



Willkommen bei
unserem Vortrag

Argumentationshilfen für Terminologearbeit

Arbeitsbericht aus der „Motivatoren-AG“

Angelika Ottmann und Peter Oehmig



Ein Kunde beschwert sich ...



Ausreden, um keine Terminologiewerkstatt zu machen

- Terminologie? Brauchen wir nicht!
- Terminologie ist nur etwas für Sprachexperten
- Kostet zu viel Zeit / zu viel Geld
- Akademische Fingerübungen für Pedanten
- Das machen Übersetzer ohnehin nebenbei
- Wikipedia reicht doch vollkommen
- Wir sind doch keine Sprachwissenschaftler
- Dafür ist unser Unternehmen zu klein
- Da müssten einige Abteilungen Kompetenzen abgeben
- Was kostet es und was nützt es?
- Wie macht man das sinnvoll?
- Das ist was für einen Praktikanten/Diplomanden



Systematische Terminologiewarbeit

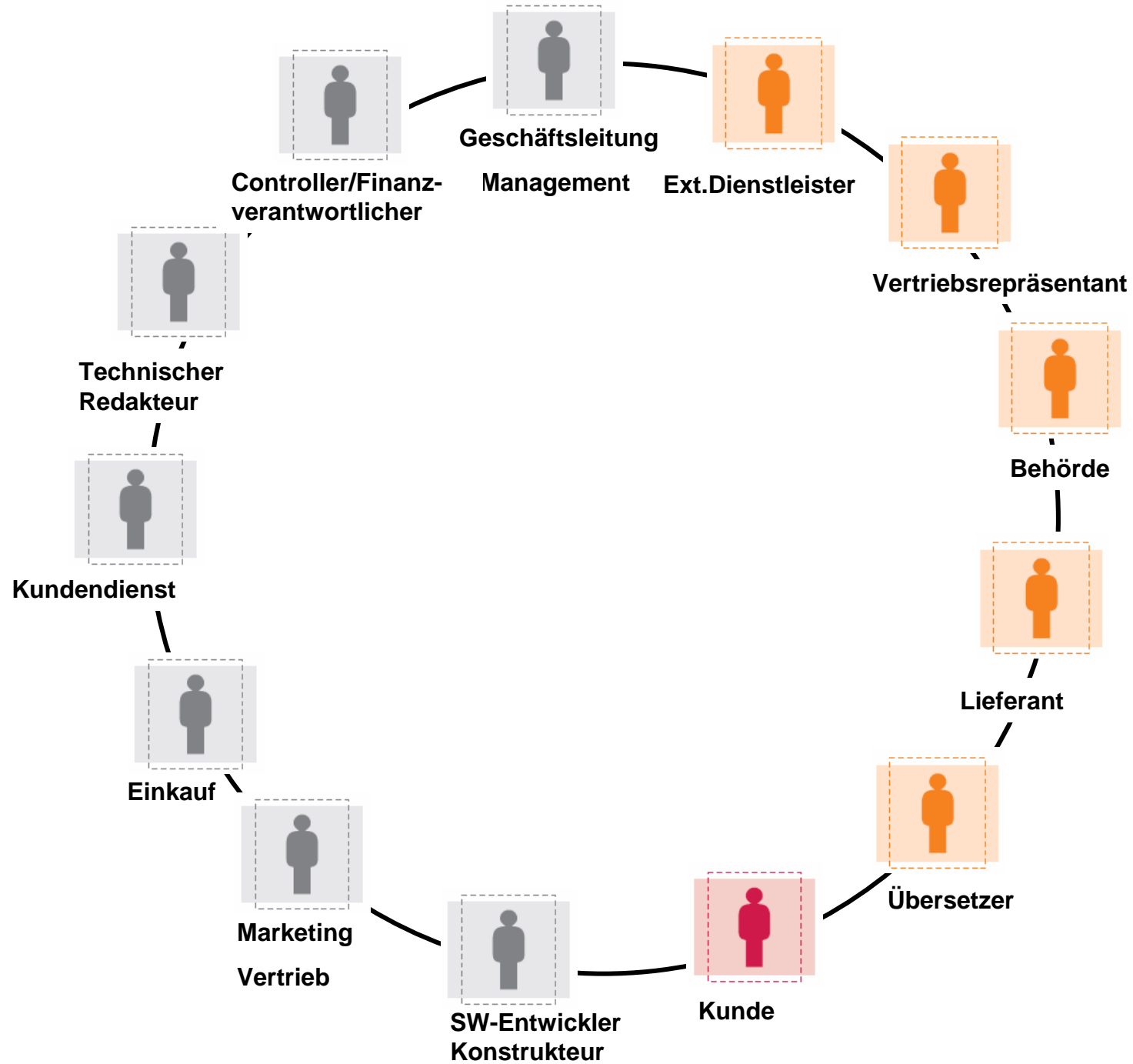
würde viel helfen, aber das weiß außer mir vermutlich niemand in der Firma.

