

Wirtschaftlichkeit von Terminologiearbeit

Terminologie – (k)eine Kostenfrage?

Terminologierstellung, -verwaltung und -prüfung sind seit Jahren Themenrenner bei Veranstaltungen im Bereich der Technischen Dokumentation. Doch nach wie vor werden die Verantwortlichen mit der Frage der Wirtschaftlichkeit konfrontiert: Wie viel kostet die Erstellung von Terminologie, wie viel die laufende Aktualisierung und welchen monetären Nutzen haben die Unternehmen?

Um die monetäre Bedeutung von Terminologiearbeit bewerten zu können, ist es hilfreich einen Blick in verschiedene Abteilungen eines Unternehmens zu werfen. Das Vorgehen in der Vergangenheit spiegelt wider, wie sehr Terminologiefestlegung, daraus resultierende Erstellprozesse und Unternehmenskommunikation zusammenhängen. Zum Beispiel

- bei ERP-Themen wie Begrifflichkeiten in der SAP-Datenbank: „Wir mussten die Benennung irgendwie auf 30 Zeichen begrenzen. Nun haben wir zehn Abkürzungen für ein und dieselbe Produktkomponente“;
 - in der Werbung: „Wehe ein Marketingbegriff geht völlig an der Erwartungshaltung der Kunden vorbei“;
 - in der Technischen Dokumentation: „Wien bleibt Wien“ oder: „Wie haben wir unsere Komponente noch einmal benannt?“
 - in der Übersetzung: Die Verkaufsorganisation vor Ort tut viele Fachbegriffe als nicht marktfähig ab und möchte nachträglich die komplette Übersetzung ändern.
- Mit der wie selbstverständlich klingenden Aussage, dass Terminologie wichtig ist, stellt sich die Frage: Terminologie kos-

tet, und keine Terminologie kostet auch – aber wer definiert, was schlimmer ist? Wo treten wann welche Kosten und welcher Nutzen auf?

Je früher, desto besser

Aus Sicht der Technischen Dokumentation ergeben sich bei vorhandener und genutzter Terminologie Kostenersparnisse z.B. bei der Informationsrecherche und im Review, nicht jedoch bei der eigentlichen Texterstellung. Informationsrecherche und Review sind nur ganz selten wirklich quantitativ erfasste Ereignisse. Aus der Analyse von Dokumentationsprojekten kann man ablesen, dass ca. 30% der Gesamtzeit eines Projekts für das Planen und Recherchieren veranschlagt werden kann. Eine vollständige Projektterminologie könnte hier vielleicht 5% der Zeit und mehr einsparen, aber das gilt seit jeher:

↓ AUTOR	 <p>Dieter Gust, Leiter Forschung und Entwicklung, itl AG, München. E-Mail: Dieter.Gust@itl.eu</p>
---------	---

(invisigoth@www.fotolia.de)



Die Technische Redaktion wäre viel schneller fertig, wenn sie, wie eigentlich gedacht, als „Informationsveredler“ und nicht als „Informationserfinder“ definiert würde. So muss sie auch die Terminologie mehr oder weniger selbst erfinden. Diese parallel zur eigentlichen Texterstellung zu pflegen und damit erst kontrollierbar zu machen, ist nur in Ausnahmefällen möglich. Dafür hat man einfach keine Zeit.

Terminologiepflege kostet Zeit und damit Geld und der eigentliche Return on Investment zeigt sich weniger direkt im aktuellen Projekt, sondern später vor allem bei der Übersetzung. Der Zeitaufwand bzw. die Kosten für die Erstellung und Pflege eines Terms belaufen sich zwischen 1 Euro (ca. 1 Minute) und 18 bis 20 Euro (ca. 20 Minuten) bei einem zugrunde gelegten Stundensatz von ca. 60 Euro.

Doch die Änderung eines Fachbegriffs nach einer Übersetzung kann noch ganz andere Kosten offenbaren. Spätestens nachdem die Übersetzung einer Dokumentation vor Ort gegengelesen wurde, schlägt die ursprünglich vielleicht lasche oder gar negative Einstellung zur Terminologiearbeit ins Gegenteil um. Plötzlich sind bestimmte Begriffe und damit die Dokumentation nicht marktfähig. Was aber ist, wenn eine quellsprachliche Terminologieänderung sich auf alle Übersetzungen auswirkt? Was, wenn die nicht akzeptierte Terminologie in der Zielsprache das Ergebnis einer korrekten Übersetzung falscher quellsprachlicher Terme darstellt?

