

Wege zu einer standardisierten Unternehmensterminologie

Nabila BENZERARI

Laboratoire Traduction et Méthodologie/TRADTEC, Université d'Oran 2 Mohamed Ben Ahmed – Algérie

Abstract: *Eindeutige Kommunikation durch konsistente Terminologie stärkt die Glaubwürdigkeit und die Kundenbindung, und als Folge davon sorgt sie für ein besseres Image.*

Bei der Terminologiarbeit geht es darum, einheitliche, eindeutige und geprüfte Fach- und Unternehmensterminologie sowie verbotene Terminologie für den Einsatz im gesamten Unternehmen – und damit auch in der technischen Dokumentation – festzulegen.

Unternehmen stellen sich immer mehr die Frage: Wie können wir unsere Produktdokumentation optimieren und vereinheitlichen?

Schlüsselwörter: *Vereinheitlichung der Terminologie, Unternehmen, Glossar, Kommunikation, Kohärenz*

Résumé: *De nombreux services dans les entreprises utilisent une terminologie cohérente. L'uniformité en termes de communication interne aussi bien que dans l'extérieur peut apporter à l'entreprise des clés indispensables à son bon fonctionnement. La création d'un glossaire est sans doute une des dernières choses à la quelle une entreprise pense. Il s'agit pourtant d'une étape primordiale si l'on veut être sûr que l'image de son entreprise reste professionnelle, qualitative et cohérente. Et cela bien avant la traduction de certains documents. Car si les jargons sont si présents à la fois dans un secteur professionnel, dans une filiale, ou même dans un service, alors la communication entre les différentes composantes de l'entreprise peut s'en trouver facilement troublée. Heureusement, c'est là que la gestion de la terminologie d'entreprise vient à la rescousse. Le principe de cette gestion est très simple : s'assurer que l'entière de l'entreprise utilise le même vocabulaire pour désigner les mêmes concepts. Son succès peut permettre à ses employés, quelle que soit leur place dans l'entreprise, de se transmettre des informations avec fluidité et fiabilité est une base fondamentale lorsqu'on veut assurer une bonne communication interne et externe. Et les firmes, tous domaines confondus, savent reconnaître l'importance de la communication pour leur développement.*

Mots-clés: *Uniformité de la terminologie, Entreprise, Glossaire, communication, Cohérence*

1. Einleitung

Terminologiarbeit heißt: Eindeutig kommunizieren und Übersetzungskosten senken. Viele verschiedene Abteilungen im Unternehmen nutzen Fachterminologie: Produktdesign, Entwicklung, Test, Technische Dokumentation, Übersetzung, Vertrieb, Marketing, und nicht zuletzt die Kunden. Einheitlichkeit in der internen Kommunikation sowie im Außenauftritt sind positive Begleiterscheinungen, die mit der Definition von Terminologie einhergehen.

Eindeutige Kommunikation durch konsistente Terminologie stärkt die Glaubwürdigkeit und die Kundenbindung, und als Folge davon sorgt sie für ein besseres Image.

Bei der Terminologiarbeit geht es darum, einheitliche, eindeutige und geprüfte Fach- und Unternehmensterminologie sowie verbotene Terminologie für den Einsatz im gesamten Unternehmen – und damit auch in der technischen Dokumentation – festzulegen.

Unternehmen stellen sich immer mehr die Frage: Wie können wir unsere Produktdokumentation optimieren und vereinheitlichen?

Sie stehen vor dem Problem, dass über Jahre hinweg tausende Seiten Produktdokumentation entstanden sind, ohne dass auf eine einheitliche Terminologie geachtet wurde. Da nicht immer dieselben Experten für die Erstellung bzw. Aktualisierung einer Dokumentation zuständig sind oder diese sich nicht mehr daran erinnern können, wie sie bestimmte Begriffe an anderer Stelle benannt haben, werden immer wieder neue Benennungen für dieselben Teile und Funktionen geprägt. Dieser Synonymgebrauch führt zu inkonsistenter Dokumentation, was zu erhöhten Übersetzungskosten führt und kann zu unternehmensinternen Missverständnissen noch führen, aber auch zu Kommunikationsstörungen zwischen einem Unternehmen und

seinen Zulieferern sowie seinen Kunden. Deshalb ist eine Terminologiarbeit nötig und unentbehrlich, dabei definieren Terminologen Benennungen für Begriffe. Die Menge aller definierten Begriffe bilden die Terminologie. So werden Texte verständlicher und Übersetzungskosten eingespart.

