

Terminologiewerk: Unternehmensluxus oder Notwendigkeit?

12. Symposium Deutscher Terminologie-Tag
Heidelberg 15.4.-17.4.2010

Klaus-Dirk Schmitz
Fakultät 03 – ITMK
Fachhochschule Köln
klaus.schmitz@fh-koeln.de



Daniela Straub
tekom e.V.
TC and more GmbH
d.straub@tekom.de



Motivation

- Terminologie ist ein wichtiger Wissensträger der fachsprachlichen Kommunikation im Unternehmen
- unternehmensintern, zwischen Unternehmen + Kunden
- viele Unternehmensbereiche entwickeln, verbreiten und nutzen Terminologie (Konstruktion, Marketing, Technische Dokumentation, Schulung, Übersetzung)
- **Aber:** Terminologiewerk wird kontrovers diskutiert:
 - Kosten + Aufwand
 - Qualitätsverbesserung + Effizienzsteigerung
- **Deshalb:** Kosten- und Nutzenaspekte der Terminologie

Motivation

- **tekomp-Studie:**
Erfolgreiches Terminologiemanagement im Unternehmen
Praxishilfe und Leitfaden: Grundlagen, Umsetzung, Kosten-Nutzen-Analyse, Systemübersicht (ca. 300 Seiten)

- **Inhalte:**
 - Theoretische Basis der Terminologearbeit
 - Ergebnisse einer online-Befragung mit über 1000 Teilnehmern
 - Anwender-Erfahrungen zu Nutzen, Problemen und Einführung
 - Terminologie-Benchmark mit 10 Unternehmen
 - Fallbeispiele
 - Kosten-Nutzen-Analyse, Kennzahlen
 - Systemüberblick

Umfrage

- Mitte bis Ende 2009 Online-Umfrage
- ca. 1.000 tekem-Mitgliedern
- Auswertung der Daten von 940 Rückläufen
- 34% Führungskräfte
64% Angestellte
- 67% Industrieunternehmen
15% Softwareunternehmen
13% Dienstleistungsunternehmen TD / Übersetzen
- (Auch: Umfrage Tools-Hersteller, Fragebogen Benchmarking-Unternehmen (25), 2 Benchmarking-Workshops)

Fakten

Durchschnittlich werden in den Unternehmen

- 5,87 verschiedene Technische Dokumentationen erstellt
- 5,94 verschiedene weitere Informationen zu den Produkten erstellt
- 11,81 verschiedene Informationsprodukte erstellt
- 5,04 verschiedene Bereiche an der Vergabe von Benennungen beteiligt
- Informationsprodukte in 10,1 verschiedene Sprachen übersetzt

Vergabe von Benennungen

Technische Dokumentation	79,7%
Forschung / (Software-) Entwicklung / Konstruktion	79,7%
Marketing	63,5%
Produktmanagement / Portfoliomanagement	61,3%
Übersetzung / Lokalisierung	40,4%
Vertrieb / Sales	39,3%
Service / Kundendienst / After Sales	30,7%
Schulung / Training	28,4%
Geschäftsführung	26,3%
Unternehmenskommunikation / Public Relations	24,4%
Qualitätssicherung / Qualitätsmanagement	16,3%
Einkauf / Beschaffung	12,3%
Montage / Montageplanung / Produktion	12,3%
Instandhaltung / Wartung	8,2%
IT-Service	6,7%