Eine Überschlagsrechnung kann schnell ergeben: Der geforderte Term kann per Suchen und Ersetzen weder in den übersetzten Dokumenten selbst noch im Translation Memory korrigiert werden. Wörter und Begriffe stehen im Kontext, und Sprache ist viel zu variabel für einfache Austauschvorgänge wie „Suchen und Ersetzen“. Fazit: Die Änderung und damit Konkretisierung eines einzigen Terms nach einer Übersetzung kann abhängig von der Häufigkeit seiner Verwendung leicht einen ganzen Manntag Zusatzaufwand verschlingen und damit 480 Euro und mehr kosten, da alle Übersetzungen und die dabei erzeugten

Translation Memories kontrolliert und ggf. korrigiert werden müssen.

Damit lässt sich bereits ableiten: Je später im Projekt Terminologiearbeit stattfindet, desto teurer wird sie. Und besonders teuer wird sie nach Übersetzungen von Dokumenten, im Produktsupport aufgrund erhöhter Anfragen wegen unklarer Formulierungen oder gar im Produktservice, wenn falsche Teile bestellt werden.

500 bis 1000 Terme im ersten Schritt

Terminologie muss bei der Produktentwicklung anfangen, sie ist unter anderem ein wichtiger Schritt zur Qualitätssicherung in der Produktentwicklung selbst. Was bei Oberflächentexten von Software relativ offensichtlich ist, gilt für Terminologie grundsätzlich: Erst wenn sie als Teilprojekt der Dokumentation mit eigenen Workflows für die Festlegung in der Quellsprache und für die Übersetzung vorausgeht, können Termine, Kosten und Qualität bei Übersetzungsprojekten sinnvoll in Einklang stehen. Erst wenn die Terminologie bereits vorliegt, kann der Übersetzer seine Übersetzungen systemgestützt auf Konsistenz überprüfen.

Doch bevor in den laufenden Terminologienutzungsprozess während der Produktentwicklung eingestiegen werden kann, ist es zwingend notwendig eine solide Basis zu schaffen und die Versäumnisse aus der Vergangenheit anzugehen. Die wichtigsten und am häufigsten verwendeten Terme müssen in der Erstsprache eindeutig festgelegt werden. Hierbei genügen abhängig von der Firmengröße in einem ersten Schritt oft 500 bis 1000 Terme.

Bei der Festlegung der Fachbegriffe und deren Freigabe wird oft nach professioneller Systemunterstützung gefragt, um effizient und einfach arbeiten zu können. Dabei wird unterschätzt, dass diese Festlegung weniger vom System abhängt, sondern vielmehr von einem firmeninternen Einigungsprozess zwischen allen beteiligten Abteilungen. Der Aufwand in diesem „Erstdefinitionsprozess“

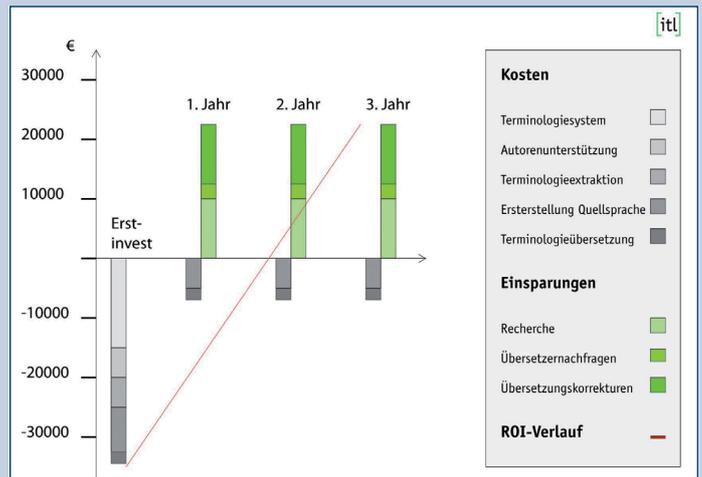
ROT – Return on Terminology

Im Bild rechts werden die mit der Einführung von Terminologiarbeit verbundenen Kosten und der monetär nachweisbare Nutzen am Beispiel beschrieben. Bei der Kostenbetrachtung sind neben der Investition in ein Terminologiesystem und in die Autorenunterstützung die aufgeführten Aufwände für Terminologieextraktion, die Neufestlegung und die Übersetzung im Erstellungsprozess zu berücksichtigen. Jährliche Aufwände entstehen durch die Erweiterung des Terminologiebestandes.

Der Nutzen zeigt sich vor allem in der Dokumentationsrecherche und in einem effizienteren Übersetzungsprozess. Messbar wird er durch ein effizienteres Arbeiten in der Technischen Dokumentation und oft deutlich kostengünstigere Korrekturläufe der Übersetzungen, die nicht selten in den Auslandsvertretungen stattfinden.

