

# **Erfolgsfaktor Terminologiemangement: Nutzen, Kosten, Rentabilitätscheck**

**Impressum**

**Erfolgsfaktor Terminologiemanagement:  
Nutzen, Kosten, Rentabilitätscheck**

Herausgeber:

ZVEI - Zentralverband Elektrotechnik-  
und Elektronikindustrie e.V.

Fachverband Automation

Lyoner Straße 9

60528 Frankfurt am Main

Telefon: +49 69 6302-466

Fax: +49 69 6302-386

E-Mail: [automation@zvei.org](mailto:automation@zvei.org)

[www.zvei.org](http://www.zvei.org)

Verantwortlich:

Carolin Theobald

Fachverband Automation

Redaktion:

Udo P. Keul (Endress+Hauser), Fatime Pesamosca (Krohne  
Messtechnik), Artur Bondza (Pepperl+Fuchs), Bodo Monser  
(Schmersal), Matthias Kurrus (Sick), Klaus Weigand (Siemens)

Dieser Leitfaden wurde vom Arbeitskreis Technische  
Dokumentation im ZVEI-Fachverband Automation erstellt.

Der Teilnehmerkreis besteht aus Mitarbeitern folgender  
Mitgliedsfirmen: ABB, Bosch Rexroth, Danfoss, Durag, Emerson,  
Endress+Hauser, Jumo, Krohne Messtechnik, Labom,  
Pepperl+Fuchs, Schmersal, Sick, Siemens, Wika.

Zweite Auflage, Oktober 2014

Trotz größtmöglicher Sorgfalt übernimmt der ZVEI  
keine Haftung für den Inhalt. Alle Rechte, insbesondere  
die zur Speicherung, Vervielfältigung und Verbreitung,  
sowie der Übersetzung sind vorbehalten.



# Inhaltsverzeichnis

<b>1 Einführung</b>	<b>4</b>
1.1 Ordnung als Chance	4
1.2 Zielgruppe	4
1.3 Ziele	4
1.4 Beschreibung des Analyseansatzes	5
1.5 Begriffserklärungen	5
<b>2 Terminologiemanagement in Unternehmen</b>	<b>6</b>
2.1 Bedeutung eines professionellen Terminologiemanagements für Unternehmen	6
2.2 Der Weg zu einem professionellen Terminologiemanagement	7
<b>3 Ermittlung der Nutzenaspekte</b>	<b>8</b>
3.1 Definition der relevanten Rollen/Funktionsbereiche	8
3.2 Darstellung der Nutzenaspekte	10
3.3 Berechnung und Beschreibung der Ergebnisse	13
<b>4 Ermittlung der Kostenaspekte</b>	<b>14</b>
4.1 Festlegung von Minimalanforderungen an einen terminologischen Datensatz	14
4.2 Ermittlung der effektiven Arbeitszeit eines Terminologen	15
4.3 Ermittlung der Initialkosten	16
4.4 Ermittlung der laufenden Kosten	18
4.5 Fazit	19
<b>5 Rentabilitätsbetrachtung</b>	<b>20</b>
5.1 ROI-Betrachtung	20
5.2 ‚Mit-Ohne-Vergleich‘	21
<b>6 Fazit und Ausblick</b>	<b>22</b>

# 1. Einführung

## 1.1 Ordnung als Chance

Vermutlich hatte jeder schon mit schwer verständlichen Texten zu tun. Kaum hat man ein Fremdwort recherchiert, liest man im nächsten Satz ein ähnlich klingendes Wort und ist erneut irritiert. Ordnung im Vokabular schafft Abhilfe. Viele Unternehmen haben das erkannt und damit begonnen ihr Vokabular zu ordnen, denn eine einheitliche Terminologie bietet auch die Chance Kosten zu senken. In der Praxis findet man häufig folgende Sachverhalte:

- Verwendung von unterschiedlichen Begriffen für Ein und Dasselbe
- Globalisierung fordert verständliche, kundenfreundliche Sprache
- Steigende Komplexität durch Lokalisierung und wachsende Organisationen
- Einsparpotential identifiziert: weniger Diskussionsbedarf durch sprachliche Festlegungen
- Übersetzungskosten sollen gesenkt werden
- Pflicht und Bestreben: rechtssichere Dokumentation, konsistente Texte
- Hoher sprachlicher Anspruch: weltweite Corporate Identity
- ...

