

Aufbau einer Terminologieabteilung

Was braucht man außer dem Budget eigentlich sonst noch?

Von Barbara Inge Karsch

Immer mehr Sprachendiensten gelingt es, das Budget für den Aufbau eines Terminologiesystems zu sichern. Ist die Finanzierung gewährleistet, sollte das System auch optimal genutzt werden. Hier sollen drei wichtige Bestandteile eines Terminologiesystems anhand von Beispielen aus der Praxis bei J.D. Edwards und Microsoft herausgegriffen werden: Mitarbeiterkenntnisse, Eintragsstandardisierung, und Mehrwertnachweise.

Schlagwörter

Lokalisierungsbranche, Terminologiedatenbank, terminologische Grundkenntnisse, Eintragsstandards, Mehrwertnachweis

Die Entscheidung ist gefallen, das Budget ist bewilligt, die Sprachen weitestgehend festgelegt, vielleicht auch schon das Terminologiemanagementsystem (TMS) ausgewählt. Die drei Systembestandteile Mensch, Maschine und Daten könnten nun einfach mit der Terminologiearbeit beginnen. Als Ziel könnte man hohe Quantität und Qualität bei möglichst niedrigen Kosten und geringem Zeitaufwand vorgeben. Das heißt beispielsweise ein hoher prozentualer Anteil von richtigen, zuverlässigen Einträgen bei minimaler Datenpflege. Natürlich wird ein Terminologiesystem, und damit auch diese Forderungen, von vielen Faktoren beeinflusst. Innovationsdynamik wirkt sich auf die Häufigkeit der Datenpflege aus; Firmenkultur und -größe tragen ebenfalls zur Verfügbarkeit qualitativ hochwertiger Daten bei; selbst die Landeskultur, in der dieses System aufgebaut wird, ist nicht zu unterschätzen; kann der deutsche Terminologe doch auf eine lange Geschichte seines Fachgebiets in seiner Kultur zurückblicken, und Standardisierung ist ebenfalls ein uns durch unsere Kultur vertrauter Begriff.

Dessen ungeachtet sollen in diesem Artikel Beispiele aus zwei amerikanischen Softwareunternehmen, nämlich Microsoft und J.D. Edwards, aufgeführt werden, um zu demonstrieren, dass zum reibungslosen Ablauf von Terminologieverwaltung in der Lokalisierungsbranche mehr als nur Tools und Informationen notwendig sind. Das Thema Tools wird ohnehin häufig betrachtet. Informationen, also beispielsweise die Eintragsstrukturen, sind zum einen umgebungsgebunden und zum anderen Thema von Aus- oder Fortbildung; auch sie sollen also nur am Rande erwähnt werden. Wie aber gewährleistet man das Zusammenspiel von Terminologen und Terminologieverwaltungsprogramm, von Terminologen und Daten? Und wie misst man

die Leistung dieses Systems? Hier sollen Mitarbeiterkenntnisse, Dokumentationsstandards und Leistungsnachweise anhand von Beispielen aus der Praxis diskutiert werden.

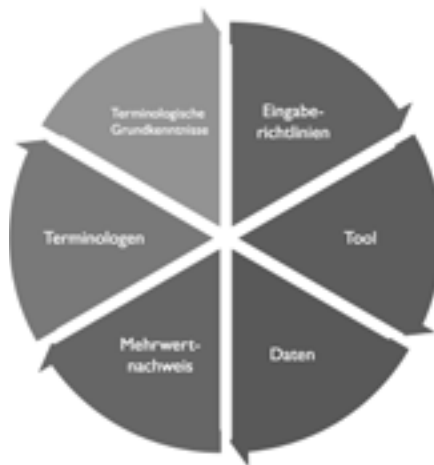


Abbildung 1:
Schwerpunkte im Terminologiesystem

Terminologische Kenntnisse

Idealerweise fällt zunächst die Entscheidung für Terminologieverwaltung in einem Unternehmen, und dann werden die Voraussetzungen zur Umsetzung geschaffen, d.h. beispielsweise Daten gesammelt und ausgebildete Terminologen für die verschiedenen Sprachen verpflichtet. Diese Reihenfolge ist jedoch in der Praxis eher selten möglich. Meistens besteht bereits eine mehr oder weniger große Abteilung, vielleicht ein Sprachendienst, der erkennt, dass zentralisierte Terminologieverwaltung von Nutzen wäre. Zum einen hat dieser Sprachendienst wahrscheinlich Daten in irgendeiner Form gesammelt, zum anderen sind Mitarbeiter vorhanden, die nun zu Terminologen werden sollen.