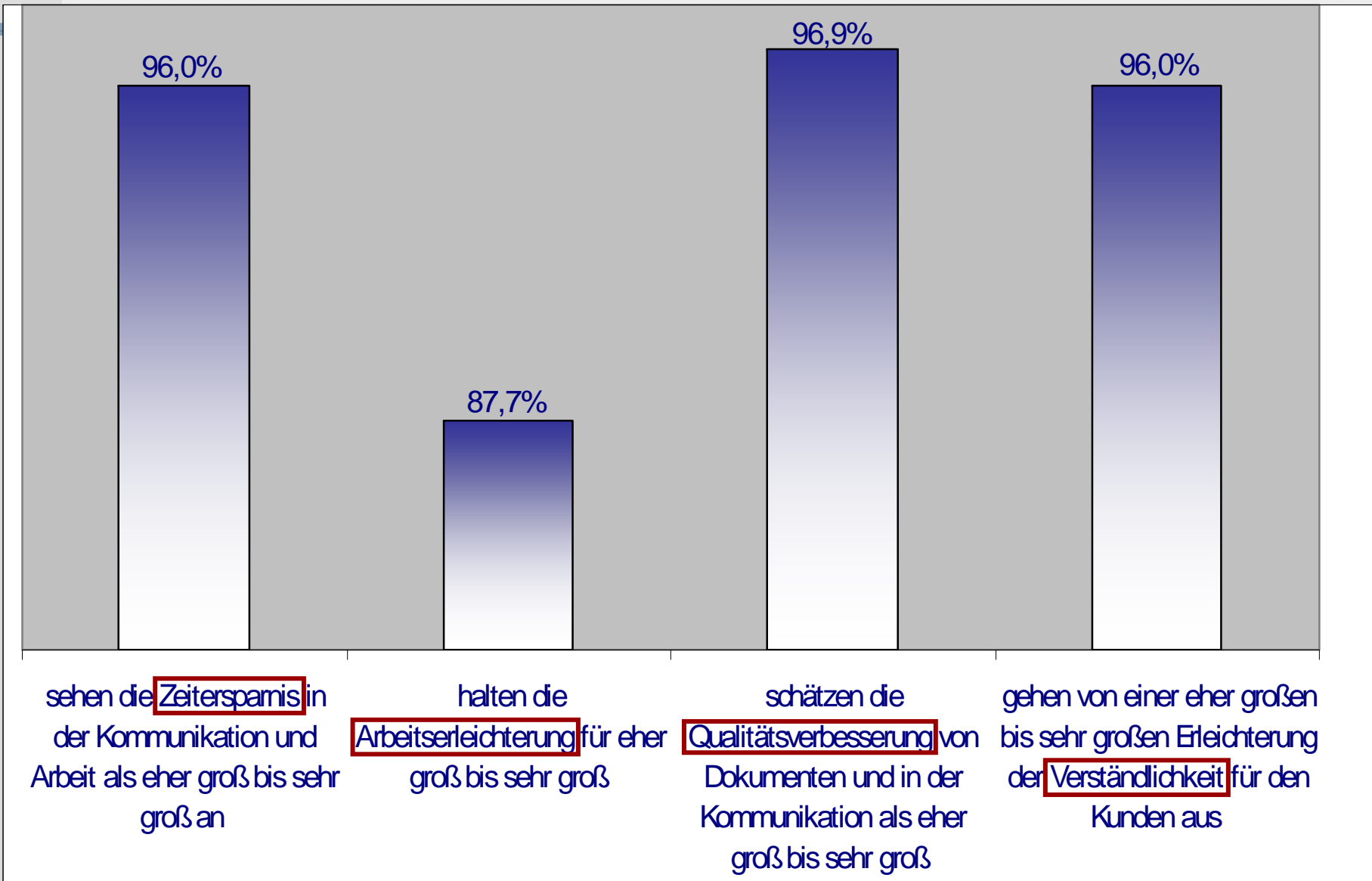
durchschnittlich sind **5,04** verschiedene Unternehmensbereiche an der Vergabe von Benennungen beteiligt

Produkt-Planung und -Entwicklung	F&E & Produktmanagement F&E	→ Produktspezifikationen → Verfahrensanweisungen → Prozessdokumentation zur Produktentwicklung → CAD-Grafiken / 3D-Modelle zum Produkt → Laborhandbuch
	F&E & Softwareentwicklung F&E & TD & Marketing F&E & TD	→ Softwareoberflächen / Bedienmenues → Bilder zum Produkt → Datenblätter → Stücklisten
Produkt- Vermarktung	F&E & Produktmanagement Marketing & Produktmanag. Marketing	→ Informationen zum Produkt-Releasewechsel → Produktinfo-Blätter für Pre-Sales → Marketingmaterial → Kundenpräsentationen
	Vertrieb & Marketing & TD	→ Produktkataloge → Preiskataloge → Vertragsunterlagen
Produkt-Nutzung	TD	→ Montage- u. Installationsanleitung → Inbetriebnahmeanleitung → Bedienungs- u. Gebrauchsanleitung, Handbuch → Montage- u. Installationsanleitung → Onlinehilfen
	Training & TD Marketing & TD TD & F&E & Softwareentw. F&E	→ Schulungsunterlagen → Multimedia / Simulationsprogramme → Benutzeroberfläche / Softwarebeschreibungen → Bedienelemente und Beschriftungen
Produkt-Wartung	TD TD & Service	→ Wartungshandbuch / Wartungsanleitungen → Reparaturanleitungen → Ersatzteilkatalog

