

Terminologiearbeit bei SIS

SegalInterSettle AG - Ein Praxisbericht

von Silvia Cerella Bauer

Wenn sich die Terminologiearbeit als fester Bestandteil des Übersetzungsprozesses eines internen Sprachendienstes durchsetzt und stetig betrieben wird, können Geschäftsprozesse wirksam unterstützt werden. Dieser Beitrag beschreibt die Ansätze, Ziele und Methoden der Terminologiearbeit bei SIS SegalInterSettle AG (SIS), einem international tätigen Schweizer Finanzdienstleister.

Die Ausgangslage

Im Jahr 2001 hat der interne Sprachendienst der SIS (Language Services, LS) neben der CAT-Technologie, bestehend aus Translation Memories, Text Alignment und Terminologiemanagement-System, auch die Terminologiearbeit eingeführt.

Von Beginn an erachtete LS den Aufbau eines Repository für die Unternehmensterminologie als notwendig. Dabei sollte für sämtliche Arbeitssprachen (Deutsch, Englisch und Französisch) vor allem ein Grundsatz gelten: Konsistenz.

Mit der Einführung der CAT-Technologie ging eine Produktivitätssteigerung einher. Deshalb war es LS möglich,

- ihr Aufgabenportfolio um eine wertschöpfende Tätigkeit zu erweitern, deren Zweck die Erhöhung der Übersetzungsqualität und eine gewisse Einflussnahme auf den Input von internen Autoren ist,
- den Mangel an zusätzlich benötigten (bzw. speziell zugeteilten) Ressourcen für die Terminologiearbeit auszugleichen.

Da der Terminologiearbeit kein Auftrag der Geschäftsleitung zugrunde lag, wurde diese mit durchschnittlich 10% des Aufgabenportfolios in einem geringen, fast unmerklichen Umfang betrieben. Mit gezielten Maßnahmen versuchte LS zunächst, interne Fachleute und Wissensträger zu erreichen. Denn es galt das gesamte Unternehmen vom Mehrwert, den die Terminologiearbeit in den Geschäftsprozessen bietet, zu überzeugen.

Das Konzept

Klare Ziele und Zielgruppen von Anfang an

Die aus der Terminologiearbeit heraus entstandene Terminologiedatenbank (TDB) wurde als maßgeschneidertes Repository für Unternehmens-Know-how konzipiert sowie als Tool, das die Wissensteilung und den Wissenstransfer innerhalb des gesamten Unternehmens unterstützen soll. Zunächst wurden in der TDB alle relevanten Begriffe aus dem Geschäftsumfeld der SIS erfasst und systematisiert.

Zeitlich gestaffeltes Vorgehen

LS musste dem wachsenden Übersetzungsvolumen Priorität einräumen. Die Erstellung der terminologischen Einträge konnte also nur «nebenbei» geschehen. Da der Terminologiearbeit keine explizite Auftragserteilung vorausging, wurden die Einträge nicht unter Berücksichtigung von Renditevorgaben erstellt. Es wurde vielmehr versucht, den Idealfall zu realisieren und ein Maximum an theoretischen Grundsätzen der Terminologiearbeit bei der Erstellung und Pflege der TDB einzubringen. In dieser Hinsicht ist LS wie folgt vorgegangen (siehe Abb. 1):

- Ausführung gewisser Vorarbeiten (Importieren von Glossaren, Bestimmung der abzudeckenden Fachgebiete in Absprache mit internen Fachleuten usw.) vor der eigentlichen Erfassung von terminologischen Daten
- Definition von umfassenden Richtlinien zur Standardisierung der Terminologiearbeit

- Einbindung ausgewählter Fachleute zur qualitativen Bewertung der terminologischen Daten und des Terminologieverwaltungssystems (Stabilität)
- Feedbackverwertung und Anpassung der grafischen Benutzeroberfläche an die Bedürfnisse der Nutzer
- Zurverfügungstellung der Terminologiesammlung im gesamten Unternehmen, sobald eine kritische Masse von 2.000 Einträgen in drei Sprachen erreicht ist
- Überwachung der Verwendung der TDB seitens der Mitarbeiter außerhalb LS und Ableitung gezielter Maßnahmen zur Förderung der Corporate Language

Die Produktion der ersten 2.000 Terminologieeinträge hat etwa vier Jahre gedauert, weil die Bestimmung des Konzeptes für die Terminologiearbeit relativ viel Zeit in Anspruch genommen hat und die verfügbaren Ressourcen sehr begrenzt waren. Zeitintensiv war auch die Erstellung der Richtlinien für die Terminologiearbeit (siehe „Ansätze und Maßnahmen zur Sicherung der Konsistenz“). Aber der Initialaufwand hatte sich gelohnt, denn die Richtlinien ermöglichten die rasche und konsistente Bearbeitung weiterer Terminologieeinträge sowie die schnelle Einarbeitung neuer Teamkollegen.