Sowohl bei J.D. Edwards als auch bei Microsoft hat ein solcher Prozess stattgefunden, sollten also Mitarbeiter, die z.B. ausgebildete Übersetzer, Journalisten, Informatiker, Linguisten oder technische

Redakteure waren, nun die Funktion des Terminologen übernehmen. Zur Erfüllung dieser Rolle ist „das terminologische Grundlagen- und Methodenwissen und dessen Umsetzung in die Praxis notwendig“¹.

Werden systematische Fehler vom Terminologen in der Ausgangssprache nicht bereinigt, steht ein fremdsprachlicher Terminologe vor dem Problem, für welche der kollidierenden Informationen er sich bei der Dokumentation im Zieleintrag entscheiden soll. Zur Vermeidung solcher Fehler sind terminologische Grundkenntnisse unabdingbar.

Bei der Softwarefirma J.D. Edwards, bei der das Terminologenteam zentral in Denver angesiedelt war, wurden beispielsweise Sue Ellen Wright, Laetitia Leduc und Gerhard Budin engagiert, um das terminologische Grundwissen zu vermitteln oder neue Impulse zu geben. Einige Kollegen konnten auch an der von TermNet organisierten Terminology Summer School, damals an der Kent State University in Ohio, teilnehmen.

Damit wurde zum einen erreicht, dass sich das neu gebildete Team leicht in den neuen Aufgabenbereich einarbeitete. Da die Anforderungen an Mitarbeiter in der schnelllebigen Softwarebranche hoch sind, kann nur der auf Dauer leistungsfähig bleiben, der zwar von der Aufgabe gefordert, dieser aber auch gewachsen ist. Knowledge Worker sind sowieso weitestgehend auf sich selbst gestellt, da der Manager möglicherweise gar nichts von der Sache versteht. Eine Gruppe ausgebildeter Wissensarbeiter ist daher leichter zu managen².

Zum anderen entstand ein homogeneres Team, das die gemeinsam erarbeiteten Qualitätsanforderungen erfüllen konnte. Dies wurde dadurch weiter gefördert, dass jeder Eintrag in die Datenbank vom siebenköpfigen Team überprüft wurde.

Beispiele für Fehler aus mangelndem terminologischem Verständnis

Auch wenn die nachstehenden Fehler banal klingen mögen und vom geneigten Terminologen recht schnell beseitigt werden können, summieren sie sich und stellen früher oder später einen Kostenfaktor dar. Hier sind nicht unabsichtliche Fehler, die uns als Menschen einfach passieren, gemeint, sondern Fehler aus mangelndem terminologischem Verständnis. Falsche Daten im Ausgangssprachlichen Eintrag können einen Fehler in vielen fremdsprachlichen Einträgen nach sich ziehen, die schlimmstenfalls zu fehlerhaften Übersetzungen in mehreren Produkten führen.

Definition und Kontext stimmen aufgrund von Homonymie nicht überein.

Beispiel: logging

Definition: The process of recording actions that take place on a computer, network, or system.

Kontext: The program automatically creates a logging of the data.

Erklärung: Die Definition bezieht sich auf den Vorgang, während im Kontext das Produkt des Vorgangs beschrieben wird. Beide können im Englischen „logging“ heißen.

Benennung und Definition stimmen in der Wortart nicht überein und zwei Begriffe werden in einer Definition zusammengefasst

Beispiel: logging

Definition: To record actions take place on a computer, or the record of those actions.

Erklärung: Die Benennung ist ein Nomen; der erste Teil der Definition bezieht sich auf ein Verb, der zweite auf einen anderen Begriff, nämlich das Ergebnis das entsteht, wenn das Verb ausgeführt wird.

Einzelobjekt wird als generisches Objekt markiert oder definiert

Beispiel: Benennung: Remove Duplicates

Falsche Definition: The process of removing duplicates from an Excel spreadsheet.