2. Wege zu einer standardisierten Unternehmensterminologie:

Die fachliche – mündliche oder schriftliche Verständigung gehört zu den häufigsten und wichtigsten Kommunikationsformen in einer modernen Industriegesellschaft. Umso erstaunlicher ist es, dass sich die Sprachwissenschaft erst sehr spät intensiver mit diesem Kommunikationsbereich befasst hat.

Bis weit ins 20. Jahrhundert hinein waren literarische Texte vorwiegend älterer Sprachstufen bevorzugter Gegenstand der Linguistik. Wer Dissertationen bis in die zwanziger Jahre durchsieht, bemerkt sehr rasch die Dominanz der ‚literarischen Denkmäler‘.

Erst viel später, mit der sogenannten ‚kommunikativen Wende‘ der Linguistik¹, rückt die Alltagskommunikation in den Blickpunkt sprachwissenschaftlicher Untersuchungen. Dabei wird das Defizit in der Beschreibung des mündlichen Diskurses wenigstens teilweise ausgeglichen, gleichzeitig werden paralinguistische, pragmatische und Satzübergreifende Aspekte einbezogen. Bemerkenswert ist auch, dass die angewandte Linguistik beträchtlich an Gewicht gewinnt: durch problemorientierte Berücksichtigung lernorientiert-didaktischer und sprachtherapeutischer Aufgaben, aber auch von sozialen Kommunikationskonflikten, der Mensch-Maschine-Kommunikation oder der Verhandlungstechnik.

Nur langsam rückt Fachkommunikation in den sprachwissenschaftlichen Objektbereich, zunächst in historischer Perspektive mit Untersuchungen zur Herausbildung wissenschaftlich-technischen Vokabulars. In den letzten 20 Jahren jedoch hat sich eine linguistische Fachsprachenforschung rasant entwickelt, die nicht nur vorher lediglich von den Fachleuten beachteten Terminologieinventare untersucht, sondern von allem eine eigenständige Fachtextlinguistik entwickelt hat. Da geht es um Abgrenzung von Fach- und Gemeinsprache, um eine Binnendifferenzierung nach Fächern und unterschiedlichen Fachtextsorten, um Herausarbeitung von fachsprachlicher Syntax, Phraseologie, Argumentationsstilen usw.

2.1. Verarbeitung fachsprachlichen Wissens im Terminologieverwaltungssystem

Hier ist eine mögliche Typisierung unterschiedlicher Formen fachsprachlichen Wissens und ihre Entwicklung.

2.1.1. Fachsprachliches Wissen

Geht man von der DIN-Norm, Teil 1 aus, so ist Fachsprache „der auf eindeutige und widerspruchsfreie Kommunikation im jeweiligen Fachgebiet gerichtete Bereich der Sprache, dessen Funktionieren durch eine festgelegte Terminologie entscheidend unterstützt wird.“¹ Der Austausch von Wissen erfolgt in der fachsprachlichen Kommunikation im wesentlichen durch die verwendete Terminologie. Somit kann man sicherlich ohne allzu starke Generalisierung fachsprachliches Wissen mit terminologischem Wissen gleichsetzen. Da in der gleichen Norm Terminologie als die Gesamtheit der Begriffe und Benennungen in einem Fachgebiet definiert wird, kann man in einer ersten Annäherung fachsprachliches Wissen als Wissen über Begriffe und Benennungen in der Fachsprache interpretieren.

