



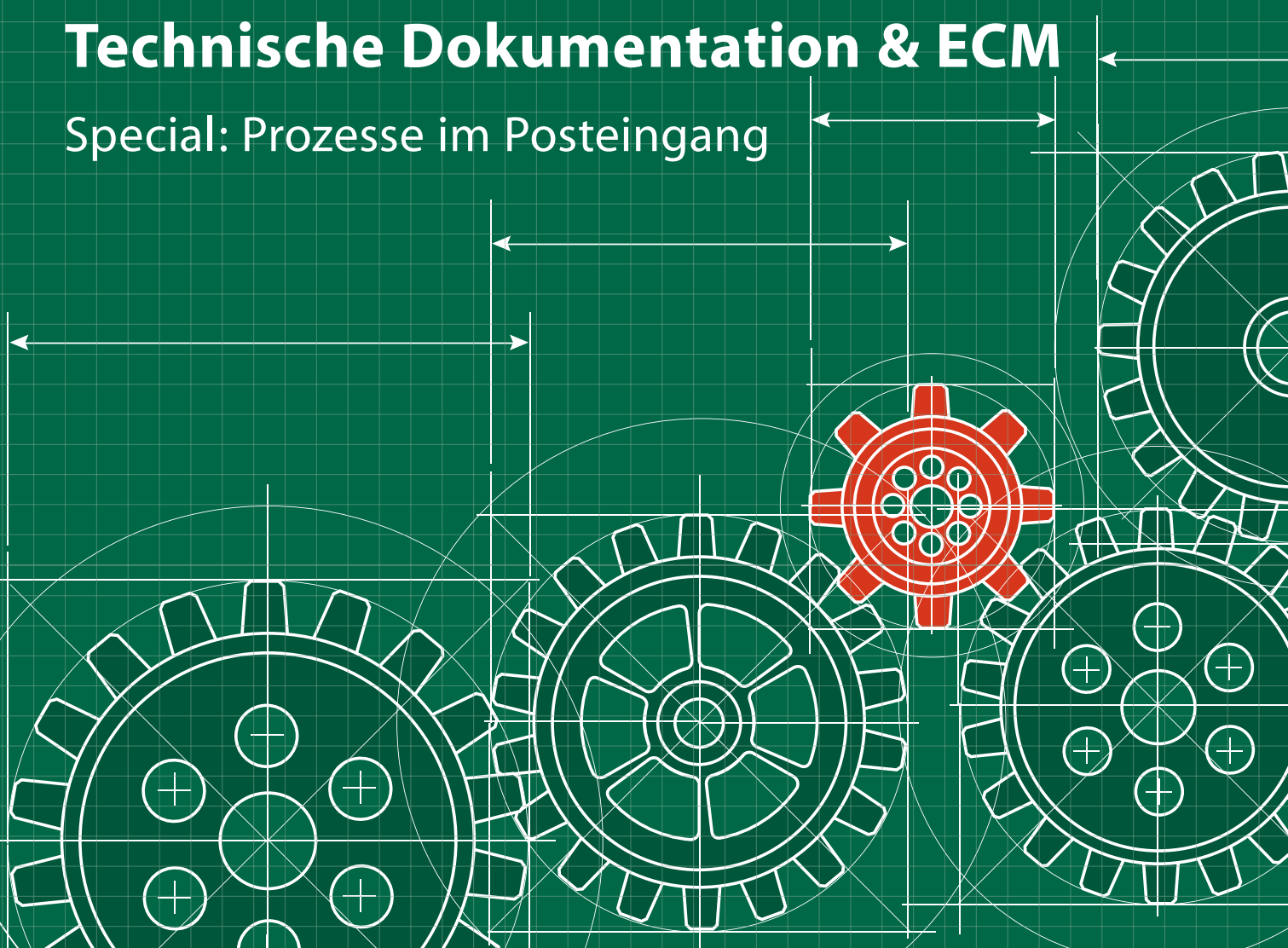
# DOK

Technologien, Strategien & Services für das digitale Dokument

**Wikis als Intranet 2.0 - ein Erfahrungsbericht**  
**E-Mail-Richtlinien in der betrieblichen Praxis**  
**Softwaregestützte E-Discovery-Prozesse**