Visueller Kontext:



Erklärung: Bei der Benennung handelt es sich nicht wie, irrtümlich in der Definition dargestellt, um einen Vorgang, sondern um den Namen einer Schaltfläche. Die Definition des Begriffs müsste also lauten: The button on the Office ribbon that allows the user to remove duplicates from an Excel spreadsheet.

Bei Microsoft bestand nicht von Anfang an ein solches Standardisierungsdokument, obwohl es Richtlinien gab. Diese wurden jedoch vom 20-köpfigen Team, das dezentral, also auf die Niederlassungen verteilt sitzt, interpretiert. Um die Eintragsstruktur zu vereinheitlichen, ein Dokument mit den Standards anzulegen und Komplianz des multikulturellen Teams zu gewährleisten, wurde folgendermaßen vorgegangen. Innerhalb von ca. acht Monaten wurde jede Datenkategorie in einer E-Mail, wenn möglich anhand der ISO-Definition beschrieben und die gängigste Verwendungsform vorgeschlagen. Mit Hilfe der Outlook-Abstimmungsfunktion, die es erlaubt, über Knopfdruck sein Zustimmung oder Ablehnen auszudrücken, konnten alle Terminologen mitteilen, dass sie dies ebenso verstanden und auch so weiterführen würden, oder aber dass ihr Verständnis ein anderes war. Die Vor- und Nachteile wurden mehr oder weniger ausschweifend diskutiert und die Datenkategorie, wie in Abbildung 2 zu sehen, entsprechend genormt.

Dieser demokratische Prozess wurde erst vor kurzem abgeschlossen. Ob die Erwartungen erfüllt werden, bleibt also noch abzuwarten. Erfüllung oder Nicht-Erfüllung kann nun aber auch gemessen werden; beispielsweise ist nachprüfbar, ob alle Pflichtfelder ausgefüllt wurden oder die Statusdefinitionen eingehalten wurden. Des Weiteren könnte man Funktionen programmieren, die den Terminologen bei der Einhaltung unterstützen. Als einfache Beispiele seien hier genannt, dass sobald ein Verb eingegeben wird, das Feld „Genus“ inaktiv wird, oder dass die Eingabe einer Definition die Eingabe einer Definitionsquelle bedingt.

Nachweis der Wertschöpfung

Ein Unternehmen muss wirtschaftlich arbeiten. Lokalisierungskosten sind hoch, weil der Vorgang komplex ist. Zudem

Da sich jeder Terminologe auf einen bestimmten Produktbereich spezialisiert hatte, Begriffe und Benennungen natürlich aber produktübergreifend verwendet werden, wurden damit doppelte Einträge minimiert, Fachwissen anderer Terminologen expliziert und ein hoher Standardisierungsgrad der Einträge erreicht.

Eingaberichtlinien

Ausbildung oder mindestens nachträgliche Fortbildung sind also Grundlage für ein funktionierendes System. Das allein genügt jedoch nicht, um zu gewährleisten, dass Datenbankeinträge den von Felber/Budin definierten Hauptgrundsätzen der Terminographie entsprechen. Drei von vier sollen hier genannt werden:

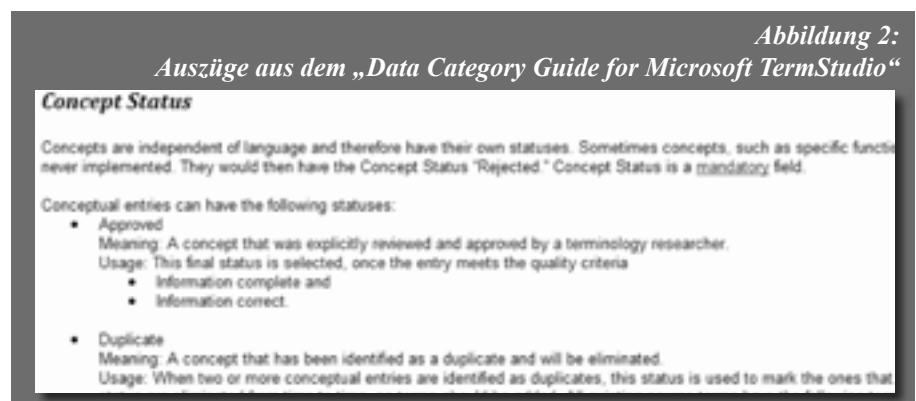
- größtmögliche Zuverlässigkeit terminographischer Daten;
- Einheitlichkeit der Organisation terminographischer Datensammlungen;
- Anwendung von Normen³.