Diese Untergliederung des fachsprachlichen Wissens spiegelt sich auch in der häufig verwendeten Abgrenzung von sprachlichem und fachlichem Wissen wider, wobei sicherlich dem sprachlichen Wissen das Wissen über Benennungen, dem fachlichen Wissen das Wissen über Begriffe entspricht. Schwieriger wird es, wenn das Gegensatzpaar Erfahrungswissen – Faktenwissen in Einklang mit unserer Unterteilung gebracht werden soll.

Hier hilft vielleicht der Ansatz von Oeser (1993)², der zwischen implizitem (unbenanntem) und explizitem (benanntem) Wissen unterscheidet. Nach Oeser entspricht das implizite Wissen dem praktischen Wissen und den sensomotorischen Fertigkeiten, das explizite Wissen kann in empirisches (perzipierbares) und theoretisches (logisch erschlossenes oder berechenbares) Wissen weiter unterteilt werden. Während Begriffswissen sicherlich dem expliziten Wissen entspricht, kann die Zuordnung des sprachlichen Wissens zu einer dieser Gruppen nicht so einfach erfolgen.

Eine pragmatischere und auf unseren Anwendungsbereich besser ausgerichtete Unterteilung von Wissensarten stammt von Picht (1993)³. Er untergliedert das in Terminologie Datenbanken enthaltene Wissen in Gegenstandswissen, Begriffswissen, Relationswissen, Aussagewissen, Informations- und Dokumentationswissen sowie Wissen über (sprachliche und nicht sprachliche) Repräsentationsformen.

Ausgehend von der ersten Unterteilung in Wissen über Begriffe und Benennungen und unter Bezugnahme auf Pichts Ansatz kann das fachsprachliche Wissen wie folgt unterteilen:

a) Wissen über Begriffe

Begriffliches Wissen ist fachliches Wissen über Begriffe, d.h. über Denkeinheiten, die wesentliche Merkmale von (konkreten und abstrakten) Gegenständen und Vorgängen zusammenfassen. In Terminologieverwaltungssystemen ist begriffliches Wissen vorwiegend in Definitionen abgelegt.

Beispiel: Ein Tintenstrahldrucker ist ein mit einem elektronisch gesteuerten Tintenstrahl arbeitendes Gerät zur Datenausgabe auf Papier.

b) Wissen über Benennungen: Benennungswissen ist Wissen über (sprachliche) Repräsentationsformen von Begriffen. Hierzu zählen natürlich in erster Linie die Benennung selbst, aber auch Angaben über Genus, Wortklasse, Sprachebene oder geografische Verwendung. Auch die in Terminologiedatenbank häufig verwendete Datenkategorie „Kontext“ enthält Wissen über die typische Verwendung einer Benennung. Beispiel: Tintenstrahldrucker „mask“

c) Wissen über Relationen: Relationales Wissen enthält Wissen über die Beziehungen von Begriffen untereinander und damit Wissen über Relationen implizit durch Klassifikationen oder Notationen oder aber explizit beispielsweise durch Datenkategorien wie „Oberbegriff“ und „Unterbegriff“ repräsentiert sein.

Beispiel: OB: Matrixdrucker

d) Wissen über „Gegenstände“: Gegenstandswissen im Sinne unserer Anwendung ist nicht Wissen über die Gegenstände, die durch die Begriffe repräsentiert werden, sondern über die „Gegenstände“, die in Terminologieverwaltungssystemen gespeichert sind.

Hierbei handelt es sich also um terminologische Einträge und deren Einzelne Elemente, d.h. um Datensätze und Datenelemente. Gegenstandswissen ist damit eine Art Metawissen (Verwaltungswissen) über andere Wissensseinheiten in Terminologieverwaltungssystemen, das in eigenen Datenkategorien wie „Eintragsnummer“, „Quelle“, „Erstellungsdatum“ oder „Eintragsautor“ abgelegt ist. Beispiele: 24.9.93 oder Müller/Löbel/Schmid1984,115.