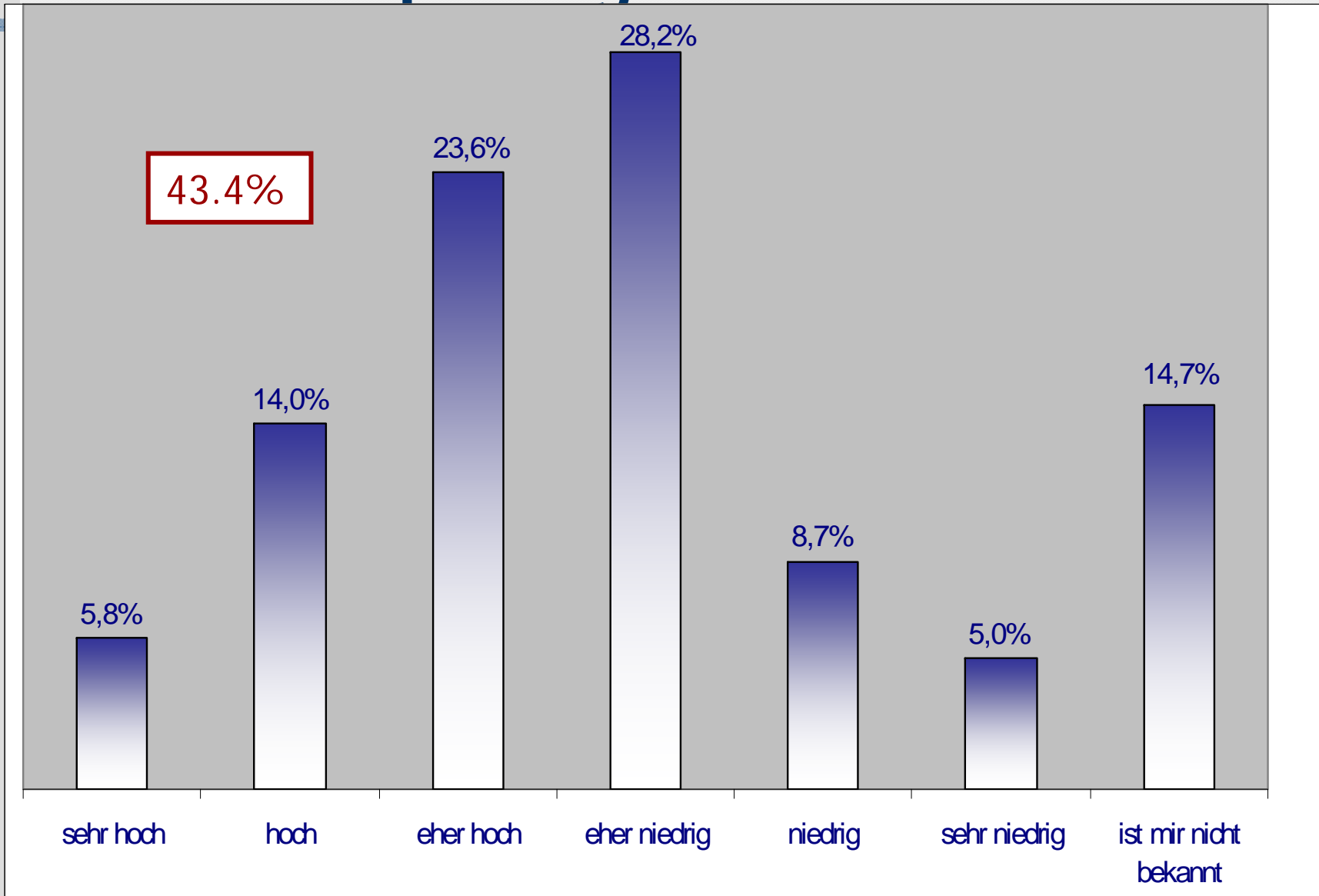
Die Folgen: Terminologieprobleme

- 84,2 % erleben oft bis ständig, dass **verschiedene Unternehmensbereiche** bzw. Mitarbeiter für das Gleiche unterschiedliche Bezeichnungen verwenden
- 70,7 % der Befragten stellen oft bis ständig fest, dass in **verschiedenen Dokumenten** für das Gleiche unterschiedliche Bezeichnungen verwendet werden
- 47,1 % der Mitarbeiter können oft oder ständig Bezeichnungen **nicht sofort verstehen**
- 51,1 % der Mitarbeiter müssen oft oder ständig **nachfragen**, wie die korrekten Bezeichnungen lauten