Teamarbeit gekoppelt mit Benutzer- und Qualitätsorientierung

Eines der Grundprinzipien der Terminologiearbeit lautet „Qualität vor Quantität“. Das bedeutet, dass

- sämtliche Fachgebiete jederzeit abgedeckt sind,

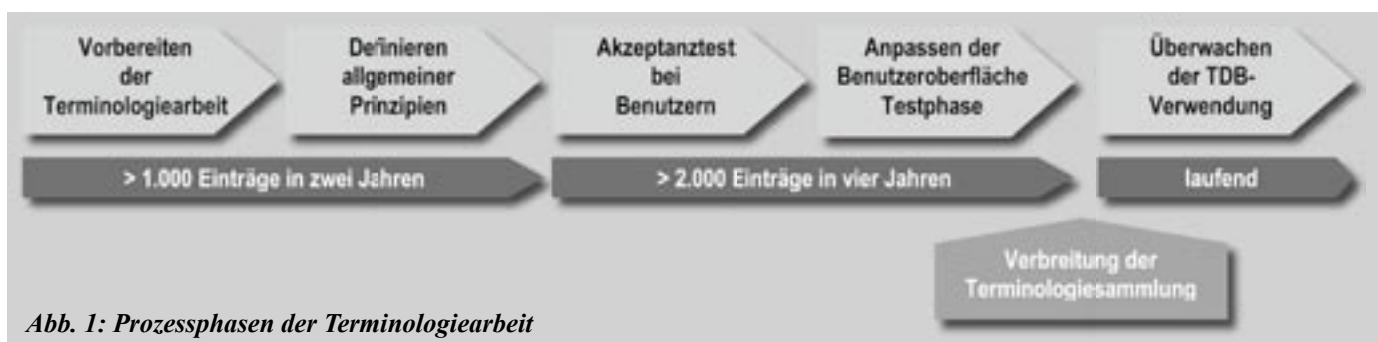


Abb. 1: Prozessphasen der Terminologiearbeit

- die offiziellen Bezeichnungen der Produkte- und Dienstleistungen umgehend erfasst bzw. aktualisiert werden,
- die Daten konsensbasiert, d.h. in Übereinstimmung mit den Fachleuten, erfasst werden,
- die Richtlinien für die Terminologiearbeit konsequent eingehalten werden. Dazu gehört auch die konsequente Schreibweise – nicht nur auf Benennungsebene, sondern auch innerhalb der einzelnen Datenelemente. So wird beispielsweise im Englischen für Benennungen, Definitionen, Hinweise, Kontextsätze usw. durchgehend die britische Schreibweise verwendet.

Terminologiearbeit bedeutet in erster Linie Teamarbeit, verbunden mit der Möglichkeit, Wissen innerhalb des Teams und darüber hinaus zu teilen. Zu den Maßnahmen, die die Qualität der terminologischen Daten sicherstellen sollen, gehören:

- doppelte Validierung der Terminologieeinträge vor ihrer Veröffentlichung im Intranet
- rasche Bearbeitung der terminologischen Anfragen der Nutzer
- halbjährliche Überwachung der TDB-Abfragen im Intranet
- PR-Maßnahmen mit dem Ziel, die TDB für die Nutzer attraktiver zu gestalten.