Man kann also feststellen, dass eine Standardisierung der Terminologie nicht nur im Unternehmen sondern auch möglicher Weise in verschiedenen Bereichen für eine bessere Verständigung nötig ist und hier scheint die Rolle der Terminologearbeit, dabei geht es um eine einheitliche, eindeutige und geprüfte Fach- und Unternehmensterminologie sowie verbotene Terminologie für den Einsatz im gesamten Unternehmen- und damit auch in der technischen Dokumentation festzulegen. Bei der Terminologearbeit definieren Experten Benennungen für Begriffe, diese bilden Terminologie.

Beispiel aus der Praxis:

Während der Design-Phase wird zunächst ein Arbeitsname für das neue Produkt gewählt. Dieser Arbeitsname ist die Benennung, die für das zukünftige Produkt ab diesem Zeitpunkt in allen Dokumenten und Gesprächen benutzt wird. Später wird die korrekte Benennung festgelegt, die in Preislisten, Marketingunterlagen und der technischen Dokumentation konsistent verwendet wird. Im Rahmen der Terminologearbeit wird die korrekte Benennung in die Terminologie Datenbank eingetragen und fortan verbindlich für alle Mitarbeiter und Dokumente. Die einzelnen Abteilungen müssen ihre Dokumente aktualisieren. Auf diese Weise können alle von der Terminologearbeit profitieren.

Wie schon oben als Titel erwähnt ist, Terminologearbeit heißt eindeutig kommunizieren und Übersetzungskosten senken: Heutzutage verschiedene Abteilungen im Unternehmen nutzen Fachwortschatz. Einheitlichkeit in der internen Kommunikation sowie im Außenauftritt sind positive Begleiterscheinungen, die mit der Definition von Terminologie bzw. Wortschatz einhergehen. Dies stärkt die Glaubwürdigkeit sowie die Kundenbindung.

Mit konsequenter Terminologearbeit können Dokumentationsabteilungen ihren Beitrag dazu leisten, Übersetzungskosten zu reduzieren. Terminologearbeit ist die Basis für Verständlichkeit, Wiederverwendung von Bausteinen sowie konsistenter Dokumentationserstellung. Aber nicht nur die Übersetzungskosten sind ein Grund dafür, Terminologearbeit zu betreiben. Auch in der Dokumentationsabteilung können Kostensenkungen durch eine höhere Wiederverwendung von Modulen im Redaktionssystem erreicht werden. Wiederverwendung kann nur erreicht werden, wenn Texte standardisiert sind, also beispielsweise durch konsistente Terminologie.

Gerade im Unternehmen, die am Weltmarkt tätig sind, kann Terminologie als Instrument zur Qualitätssicherung dienen. In Texten und ihren Übersetzungen kann geprüft werden, ob die vorgeschriebene Terminologie eingehalten wurde.

Hier sind einige Beispiele von Ursachen für inkonsistente Terminologie in technischer Dokumentation:

-Mehrere Benennungen für einen Begriff z.B.: Aluflege, Leichtmetallflege

-Eine Benennung für mehrere Begriffe z.B.:

Change Management steht in der Entwicklungsabteilung für das Nachverfolgen von Änderungen am Produkt. In anderen Unternehmensbereichen bezeichnet es Unternehmensstrategien.

– Unterschiedliche Schreibweisen von einer Benennung :

Serien.-Nr, Seriennr.

-Intransparente Benennungen:

Nicht selbsterklärende neue Benennungen⁴. Nach Berndt (1994)

Alle diese Beispiele führen zur Unverständlichkeit bzw. zu Missverständnissen zwischen den Mitarbeitern und auch den Kunden.

3. Aufgabe der Terminologiearbeit

Terminologiearbeit umfasst folgende Aufgaben:

3.1. Abgrenzung der Benennungen der Gemeinsprache von denen der Fachsprache

Ein Weg von Terminologen ist es, auf ein Wörterbuch oder eine Norm zuzugreifen und zu prüfen, ob eine bestimmte Benennung beschrieben und für den eigenen Anwendungsfall korrekt definiert ist. Wenn dies nicht der Fall ist, wird die Benennung in die Terminologiedatenbank aufgenommen.