Generell ist es zu empfehlen, einer Terminologiedatenbank Standards zugrunde zu legen. Sowohl bei J.D. Edwards als auch bei Microsoft wurden TBX und ISO 12620⁴ gewählt. Aber auch wenn

man sich an diesen Standards orientiert, müssen Eingaberichtlinien definiert werden. So wie man sich die Interpretationsfähigkeit des Menschen beim Wissensmanagement, speziell bei der Terminologiearbeit, zu Nutze macht, genauso muss man sie bei der Anlegung von Einträgen in die richtigen Bahnen lenken. Das heißt, ein Datenbankeintrag muss Normen entsprechen, weil ein Datenbankbenutzer viel schneller nachvollziehen kann, was mit einer bestimmten Datenkategorie gemeint ist, wenn die zugehörigen Informationen immer in einer Standardform präsentiert werden.

Abbildung 2:

Auszüge aus dem „Data Category Guide for Microsoft TermStudio“



wird Lokalisierung vornehmlich als Kostenfaktor gesehen und nicht als Ermöglichung des Vertriebs eines Produkts in anderen Ländern. Auch wenn zunächst einmal das Budget für Terminologieverwaltung als Teil des Lokalisierungsvorgangs gesichert ist, ist es eigentlich nur eine Frage der Zeit, bis die Leistung des Systems hinterfragt wird. Da ein Corporate Sponsor nie in der Lage sein wird, den Wert von Terminologieverwaltung für die Übersetzung wirklich zu verstehen, muss der Wert möglichst in Zahlen dargestellt werden. Dies ist vor allen Dingen auch deshalb wichtig, da in amerikanischen Softwareunternehmen ständige Fluktuation im Management herrscht. Es ist also keineswegs verlorene Zeit, von Anfang an an Leistungsprüfungsmöglichkeiten zu denken.

Durch ein Standardisierungsverfahren und Funktionen, wie oben beschrieben, kann man auch nachweisen, wie ein Terminologieverwaltungssystem zur Wertschöpfung im Übersetzungs- bzw. Lokalisierungsprozess beitragen kann.

Quantität ist leicht zu messen und gibt bereits aussagekräftige Eckdaten. Zum Beispiel kann in TermStudio, dem proprietären Terminologieverwaltungsprogramm von Microsoft, nachgehalten werden, dass der Benennungsbestand in der Ausgangssprache Englisch vom ersten Quartal 2005 bis zum letzten Quartal 2006 um etwa 8000 terminologische Einträge angewachsen ist. Genauso ist das für die ständig wachsende Zahl der Zielsprachen möglich (siehe Abb. 3).

Doch quantitative Nachweise sind nur bedingt aussagekräftig. So könnte doch jeder Eintrag nur aus einer x-beliebigen Benennung bestehen und noch kein Mehrwert dadurch erzielt worden sein. Qualität, also die Erfüllung der Erwartungen eines Datenbankbenutzers, lässt sich nicht ganz so leicht messen. Die Zuverlässigkeit der Einträge, was hier die Erfüllung bestimmter, zuvor definierter Kriterien sein soll, lässt sich leichter nachweisen.

Bei Microsoft wird derzeit ein System zur Messung der Zuverlässigkeit termi-

nologischer Einträge entwickelt. Es ist ähnlich geartet wie der Zuverlässigkeitsindex, der in einer bei J.D. Edwards erstellten Diplomarbeit vorgeschlagen wurde⁵. Grundlage dafür sind drei Status, die Teil der oben erwähnten Datenkategoriestandards sind. Die Zuverlässigkeit ist eine Kombination der Einhaltung dieser Status, die im bereits erwähnten Datenkategorie-Guide definiert sind:

Workflow-Status für Begriffe

Der erste Status ist der Workflow-Status für Begriffe, für den sechs verschiedene Werte möglich sind. Er zeigt an, an welcher Stelle im Workflow sich ein Begriff befindet, was wiederum Aufschluss über die Zuverlässigkeit des begrifflichen Eintrags gibt. Das Spektrum reicht vom überprüften, freigegebenen Eintrag bis zum als Duplikat identifizierten Eintrag. Die nebenstehende Abbildung 4 zeigt die Entwicklung der Zuverlässigkeit für Begriffe in MS TermStudio seit Januar 2005. Die relativ geringe Zuverlässigkeit ist dadurch zu erklären, dass wie oben beschrieben, ein Anfangsbestand aus anderen Quellen ins System eingespeist wurde, der nun im Lauf von projektbezogener Terminologiearbeit überprüft und freigegeben wird.

Workflow-Status für Benennungen

Auf Benennungsebene gibt es ebenfalls einen Workflow-Status mit sechs Stufen, von überprüft und freigegeben bis hin zu noch nicht überprüft.

Zuverlässigkeitsstatus für Benennungen

Der durch ISO 12620 definierte *Administrative Status*, der die Zuverlässigkeit der Benennung, also nicht des gesamten Eintrags, widerspiegelt, hat sieben Stufen. Hier reicht die Bandbreite von durch Normungseinrichtungen standardisierte Benennungen bis hin zu nicht überprüften Benennungen.

Aus einer Kombination der beiden Workflow-Status und des *Administrative Status* ergibt sich eine Gesamtzuverlässigkeit eines aus Begriffseintrag und Benennungseintrag bestehenden Gesamteintrags. Die gewählte Sichtweise ist die des Benutzers, also eines Übersetzers oder Lokalisierers. Das Spektrum reicht vom doppelten Begriffseintrag mit einer ungenehmigten und unzuverlässigen Benennung im schlechtesten Fall – für den Benutzer ein praktisch wertloser Eintrag – und dem freigegebenen Begriff mit voll ausgearbeitetem Benennungseintrag mit einer bevorzugt zu verwendenden

Abbildung 3: Zahl der englischen Benennungen in MS TermStudio

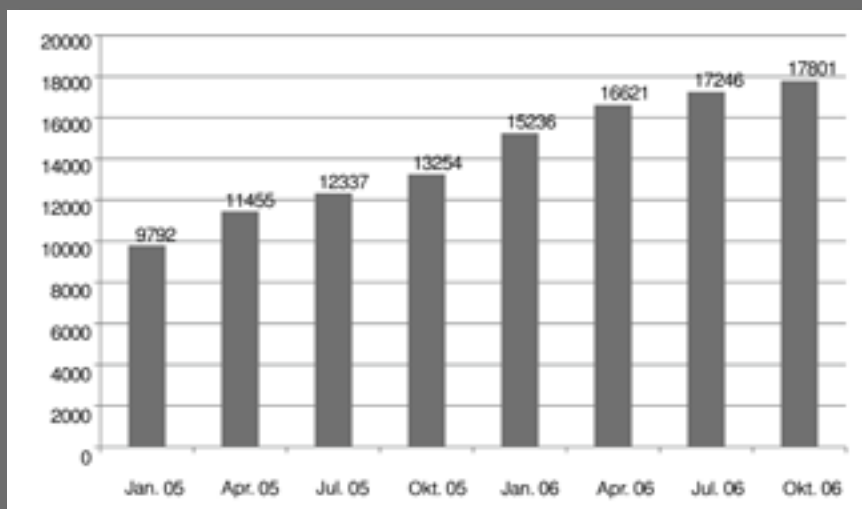


Abbildung 4: Prozentuale Verteilung der Begriffe nach Zuverlässigkeit in MS TermStudio