Technologie

Es werden zwei Standardapplikationen – eine Desktop- und eine Online-Lösung – für die Terminologiearbeit verwendet. Diese Systeme bieten unter anderem:

- flexible Zuweisungsfunktion für Benutzerrechte
- Möglichkeit zur Definition eines oder mehrerer Datenmodelle gemäß den spezifischen Anforderungen
- einfach zu bedienende Oberfläche
- automatische Generierung von E-Mail-Anfragen (mit einem einfachen Mausklick können die Benutzer Terminologieanfragen an LS richten; diese Funktion wird von allen Nutzern sehr geschätzt und spricht für die Kundenfreundlichkeit der TDB)
- Möglichkeit zur Anpassung der Oberfläche an die Nutzerbedürfnisse und somit flexible Darstellung der Daten und Einhaltung des Corporate Design
- Funktion zur Überwachung der TDB-Abfragen, was die Erstellung von Statistiken über die Anzahl und Häu-

figkeit von Begriffssuchen über einen bestimmten Zeitraum erlaubt

Im Gegensatz zur Desktop-Lösung werden in der Online-Lösung für die TDB nur die bereits validierten Terminologieeinträge mit ausgewählten Daten zur Abfrage angeboten. Letzteres, um expliziten Wünschen der Nutzer zu entsprechen.

Ansätze und Maßnahmen zur Sicherung der Konsistenz

Dem gewählten Datenmodell liegen verschiedene Prinzipien zugrunde: Begriffsorientierung, Autonomie der Benennung und Einhaltung der gängigen Standards in Bezug auf Nomen. Die Benennung wird in der lexikalischen Grundform erfasst, Mehrwortbenennungen erscheinen in der üblichen Wortreihenfolge.

Die Festlegung des normativen Gebrauchs einer Benennung verleiht der Terminologiedatenbank ihren präskriptiven Charakter. Wenn erforderlich, wird einer Benennung der Wert *preferred* zugeordnet; im Sinne der Corporate Language sollte dann diese Benennung gegenüber den entsprechenden Synonymen bevorzugt werden. Andererseits wird den Benennungen, die keinesfalls verwendet werden sollen, der Wert *deprecated* zugeordnet.

Der wichtigste Grundsatz des angewandten Validierungsprozesses ist die Konsistenz. Da LS als einzige Instanz für die Verwaltung der Unternehmensterminologie verantwortlich ist, bedarf es eines sorgfältigen Validierungsverfahrens sowohl für die einzelnen terminologischen Daten als auch auf der Eintragungsebene. Nach Erstellung eines Eintrags wird dieser von zwei weiteren Übersetzer-Terminologen des LS-Teams geprüft. Außerdem werden interne Fachleute konsultiert, wenn beispielsweise Unklarheiten in Bezug auf den Begriffsumfang oder die Benennungsentsprechungen bestehen.

Die o.a. Richtlinien werden im Zuge der Terminologiearbeit regelmäßig an das neu angeeignete Wissen angepasst. Darin werden u.a. die folgenden Aspekte der praktischen Terminologiearbeit definiert:

- Umfang und Anwendung aller Datenkategorien und Datenelemente
- Allgemeines Vorgehen bei der Begriffserfassung
- Handhabung der häufigsten Probleme in der multilingualen Terminologiearbeit (z.B. Überschneidung oder nur teilweise Entsprechung der Bedeutung einer Benennung in den ver-

schiedenen Sprachen, Kriterien der Benennungsbildung, terminologische Lücken, zugelassene nicht-synonyme Benennungen zur Bezeichnung eines Begriffs aufgrund des Sprachgebrauchs usw.)

- Angewandte Methoden (z.B. Vorgehen bei der Eintragsvalidierung, Datenbankmanagement und -planung, einschließlich Statistik zur Produktion der Terminologieeinträge)
- Zusatzinformationen wie z.B. Standardformate für Titel von internen und externen Publikationen und Formate für die Quellen von Benennungen, Definitionen usw. innerhalb eines Terminologieeintrags

Terminologiearbeit und Software-Lokalisierung: eine Erfolgsgeschichte

Aufgrund einer neuen Marketingstrategie mit dem Ziel, Kunden in den verschiedenen Sprachregionen der Schweiz und im Ausland zu erreichen, hat die Firma im Jahr 2002 entschieden, die grafische Benutzeroberfläche einer proprietären Software neben Englisch auch in Deutsch und Französisch anzubieten. Die Applikation bestand aus 25 auf Zeichenketten basierten Java-Dateien. Jeder Datentyp entsprach einer Zeichenkette, die einen Dialogtext, einen Menüeintrag, einen Meldetext usw. darstellt.