Mit welchen Argumente könnte ich meine Kolleginnen und Kollegen für Terminologiewarbeit begeistern?

... wir nehmen mal eine Anleihe bei der Werbekampagne eines bekannten Bankenverbunds



**Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.
Nur treibt jeden Menschen etwas anderes an.**





Geschäftsleitung Management

- Es rechnet sich
- Time to market verkürzt sich
- Produktivität erhöht sich
- Bessere Wissensspeicherung schafft Wissens-Wert
- ...



Controller

Finanzverantwortlicher

- Es rechnet sich
- Entlastung des Kundendiensts durch weniger Serviceeinsätze
- Normeneinhaltung und erhöhte Rechtssicherheit
- Kürzere Durchlaufzeiten
- ...



Marketing Vertriebsfachleute Produktmanager

- Höhere Trefferquote bei Suche in Katalogen/in Suchmaschinen
- Weniger Fehlbestellungen/Fehllieferungen
- Ein Plus in der Corporate Identity
- Einheitlichkeit in der Firmensprache
- ...



Verantwortliche im Sprachendienst / in der Redaktion

- Einfacher Austausch von Information und Wissen
- Geringere Kosten für zusätzliche Abklärung
- Erleichtert Outsourcen bestimmter Aufgaben
- Weniger Zeitverlust – höhere Produktivität der Mitarbeiter
- ...



Beschäftigte im Sprachendienst / in der Redaktion

- Weniger Aufwand für Qualitätskontrolle
- Klarheit in der Kommunikation
- Einheitlicher Fachwortschatz
- ...



Alle Beschäftigten im Unternehmen

- Erleichterter Austausch von Information und Wissen
- Geringerer Zeitaufwand bei Suche nach dem richtigen Fachwort
- Erleichterte Nutzung von Software
- ...



Entwickler Konstrukteure

- Erleichterter Austausch von Information und Wissen
- Klarheit in der Kommunikation
- Kürzere Besprechungen
- Vermeidung von Verständnisproblemen
- ...



Qualitätsbeauftragte

- Klarheit in der Kommunikation
- Reduzierung der Hotline- und Serviceeinsätze
- Höhere Usability der Produkte
- Vermeidung von Verständnisproblemen
- ...



Kundendienst

- Reduzierung der Hotline- und Serviceeinsätze
- Vereinfachte Nutzung der Produkte durch bessere Verständlichkeit
- Weniger Fehllieferungen
- ...



... und wie finde ich für jede Zielgruppe die treffenden Argumente?

