Texte und kann damit letztlich auch rechtlich sehr schnell auf der sicheren Seite ankommen. Aus einem unüberwindlichem „Röstigraben“ erwächst damit zwischen den einzelnen Abteilungen eine breite Brücke aus effizientem Workflow auch in der Kommunikation.

www.syskon.de