## Das Beste aus zwei Welten: Technische Dokumentation & ECM

Special: Prozesse im Posteingang



# „Terminologie betrifft den Gebrauch von Sprache im Unternehmen insgesamt“

Terminologie, technische Dokumentation, Übersetzungsmanagement, Linguistik

[www.acrolinx.com](http://www.acrolinx.com)

**Dr. Sabine Lehman** ist Chief Linguist der **acrolinx GmbH**. Das Unternehmen mit Stammsitz in Berlin wurde 2002 als Spin-off des DFKI Deutschen Forschungszentrums für Künstliche Intelligenz gegründet. acrolinx entwickelt Software-Lösungen, die auf modernster Sprachtechnologie und dem neuesten Stand der Forschung in der Computerlinguistik basieren. Das Unternehmen mit seinen Niederlassungen in den USA und der Schweiz beschäftigt unternehmensweit rund 40 Mitarbeiter.



*Für diejenigen, denen der Begriff weniger geläufig ist: Was ist Terminologie?*

**Sabine Lehmann:** Wir übersetzen den Begriff am besten mit „Fachwortschatz“. Ein Set all der Begriffe und Benennungen, die in einem Unternehmen verwendet werden. Jedes Unternehmen hat seine ganz eigene Auswahl von bevorzugten Wörtern.

*Worin unterscheidet sich die Terminologie vom „Corporate Wording“ eines Unternehmens?*

**Sabine Lehmann:** Ein Corporate Wording ist der Oberbegriff für die gesamte Sprachverwendung im Unternehmen und geht auch in Richtung Stilfragen, mit Richtlinien für Anwendungsfälle.

**Melanie Siegel:** Das Corporate Wording dreht sich auch um Produkte, um das Branding von Marken und ist stärker auf die Darstellung des Unternehmens bezogen.

*Wer sollte, wer muss sich mit Terminologie befassen?*

**Melanie Siegel:** Im Grunde jeder, der etwas schreibt. Das betrifft nicht nur die technische Dokumentation, sondern den Gebrauch der Sprache im Unternehmen insgesamt. Es geht um die nach außen dargestellte Konsistenz. Und um die Frage, wofür Terminologie ein Schlüssel sein kann. Sobald Texte beispielsweise übersetzt werden, hilft ein Terminologiemanagement dabei, Inhalte konsistent zu pflegen, was bei den Übersetzungen und im Support wiederum Kosten spart.

**Sabine Lehmann:** Das gilt natürlich im Besonderen für die technische Dokumentation, aber auch im Marketing und im Verkauf.

*Wie ausgeprägt ist das Bewusstsein dafür in den Unternehmen?*

**Sabine Lehmann:** Unternehmen aus dem englischen Sprachraum haben es im ersten Schritt natürlich leichter, weil die Ausgangsdokumente in der Muttersprache verfasst sind. Doch sind gerade deutsche Unternehmen beim Thema Terminologie recht weit. Viele unserer Kunden sind damit bereits vertraut, anders als beispielsweise US-amerikanische Unternehmen.

**Melanie Siegel:** Was sicher mit an der starken Exportorientierung der deutschen Wirtschaft liegt, wo die Dokumentationen in allen möglichen Sprachen vorliegen müssen. Außerdem gibt es hierzulande breitgefächerte Studiengänge dazu und aktive Organisationen wie die tekom.

*Ganz allgemein gefragt: Wo schafft der kontrollierte Einsatz von Sprache Nutzen?*

**Sabine Lehmann:** Als Schlüssel dafür, Texte lesbarer, übersetzbarer und vor allem konsistenter zu machen. Diese Sicht ist in der technischen Dokumentation entstanden und hat nach und nach Kreise in den Unternehmen gezogen. Siehe Corporate Wording: Dort geht es um das professionelle, in sich konsistente Bild eines Unternehmens nach außen. Das fängt schon bei der einheitlichen Schreibweise von Unternehmens- und Produktnamen an. Die Qualität der Texte wirkt sich außerdem direkt und indirekt auf die Kosten für Übersetzungen, Support und andere Bereiche aus.