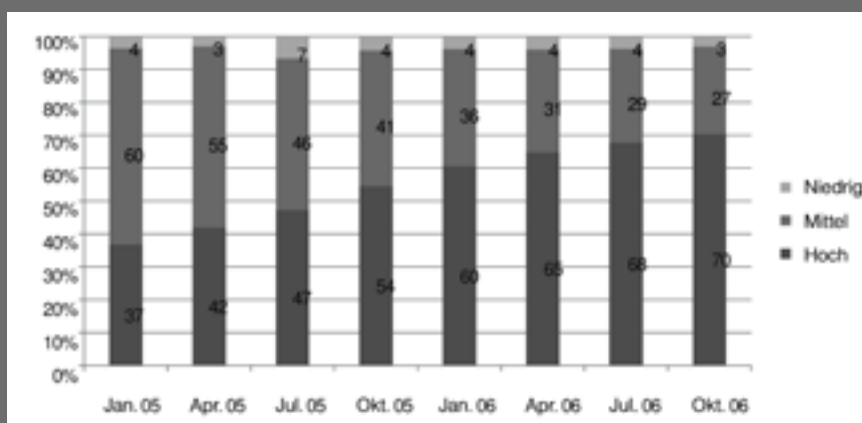
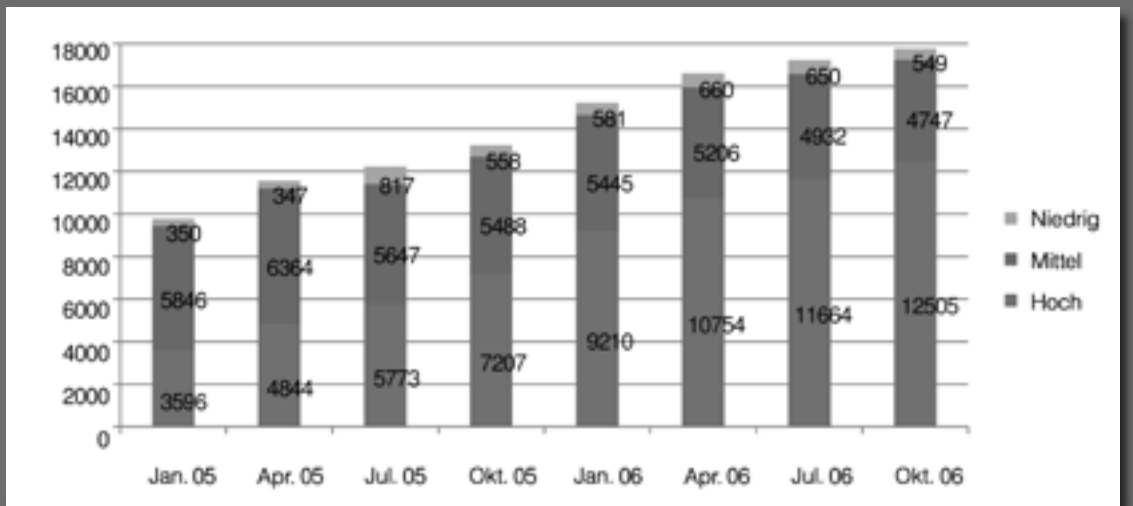


Abbildung 5:
Aufteilung der
terminologischen
Einträge nach
Zuverlässigkeit



Benennung – also ein wünschenswerter Eintrag für den Benutzer.

Es muss bemerkt werden, dass diese drei Status zwar von Anfang an im System vorhanden waren, man aber ihre Bedeutung nicht festgelegt hatte. Also konnten die Werte auch erst seit ihrer Definition richtig angewendet werden. Es empfiehlt sich also das Terminologieverwaltungssystem auch im Hinblick auf die Bedeutung von Status von vornherein logisch aufzubauen.

Abbildung 5 zeigt, wie sich die Zuverlässigkeit der Datenbankeinträge in den letzten acht Quartalen verbessert hat. Ein Anstieg der Einträge mit einem niedrigen Zuverlässigkeitsgrad, z.B. Juli 2005, ist durch die erneute Migration von ungeprüften Daten in die Datenbank zu erklären. Im April wurde noch einmal ein Status neu definiert und Daten bereinigt, die dann ebenfalls vorübergehend zu einer höheren Anzahl wenig zuverlässiger Einträge führte.

Natürlich kann der terminologische Bestand nie zu 100% aus zuverlässigen Einträgen bestehen, da ja der Workflow mit in die Bewertung einfließt, also immer Einträge in einem unvollständigen Stadium existieren. Für einen Lokalisierer heißt das beispielsweise, dass zwar vielleicht bereits ein Eintrag mit einer vorläufigen Definition besteht, dieser aber noch nicht abgesegnet ist. Möglicherweise trägt aber bereits die vorläufige Definition dazu bei, dass ein Projekt weitergeführt werden kann.