Nicht-muttersprachliche Mitarbeiter im Entwicklungsteam verwendeten abweichende und fehlerhafte Daten (bezüglich Konsistenz sowie sprachlicher und terminologischer Korrektheit), die dann in die Benutzeroberfläche und in die entsprechende Dokumentation übernommen wurden. Erst als LS die Programmdokumentation zur Übersetzung erhalten hatte, sind diese Unstimmigkeiten und Fehler erkannt worden. LS musste zeitraubende Textsuchen und Korrekturen vornehmen. LS strebte deshalb ein optimiertes Vorgehen an und wurde schlussendlich mit der Lokalisierung der Benutzeroberfläche beauftragt. Dabei kamen ein Lokalisierungstool, Translation Memories und insbesondere die TDB zum Einsatz.

Die Übernahme der Verantwortlichkeit für die Lokalisierung durch LS Ende 2004 hatte eine enorme Zeitersparnis zur Folge. Der Aufwand für die Bearbeitung einer einzelnen Zeichenkette konnte auf ein Drittel der ursprünglichen Zeit reduziert werden. Die für die Programmierung und die technische Dokumentation zuständigen Teams wurden durch diese

Prozesserweiterung stark entlastet und konnten sich danach vermehrt ihren anderen Kernaufgaben widmen.

Der erste Lokalisierungsvorgang, der etwa 8.000 Zeichenketten in den zwei Zielsprachen umfasste, bestand darin, die fehlerhaften Daten auf der Benutzeroberfläche „auszubessern“, d.h. sprachliche Fehler bzw. Unstimmigkeiten zu beheben und zahlreiche neue Zeichenketten zu übersetzen. Dabei stellte LS eine konsistente Unternehmensterminologie sicher. Diese Aufgabe war rasch erledigt, da eine beachtliche Anzahl validierter Daten aus der TDB wiederverwendet werden konnte. Zu jenem Zeitpunkt (Ende 2004) enthielt die TDB über 2.200 validierte Begriffe in Deutsch, Englisch und Französisch.

Beim Lokalisierungsvorgang konnte LS dank der vorangegangenen Terminologiearbeit eine zusätzliche Zeitersparnis erzielen. LS hat die zu lokalisierende Applikation auf der Basis von repräsentativen Java-Dateien analysiert. Die folgenden Werte und Annahmen – welche bewusst bescheiden angesetzt worden sind – lassen sich aus den Ergebnissen der Analyse ableiten:

- Der Anteil an Fachbegriffen beträgt etwa 20% der Gesamtzahl der zu übersetzenden bzw. revidierenden Wörter
- Jeder Fachbegriff besteht durchschnittlich aus 2,5 Wörtern
- Die Fachbegriffe kommen in der Regel (mindestens 60%) mehr als einmal vor
- Pro Fachbegriffssuche in jeder Zielsprache werden durchschnittlich fünf Minuten gespart
- Zum Zeitpunkt des Lokalisierungsvorgangs waren etwa 70% der zu übersetzenden Fachbegriffe in der TDB vorhanden

Unter Berücksichtigung dieser Kennzahlen konnte der Zeitaufwand für die Lokalisierungsarbeit um 32% reduziert werden. Bisher wurden insgesamt sechs Programm-Updates durch LS lokalisiert (d.h. durchschnittlich zwei Updates pro Jahr) und dabei ist die Zeitersparnis bei konstant hoher Qualität des Outputs immer höher als beim ersten Lokalisierungsvorgang ausgefallen. Dafür gibt es zwei Gründe: Gewisse Zeichenketten enthalten bereits lokalisierte Fachbegriffe, die nicht mehr gesucht werden müssen; die Terminologiesammlung wächst mit weiteren Fachbegriffen.

Terminologiearbeit braucht Zeit, zahlt sich aber aus

Weiche Fakten

Die noch „junge“ TDB der Firma zählt gegenwärtig über 3.200 standardisierte Terminologieeinträge in drei Sprachen. Diese über die vergangenen sechs Jahre verfügbare Anzahl Einträge entspricht einer durchschnittlichen Produktion von über 500 Einträgen pro Jahr. Unter den oben beschriebenen Umständen sind die Resultate aus der qualitäts- und benutzerorientierten Praxis der Terminologiearbeit erst nach über zwei Jahren (Zeitpunkt des Vorhandenseins der ersten 1.000 Terminologieeinträge) für LS spürbar geworden. Durch die Terminologieerkennung wurde der Aufwand für das Recherchieren nach Fachbegriffen reduziert und somit auch die Zeit für die Erstellung der Übersetzungen. Seit der Verbreitung der Terminologiesammlung nach vier Jahren Terminologiearbeit sind konkrete Erfolge auf Firmenebene verzeichnet worden:

- Der Einsatz der TDB ist mittlerweile verbindlich für die Publikation von Dokumenten auf der Firmen-Website
- Zur Agenda des Einführungskurses für neue Mitarbeiter gehört die Einweisung in die TDB. Durch gezielte Übungen lernen die neuen Mitarbeiter die TDB schon am Anfang ihres Einsatzes kennen
- Die TDB wird auch als Quelle für die Erstellung von Glossaren zu Firmenprodukten und -dienstleistungen sowie zu speziellen Finanzinstrumenten herangezogen

Die TDB hat sich somit als „Produkt“ für die interne Nutzung durch alle Mitarbeiter bewährt. Es hat sich die Einsicht durchgesetzt, dass Terminologiearbeit einen Mehrwert in der Sprachbearbeitungskette erbringt und ein geeignetes Verfahren für die erfolgreiche Lokalisierung der firmeneigenen Softwareprodukte darstellt.

Harte Fakten

LS liegen keine exakten Daten über das in den letzten sechs Jahren erzielte Return on Investment der Terminologiearbeit für weitere Geschäftsprozesse vor wie z.B. die Erstellung und Übersetzung von Firmenpublikationen. Es wird von allgemein bekannten Benchmarks ausgegangen, d.h. einer Reduktion von 15% der Übersetzungskosten [1] [2]. Darüber hinaus ist die Zahl der TDB-Abfragen tendenziell steigend. Wenn davon ausge-

gangen wird, dass Nicht-LS-Mitarbeiter statt zehn Minuten nur noch eine Minute für die Suche nach einem Fachbegriff benötigen und dass die erfolgreiche Suche etwa 65% aller Suchen entspricht, wird hier auch eine signifikante Zeitersparnis durch die Terminologiearbeit erzielt. Wenn alle diese Faktoren berücksichtigt werden, sind Aufwand und Kosten für die technische Implementierung und den Aufbau der TDB nach vier Jahren vollständig amortisiert.

Die Erfahrungen zeigen, dass das Aufwand/Nutzen-Verhältnis ganz klar im positiven Bereich liegt. Einerseits verkürzt sich die für die Produktion und Validierung der Terminologieeinträge benötigte Zeit. Andererseits erhöht sich mit der Vergrößerung der Terminologiesammlung der Wiederverwendungsgrad der terminologischen Daten. Durch Teamarbeit, Wissenstransfer und eine durch Benutzer- und Qualitätsorientierung geprägte Praxis der Terminologiearbeit ist es gelungen, Geschäftsprozesse bei SIS SegalInterSettle wirksam zu unterstützen.

Literatur

- ¹ Oehmig, Peter (2006): Effizienter im Unternehmen – Wirtschaftlichkeit der Terminologiearbeit, eDITion 1/2006, Deutscher Terminologie-Tag e.V., Deutsches Institut für Terminologie e.V., Köln: S.16-18.
- ² Lawlor, Terry (2004): Is the writing on the wall for inefficient translation?, www.gdspublishing.com/ic_pdf/bmus/sdli.pdf, 15.05.2007.

Silvia Cerrella Bauer

ist diplomierte Architektin und Konferenzdolmetscherin sowie zertifizierte Terminologin. Sie hat zudem einen Nachdiplomkurs in Corporate Communications absolviert. Nach einigen Jahren als freiberufliche Übersetzerin und Dolmetscherin stieß Sie als Übersetzerin und Terminologin zum Finanzdienstleister SIS SegalInterSettle AG, Zürich, wo sie seit nun acht Jahren tätig ist. Seit 2001 leitet sie dort den Sprachendienst. Ihre Tätigkeit schließt das Übersetzungs- und Terminologiemanagement sowie die Betreuung von Softwarelokalisierungsprojekten mit ein.

Kontaktadresse

Silvia Cerrella Bauer
 Head of Language Services
 SIS SegalInterSettle AG
 Silvia.Cerrella-Bauer@sisclear.com