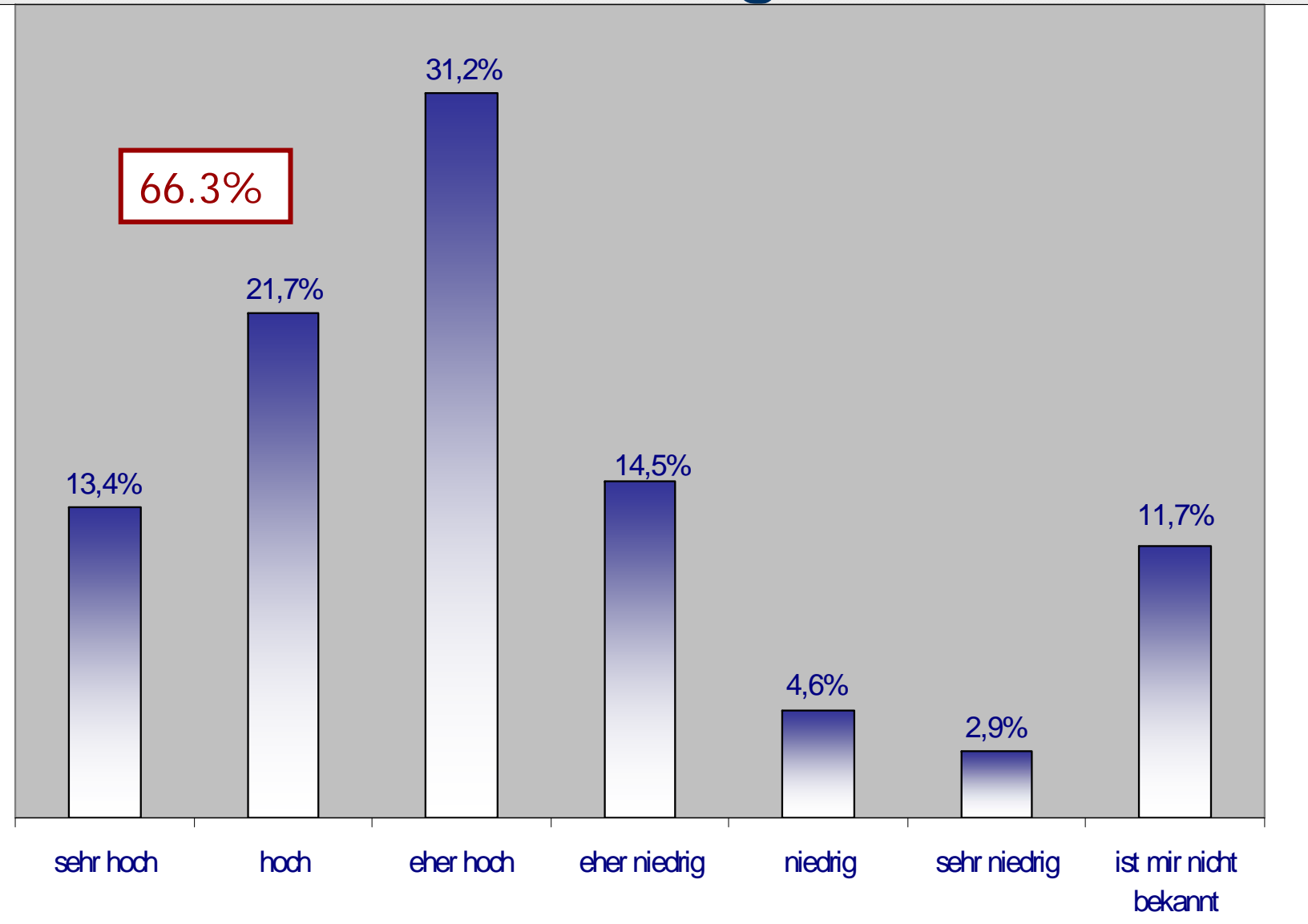
Nutzen auf einen Blick



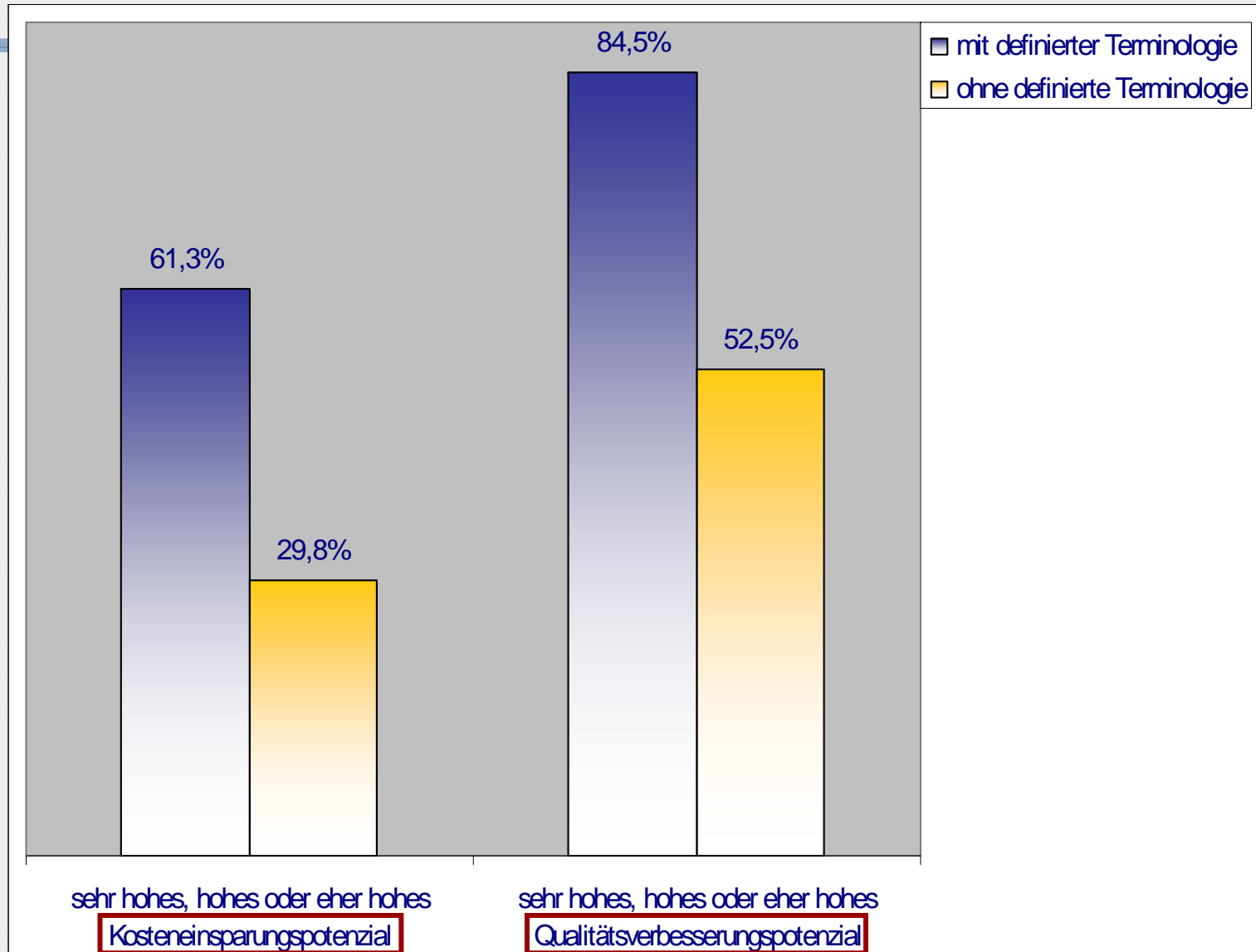
Optimierungspotenzial Kosteneinsparung



Optimierungspotenzial Qualitätsverbesserung



Potenzial auf einen Blick



Werbung

- **Mehr dazu in der Studie** (und im Tagungsband):

Erfolgreiches Terminologiemanagement im Unternehmen

Praxishilfe und Leitfaden:

Grundlagen, Umsetzung, Kosten-Nutzen-Analyse, Systemübersicht

Prof. Dr. Klaus-Dirk Schmitz, Fachhochschule Köln

Dr. Daniela Straub, TC and more GmbH, Stuttgart

TC and more GmbH, Rotebühlstr. 64, 70178 Stuttgart

www.tekom.de

April 2010

ISBN:978-3-9812683-1-7

Weitere interessante Ergebnisse

Status Quo von Terminologiewerk in Unternehmen

Stand hinsichtlich Terminologiewerkmanagement im Unternehmen	
Terminologiewerkmanagement ist für uns kein Thema	16,9%
Informationsphase über Terminologiewerkmanagement	21,7%
Entscheidungsphase pro/contra Terminologiewerkmanagement	5,2%
gegen Terminologiewerkmanagement entschieden	1,0%
für Term.Management entschieden: Analyse/Konzeption	10,7%
für Term.Management entschieden: System-Auswahl	3,4%
für Term.Management entschieden: Implementierung	5,8%
für Term.Management entschieden: Nutzung	21,2%
ist mir nicht bekannt	14,1%

Weitere interessante Ergebnisse

	Ja	Nein	Nicht bekannt
Definierte Terminologie im Unternehmen	41,4%	54,3%	4,3%
Einsatz von Translation-Memory-Systemen	82,0%	15,0%	3,0%
Kontrollierte bzw. standardisierte Sprache	29,3%	64,9%	4,8%
Einsatz von Textkontrollsystemen	16,2%	69,9%	13,9%