*Reicht das bis in den Bereich der Markenführung hinein?*

**Melanie Siegel:** Selbstverständlich. Und fängt bereits mit der Suche auf der Unternehmenswebseite an.

*Was könnte der Startpunkt die Beschäftigung eines Unternehmens mit dem kontrollierten Einsatz von Sprache sein?*

[www.acrolinx.com](http://www.acrolinx.com)

**Dr. Melanie Siegel** ist Leiterin deutsche und japanische Linguistik der **acrolinx GmbH**.



**Melanie Siegel:** Denken Sie nur an die vielen verschiedenen Dienstleister, die bis hin zu komplett ausgelagerten Leistungen für ein Unternehmen arbeiten. Die Erstellung von Dokumenten mit konsistentem Sprachgebrauch funktioniert dann wirklich nur mit einer ständigen Kontrolle der Begriffe im Rahmen eines Terminologiemanagements, das mit einer automatischen Terminologie-Prüfung verbunden ist

*Wie sieht das in der Praxis aus?*

**Sabine Lehmann:** Das ist erst einmal kein einfaches Unterfangen und sollte Schritt für Schritt angegangen werden. Oft gibt es bereits Stilrichtlinien, Listen oder Datenbanken, in denen Begriffe und deren Einsatz erfasst und beschrieben sind, die konsolidiert werden müssen.

**Melanie Siegel:** Wir sprechen hier von einem „Zirkel“, einem Prozess. Es gibt in den Unternehmen immer eine bestimmte Menge von Dokumenten, aus denen wir automatisch Terminologie extrahieren können. Die Ergebnisse dieser Extraktion werden in ein Terminologiemanagement übernommen, wo diese Begriffe sortiert und bewertet werden. Neue Texte werden mit diesem „Grundwortschatz“ abgeglichen und geprüft, wobei im Rahmen eines „Term Harvesting“ neue Begriffe in den Prüfprozess mit aufgenommen werden. Da muss man nicht gleich mit 20.000 Begriffen anfangen, es reichen 500 oder 1.000 Fachbegriffe, auf die das Unternehmen nach und nach aufbauen kann.

*Gibt es Anwendungsfälle, in denen Unternehmen diesen Schritt gehen, ohne dass es eine eigene technische Dokumentation gibt?*

**Sabine Lehmann:** Verschiedene unserer Kunden kommen rein aus dem Kommunikationsbereich, es sind aber vorwiegend Unternehmen, in denen es eine technische Dokumentation gibt.

Wir sehen den Einsatzbereich des Terminologiemanagements jedoch keineswegs darauf beschränkt.

**Melanie Siegel:** Ein Anwender beispielsweise hat damit in der technischen Dokumentation angefangen, im Rahmen einer Diplomarbeit eines Werksstudenten. Dann wurde die Nutzung des Systems Schritt für Schritt ausgeweitet, bis hin zum Marketing und beispielsweise der Prüfung von Folien für PowerPoint-Präsentationen in Schulungen.

*Wie sehen die technischen Grundlagen aus?*

**Melanie Siegel:** In unserem Fall machen wir im Gegensatz zum „Fuzzy Matching“, wo mit Algorithmen eine bestimmte Zeichenkette gesucht wird, eine linguistische Analyse von Wörtern und Sätzen. Also eine echte Prüfung auf sprachlicher Ebene. Auf dieser mit mächtigen Werkzeugen erstellten linguistischen Analyse baut dann die spätere Arbeit mit der Terminologie auf.

*Was haben wir vergessen zu fragen?*

**Melanie Siegel:** Ein Punkt, den ich immer wieder betonen möchte ist, dass ein Terminologiemanagement allein nicht reicht, man braucht auch die entsprechende Prüfung dazu. Zum zweiten ist diese Prüfung natürlich Bestandteil einer allgemeinen Prüfung, die auch mit einer Rechtschreibprüfung verbunden ist, die die eigenen Schreibweisen berücksichtigt. ■