Natürlich weichen die tatsächlichen Kosten abhängig von Branche, Firma und den verwendeten Systemen zum Teil deutlich davon ab. Kleine Firmen benötigen aufgrund der hohen Fixkosten für ein Terminologiesystem und die Autorenunterstützung länger für den ROI. Bei großen Unternehmen ist der Erstinvest im Erstellungsprozess in der Regel größer, da mehrere Personen beteiligt sind und die Terminologie umfangreicher ist. Der jährliche Nutzen vor allem im Übersetzungsbereich ist hier jedoch höher, da Übersetzungsvolumina und damit verbundene Übersetzungskorrekturläufe größer bzw. aufwändiger sind.

Das am Anfang zeit- und kostenintensive Projekt „Terminologiarbeit“ kann kurzfristig u. U. als Kostenfalle erscheinen, langfristig gesehen liegt der Nutzen in der Regel jedoch deutlich über dem Pflegeaufwand, so dass ein schneller ROI erreicht werden kann. Allerdings ist bei der hier präsentierten Gegenüberstellung der nicht monetär bezifferbare Nutzen durch einen geringeren Aufwand für den Kundensupport, reduzierte Fehlbestellungen und eine verbesserte Außendarstellung nicht berücksichtigt. Die erzielten Einsparungen können deshalb deutlich größer sein als der direkt in der Technischen Redaktion und Übersetzung entstehende Nutzen. Das Projekt „Terminologiarbeit“ ist also ein firmenübergreifendes Projekt und muss als solches auch betriebswirtschaftlich bewertet werden.



Beispielrechnung: Kosten und monetär nachweisbarer Nutzen bei der Einführung von Terminologiarbeit

(Quelle: itl)

kann durch Terminologieextraktionssysteme entscheidend reduziert werden. Die Systeme können dem Entscheidungsgremium die bisher verwendete Terminologie zur Verfügung stellen.

Selbst nach einem solchen automatisierten Prozess ist bei 500 Termen und einem durchschnittlichen internen Aufwand von 20 Minuten/Term mit mindestens einem Mannmonat Erstdefinitionsaufwand zu rechnen. Darüber hinaus sollte für die Kalkulation des Initialaufwandes auch der Bereinigungsprozess bestehender Dokumente und ggf. Translation Memories berücksichtigt werden. Hier kann abhängig von der Größe des Translation Memories bis zu einem ganzen Manntag Zusatzaufwand pro Term entstehen.

Terminologie erstellt – alles erledigt?

Es ist empfehlenswert, den Übersetzungsprozess erst nach der Freigabe der quellsprachlichen Terminologie anzugehen. Über eine mehrsprachliche Terminologieextraktion kann dem Übersetzer die bereits früher übersetzte Terminologie zur Verfügung gestellt werden und damit die Übersetzung besser und effizienter gestaltet werden.

Der oben beschriebene Erstellprozess ist erst der Anfang. Jetzt beginnt der kontinuierliche Terminologie-Workflow, der beschreibt, wer neue Terminologie im Unternehmen festlegt und pflegt. Personen aus der Produktentwicklung oder abteilungsübergreifende Gremien sollten die vorgeschaltete Aufgabe übernehmen. Der damit verbundene regelmäßige Abstimmungsprozess ist bei einer wirtschaftlichen Betrachtung von Terminologiarbeit mit zu berücksichtigen.

Die beste Terminologiarbeit ist wertlos, wenn sie im Erstellprozess nicht effizient genutzt werden kann. Bis heute ist die korrekte Verwendung definierter Sollterme ein großes Problem, da Terminologiesysteme oder Excel-Listen nicht in bestehende Autorensysteme integriert sind. Der Zugang zu definierter Terminologie ist daher

für jeden Beteiligten mühsam und oft mit zeitaufwändigen Recherchen verbunden. Diverse Systeme für die Autorenunterstützung schließen seit kurzem diese Lücke zwischen Terminologieerstellung und Verwertung. Sie lassen dadurch den Mehrwert der vorgeschalteten Terminologiarbeit erst richtig zum Tragen kommen. Diese automatisierten Kontroll-Tools können Dokumente gegen vorhandene Terminologie nahezu in Echtzeit prüfen. In dem Fachartikel „Kontrollierte Sprache: Einsparpotenziale ausschöpfen“ von Ulrich Schmidt, (Produkt Global, 1/2007, siehe infoDIRECT) findet sich eine Gegenüberstellung der unterschiedlichen technischen Ansätze und der damit verbundenen linguistischen Logik der Systeme (Language-Checker, Authoring Memory-Systeme).

▶ infoDIRECT 02PG0607

www.produkt-global.de
 ▶ Homepage itl
 ▶ Beitrag „Kontrollierte Sprache: Einsparpotenziale ausschöpfen“ aus: Produkt Global 1/2007