Fazit

Dass zur Fachkommunikation Terminologiearbeit notwendig ist und es teuer ist, Begriffe und Benennungen *nicht* zu verwalten, ist seit Jahren Diskussions-

thema. Wenn ein Unternehmen ein Budget bereitstellt, sollte damit vernünftig umgegangen werden. Schlecht erfasste Terminologie, nicht standardisierte Terminologieeinträge oder Quantität statt Qualität sind nicht im Sinne der Geldgeber terminologischer Unternehmen. Um Fehler in der Datenbank zu vermeiden, sind mindestens terminologische Grundkenntnisse notwendig, also Kenntnisse, die es dem Terminologen ermöglichen, in sich logische Einträge zu erstellen; der korrekte Einbau ins Begriffssystem ist ohne technische Hilfsmittel schlechter nachzuweisen und sollte hier außer acht gelassen werden. Zur Unterstützung besonders größerer Teams sind Standardisierungsrichtlinien angebracht. Wenn diese beiden Komponenten gegeben sind, lässt sich der durch Terminologieverwaltung geschaffene Mehrwert nachweisen. Ob die Datenbank dann auch richtig genutzt wird, ist eine andere Frage. Ein Terminologe kann „nur“ richtige, logische Einträge erstellen, die natürlich auch ins Begriffssystem eingefügt sein sollten. Die Umsetzung der terminologischen Einträge im Übersetzungsprodukt ist Aufgabe des Übersetzers, genauso wie der Übersetzer ja auch dafür verantwortlich ist, aus einem Lexikon die richtigen Einträge auszuwählen. Die Qualität der Übersetzung sollte zwar steigen, wenn Terminologie verwaltet wird. Eine gute Terminologiedatenbank führt aber natürlich nicht automatisch zu qualitativ hochwertigen Übersetzungen. Wie aber oben gezeigt wurde, kann durch einen angemessenen Kenntnisstand der Terminologen, gute Eintragsrichtlinien und Statusfelder eine terminologische Datenbank aufgebaut werden, deren Mehrwert gemessen werden kann.

Literatur

- Engel, Gert; Picht, Heribert (1999): Der Terminologe - Beruf oder Funktion? In: Hoffmann, Lothar; Kalverkämper, Hartwig; Wiegand, Herbert Ernst [Hrsg.]: Fachsprachen - Languages for Special Purposes. Berlin: Walter de Gruyter Verlag, S. 2237-2244.
- Horibe, Frances Dale Emy (1999): Managing Knowledge Workers - New Skills and Attitudes to Unlock the Intellectual Capital in Your Organization. Etobicoke, Ontario: John Wiley & Sons Canada Limited.
- Budin, Gerhard; Bühler, Hildegund (1999): Grundsätze und Methoden der neueren Terminographie. In: Hoffmann, Lothar; Kalverkämper, Hartwig; Wiegand, Herbert Ernst [Hrsg.]: Fachsprachen - Languages for Special Purposes. Berlin: Walter de Gruyter Verlag, S. 2096-2108.
- Technical Committee ISO/TC 37/SC 3 Terminology (principles and coordination) Subcommittee SC 3 Computer applications, Computer Applications in Terminology - Data Categories - Part 2: Data category registry, in ISO/TC 37/SC 3 N437. 1999, DIN.
- Schneider, Susanne (2004): Erstellung eines Zuverlässigkeitsindex für J.D. Edwards. Diplomarbeit. Hochschule Magdeburg: Fachbereich Kommunikation und Medien, Fachkommunikation.

Barbara Inge Karsch

Nach dem Abschluss am Sprachen- und Dolmetscher-Institut in München und dem MA am Monterey Institute of International Studies baute Bärbel Karsch das Terminologiesystem bei J.D. Edwards mit auf. Seit 2004 ist sie als Terminology Researcher bei Microsoft International Language Services in vielfältiger Weise für die Umsetzung begriffsorientierter Terminologieverwaltung zuständig. Ihr Vertrag endet im November 2007.



Autorenanschrift:

Barbara Inge Karsch
Microsoft Deutschland GmbH
Bkarsch@microsoft.com