- Zielgruppen-/Argumentenmatrix als "Argumentennavigator"
- Tabellen mit detaillierten Erläuterungen zu den Zielgruppen und mit ausführlicher Argumentation



Zielgruppen-/Argumentenmatrix

Damit finden Sie schnell die passenden Argumente für die jeweilige Zielgruppe

Terminologie...	Geschäftsleitung/ Management	Controller/ Finanzverantwortliche	Marketing-Vertriebs- fachleute/ Produktmanager	Sprachendienst- /Redaktionsverantwortli- che	Beschäftigte eines Sprachdienstes/einer Redaktion	Beschäftigte eines Unternehmens	Entwickler/ Konstrukteure	Qualitätsbeauftragte	Kundendienst
1. ...beschleunigt den Übersetzungsprozess	X	X		X	X				
2. ...beschleunigt die Einarbeitung neuer Mitarbeiter	X			X		X			
3. ...bringt einen pädagogischen Nutzen	X		X	X	X	X	X	X	X
4. ...deckt Mehrdeutigkeiten auf					X			X	X
5. ...dient der Qualitätssicherung (Textqualität im Quelltext und im übersetzten Text)			X	X	X			X	
6. ...entlastet den Kundendienst	X	X					X		X
7. ...erhöht die Produktivität der Beschäftigten	X	X		X					
8. ...erhöht die Trefferquote in Katalogen	X	X	X						
9. ...erhöht die Verständlichkeit durch die Ermittlung von Synonymen				X	X				X
10. ...erhöht die Verständlichkeit von Abkürzungen					X	X			
11. ...erleichtert die Katalognutzung, auch für E-Commerce			X			X			X
12. ...ermöglicht die Aufbewahrung bestehender Fachwortschätze sowie deren Verankerung und Wiederverwendbarkeit	X			X	X	X			



Argumentationshilfen im Detail

Die jeweiligen Argumente etwas ausführlicher erklärt

Argumente

Aussage	Erläuterung
1. Terminologie beschleunigt den Übersetzungsprozess	Eine einheitliche Terminologie reduziert die Anzahl der Satzvarianten in Texten. Dies kann die Trefferquote in Translation-Memory-Systemen erhöhen und den Übersetzungsprozess somit beschleunigen.
2. Terminologie beschleunigt die Einarbeitung neuer Mitarbeiter	Neue Mitarbeiter werden bei Verwendung einheitlicher Terminologie und mit Hilfe verständlicher Definitionen schneller produktiv; das fördert den internen Wissenstransfer und erspart die Kosten einer langen Einarbeitungszeit.
3. Terminologie bringt einen pädagogischen Nutzen	Terminologiewerkzeuge bringen Mitarbeiter eines Unternehmens dazu, eine gemeinsame Sprache zu verwenden. Das ist u. a. nützlich für Besprechungen, für die Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Abteilungen eines Unternehmens oder gar für die Beschleunigung eines Fusionsprozesses bei Firmenübernahmen.
4. Terminologie deckt Mehrdeutigkeiten auf	Eine Benennung kann für verschiedene Sachverhalte – im selben oder in verschiedenen Sachgebieten – stehen. Beispielsweise kann „Sicherung“ entweder ein elektrisches Bauteil oder ein Vorgang zur Archivierung von elektronischen Daten sein. Terminologiewerkzeuge definieren die Sachverhalte eindeutig, wodurch die Verwechslungsgefahr ausgeschlossen wird.
5. Terminologie dient der Qualitätssicherung (Textqualität im Quelltext und im übersetzten Text)	Im Quelltext sorgt Terminologiekonsistenz für bessere Verständlichkeit und leichtere Übersetzbarkeit. Es lässt sich automatisiert prüfen, ob ein im Quelltext konsistent verwendeter Terminus auch in der Übersetzung entsprechend konsistent verwendet wird.
6. Terminologie entlastet	Eindeutige Benennungen sorgen für zweifelsfreie



Systematische Terminologiewerk

Mit der richtigen Motivation werden alle zu Gewinnern



Der erste Schritt ist nun getan, alle sind motiviert und es gibt keine Ausrede mehr...

... doch: Wie mache ich ganz konkret systematische Terminologiewerk?



Diese Ausrede zieht nicht!

In unseren „Best Practices“
finden Sie genügend
Anregungen, um
durchzustarten.



Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!

Nach der Mittagspause betrachten
wir die Projekte und Prozesse
in der Terminologiewerk