3.2. Benennungen festlegen und definieren

Im Rahmen der Terminologiearbeit werden neue Benennungen für Prozesse oder Produkte festgelegt. Die Benennung selbst und ihre Definition werden im Team erarbeitet. Die Benennung wird anschließend mit den entsprechenden Metadaten in die Terminologiedatenbank aufgenommen.

3.3. Erlaubte und nicht erlaubte Synonyme festlegen

Wenn eine Benennung definiert ist, dann werden erlaubte und nicht erlaubte Synonyme bestimmt und in der Terminologiedatenbank abgelegt.

Die Daten in der Terminologiedatenbank enthalten linguistische und fachliche Informationen sowie Metadaten über einen Term. Die Terminologieeinträge sind den Übersetzern eine Referenz und dienen allen Mitarbeitern als Glossar.

Man stellt also fest, dass der Aufbau einer fundierten Fachterminologie mit erheblichem Aufwand verbunden ist. Dabei steigt der Aufwand für die Einführung von Terminologiearbeit, je länger mit der Einführung gewartet wird, weil der Altlasten Bestand weiter wächst.

Fazit

Terminologiearbeit ist ein langwieriges Geschäft: Viele verschiedene Abteilungen und Fachbereiche müssen sich an der Terminologiearbeit beteiligen und sich einigen. Das Ergebnis sind jedoch zahlreiche Vorteile und Verbesserungen, die zu Kosteneinsparungen führen. Im Service-Bereich sind Produkte und Teile eindeutig benannt, Technische Dokumentation wird verständlicher. Besonders im Übersetzungsbereich ist das Einsparungspotential enorm. Die Recherchezeit der Übersetzer verkürzt sich und es sind weniger Rückfragen beim Redakteur notwendig.

Es lassen sich allerdings nicht alle Effekte der Terminologiearbeit unmittelbar messen, beispielsweise werden durch eine gute Terminologiearbeit interne Absprachen wegen weniger Missverständnissen in der Kommunikation effizienter. Die Einarbeitung neuer Kollegen fällt leichter. Diese Reibungsverluste sind schlecht messbar und sie in einem Zusammenhang mit Terminologiearbeit zu führen, fällt schwer⁵.

Insgesamt kann man konstatieren, dass es wenig Argumente gegen eine Terminologiearbeit gibt und dass, sie zur Verständlichkeit dient.

Literaturverzeichnis

- FREIGANG,K. /MAYER,F. (1991), Begriffe der Terminologielehre-Grundbegriffe, DIN2324, Teil 1, Berlin
- OESER E. (1993) Wissensrepräsentation-interdisziplinär betrachtet, Vortrag auf dem Gemeinschaftsseminar Wissensrepräsentation und Objektbeschreibung, Ms, Wien
- PICHT, H. (1993)Wissensrepräsentation in Terminologiedatenbank, Vortrag auf dem Gemeinschaftsseminar Wissensrepräsentation und Objektbeschreibung, Ms, Wien
- SPILLNER B.(1994) Fachkommunikation Angewandte Linguistik Europäischer Verlag der Wissenschaften Frankfurt am Main
- GÖPFERICH S./ENGELBERG J. (2004), Qualität fachsprachlicher Kommunikation Gunter Narr Verlag Tübingen

- 1 Freigang,K/Mayer,F (1991), Begriffe der Terminologielehre-Grundbegriffe, DIN2324,Teil1;Berlin (26)
- 2 Oeser, E. « Wissensrepräsentation –interdisziplinär betrachtet“, Vortrag auf dem Gemeinschaftsseminar Wissensrepräsentation und Objektbeschreibung, Ms. Wien 1993 (41-45)
- 3 Picht, H“ Wissensrepräsentationenin Terminologiedatenbanken“, Vortrag auf dem Gemeinchaftsseminar Wissensrepräsentation und Objektbeschreibung , Ms ; Wien1993 (87-95)
- 4 Berndt S. Fachkommunikation Angewandte Linguistik Europäischer Verlag der Wissenschaften Frankfurt am Main, 1994 (68-73)
- 5 Göpferich S./Engelberg J. Qualität fachsprachlicher Kommunikation Gunter Narr Verlag Tübingen 2004