Weitere interessante Ergebnisse

Praxis der Terminologiarbeit in Unternehmen

Nutzung einer definierten Terminologie in Jahren	
bis zu einem Jahr - 1 Jahr	21,5%
1 Jahr - 2,5 Jahre	21,2%
2,5 Jahre - 5 Jahre	14,7%
5 Jahre - 10 Jahre	15,0%
länger als 10 Jahre	13,8%
ist mir nicht bekannt	13,8%

Weitere interessante Ergebnisse

Umfang Terminologiebestand (nach Jahren)

Anzahl Einträge im Terminologiebestand	Nutzung einer definierten Terminologie in Jahren				
	kürzer als 1 Jahr	1 - 2,5 Jahre	2,5 - 5 Jahre	5 - 10 Jahre	länger als 10 Jahre
bis 500	44,6%	36,8%	20,9%	22,5%	8,8%
5001 - 1000	10,8%	22,8%	11,6%	10,0%	5,9%
1001 - 2000	15,4%	8,8%	14,0%	7,5%	8,8%
2001 - 3000	7,7%	5,3%	2,3%	10,0%	5,9%
3001 - 5000	9,2%	5,3%	18,6%	30,0%	17,6%
5001 - 10000	6,2%	15,8%	20,9%	5,0%	14,7%
10 001 - 25 000	4,6%	1,8%	7,0%	7,5%	11,8%
25 001 - 50 000	1,5%	0,0%	4,7%	7,5%	8,8%
mehr als 50001	0,0%	3,5%	0,0%	0,0%	17,6%
Gesamt	100%	100%	100%	100%	100%

Weitere interessante Ergebnisse

Umfang Terminologiebestand (nach Unternehmen)

Anzahl Einträge im Terminologiebestand	Art des Unternehmens				Gesamt
	Industrieunternehmen	Softwareunternehmen	Dienstleistungsunternehmen für Technische Kommunikation bzw. Übersetzung	anderes Wirtschaftsunternehmen	
bis 500	28,4%	43,6%	48,5%	26,7%	32,7%
5001 - 1000	11,3%	15,4%	15,2%	26,7%	13,2%
1001 - 2000	11,3%	7,7%	9,1%	13,3%	10,7%
2001 - 3000	6,7%	5,1%	0,0%	13,3%	6,0%
3001 - 5000	17,0%	7,7%	3,0%	0,0%	13,2%
5001 - 10000	13,9%	5,1%	6,1%	6,7%	11,4%
10 001 - 25 000	6,7%	2,6%	3,0%	6,7%	5,7%
25 001 - 50 000	2,1%	10,3%	3,0%	6,7%	3,6%
mehr als 50001	2,6%	2,6%	12,1%	0,0%	3,6%
Gesamt	100%	100%	100%	100%	100%

Weitere interessante Ergebnisse

Durchschnittswerte Terminologiebestand

- Nach Jahren:
 - weniger als 1 Jahr: 3019 Einträge
 - 1 – 2,5 Jahre: 8678 Einträge
 - 2,5 – 5 Jahre: 6269 Einträge
 - 5 – 10 Jahre: 6843 Einträge

- Nach Unternehmenstyp:
 - Softwareunternehmen: 7807 Einträge
 - Industrieunternehmen: 10186 Einträge
 - TD-Dienstleistungsunternehmen: 13933 Einträge

Weitere interessante Ergebnisse

Dokumentation von Terminologie	
Definitionen	84,3%
Fachgebietsangaben	78,2%
Status (bevorzugt, erlaubt, verboten, gesperrt etc.)	72,3%
Grammatische Angaben (Genus, Wortklasse, Numerus etc.)	51,4%
Angaben zu Abteilung, Projekt, Produktlinie, Kunde	44,9%
Abbildungen	34,8%

- **Sonst:**
Kontext, Beispiele, Synonyme, abgelehnte Benennungen, Quelle, Erklärungen, Referenzen, Positionsnummern, Kurzformen und Langformen

Weitere interessante Ergebnisse

Sprachen im Terminologiebestand:

- Basissprache: **82%** Deutsch, **18%** Englisch

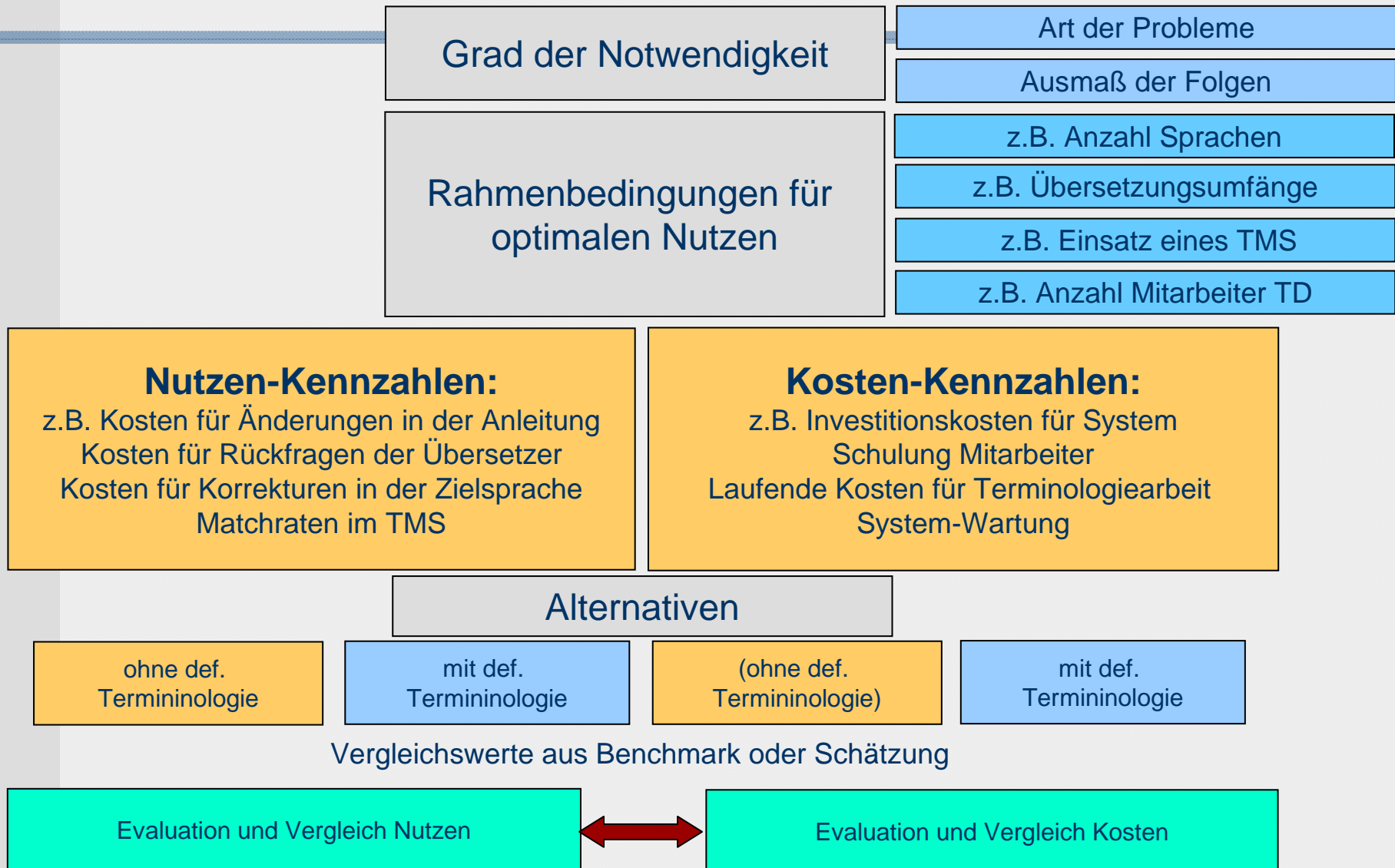
Sprache	Prozent (Mehrfachnennungen)
Englisch	80,9%
Deutsch	65,7%
Französisch	62,4%
Spanisch	53,1%
Italienisch	46,6%
Portugiesisch	27,2%
Niederländisch	26,9%
Polnisch	22,1%
Tschechisch	21,5%
Schwedisch	21,2%
Chinesisch	20,9%

Weitere interessante Ergebnisse

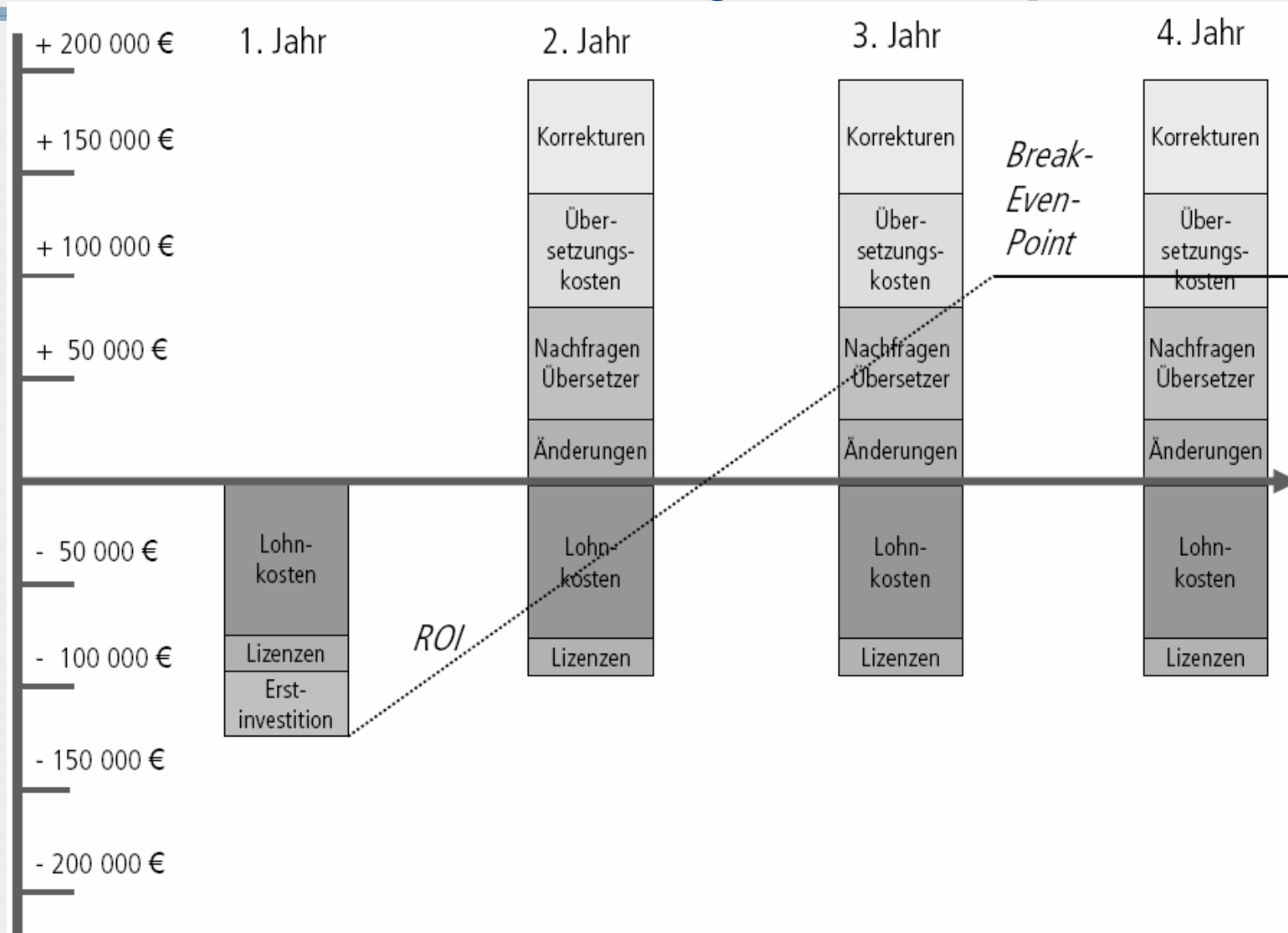
Anzahl Sprachen im Terminologiebestand:

Anzahl Sprachen, in denen Terminologie verwaltet wird	Prozent
eine Sprache	10,0%
2 Sprachen	20,6%
3 - 5 Sprachen	27,4%
6 - 10 Sprachen	13,2%
11 - 15 Sprachen	7,5%
16 - 20 Sprachen	5,3%
21 - 25 Sprachen	3,6%
26 - 30 Sprachen	3,2%
mehr als 30 Sprachen	3,2%
keine Angabe	6,0%
Gesamt	100%

Kosten-Nutzen-Analyse



Kosten-Nutzen-Analyse: Beispiel



Fazit

- Terminologieprobleme kommen in vielen Unternehmen vor
- In jedem Fall trägt Terminologiarbeit zu einer Verbesserung vieler Faktoren bei, z.B. Arbeitserleichterung, Verbesserung der Kommunikation unter Mitarbeitern, Vermeidung von Fehlern und Missverständnissen, Erleichterung des Verständnisses, schnellere Einarbeitung
- Nicht alle Nutzen-Faktoren sind leicht zu quantifizieren
- Ob sich Terminologiarbeit auch „rechnet“, ist von verschiedenen Rahmenbedingungen abhängig
- Terminologiarbeit ist kein Unternehmensluxus, Terminologiarbeit ist eine Notwendigkeit – **und das kann anhand von Zahlen gezeigt werden**

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



Klaus-Dirk Schmitz
Fakultät 03 – ITMK
Fachhochschule Köln
klaus.schmitz@fh-koeln.de

Daniela Straub
tekomp e.V.
TC and more GmbH
d.straub@tekomp.de