Sicherlich ließen sich hier noch weitere Aspekte anführen, welche eine konsequente Beschäftigung mit dem Thema zumindest nahelegen. Aber Motivation alleine reicht nicht, häufig fehlen profunde Kenntnisse, um ein wohl geordnetes Terminologiemanagement zu etablieren. Dieser Leitfaden liefert wichtige Informationen und Entscheidungshilfen für die Etablierung eines Terminologiemanagements in Unternehmen.

## 1.2 Zielgruppe

Die vorliegende Untersuchung richtet sich an Personen, die Kosten und Nutzen von Terminologearbeit mit einem professionellen Hilfsmittel berechnen möchten. Üblicherweise sind sie in der Unternehmensorgani-

sation im Marketing, Produktmanagement oder in der Geschäftsleitung angesiedelt. Das im Folgenden erarbeitete und dargestellte Hilfsmittel bietet strukturelle Unterstützung bei der Vorbereitung und beim Aufbau eines Terminologiemanagementsystems. Außerdem werden objektiv belegbare, zumindest jedoch intersubjektiv nachvollziehbare Argumente angeführt. Die Untersuchung greift die Frage nach den zu erwartenden Kosten auf und stellt diese dem kalkulierten Nutzen gegenüber. Außerdem zeigt ein ‚Mit-Ohne-Vergleich‘, wie wichtig Terminologearbeit im Unternehmen auf lange Sicht ist und veranschaulicht darüber hinaus, dass es sich lohnt, in Terminologearbeit zu investieren.

## 1.3 Ziele

Oben aufgeführte Aspekte führen geradewegs zur Zieldefinition dieser Analyse. Einige Ziele sind monetär bewertbar, andere sind eher weiche Faktoren und daher weniger gut messbar. Eindeutig und gut bewertbar sind Kosteneinsparungen die durch effizientes Terminologiemanagement erreicht werden können. Im Rahmen der Markttransparenz und Globalisierung verbessern sie die eigene Wettbewerbssituation und tragen zum Fortbestehen und Erfolg des Unternehmens bei. Ähnlich dem Wert einer Marke, können jedoch auch weniger leicht bewertbare Aspekte zum Markterfolg beitragen, beispielsweise der höhere Wiedererkennungswert durch eine unternehmenseigene Terminologie. Innerbetrieblich vermeiden solch weiche Faktoren zumindest Reibungsverluste in Form ständiger Abstimmungsgespräche und führen optimalerweise zu einem Corporate Wording.

Wenn Bauchgefühl und Erfahrung nicht ausreichen, erleichtert die Nutzen-Kosten-Analyse die intersubjektive Bewertung und hilft bei der Entscheidung. Gleichzeitig lässt sich die Analyse im Nachhinein als Controlling-Instrument nutzen.

## 1.4 Beschreibung des Analyseansatzes

Dieser Leitfaden wurde vom Arbeitskreis Technische Dokumentation im ZVEI-Fachverband Automation erstellt. Ein Ziel des Arbeitskreises besteht in der Diskussion und Analyse allgemeiner Problemfelder, um Lösungsansätze zu erarbeiten und für die Öffentlichkeit zugänglich zu publizieren. Das eigene, aus dem Tagesgeschäft nur zu gut bekannte Problembewusstsein zum Thema Terminologie, führte zur Gründung einer Arbeitsgruppe. Die Mitarbeiter dieser Arbeitsgruppe entstammen Unternehmen unterschiedlicher Größenordnung und Organisationskomplexität, mit jeweils unterschiedlichem Fortschritt hinsichtlich der Thematik Terminologiemanagement. Jedes Teammitglied trug durch unternehmensinterne Befragungen nach bestem Wissen zu den in Kapitel 3 erwarteten Nutzen-Kosten-Analysen bei. Die resultierenden Ergebnisse können als grobe Richtwerte angenommen werden. Abweichungen durch individuelle Berechnungsgrundlagen sind jedoch möglich und wahrscheinlich.

## 1.5 Begriffserklärungen

Das Wort ‚Terminologie‘ wird gemeinsprachlich leider oft unpräzise verwendet. Aus diesem Grund sollen einige Fachwörter zunächst kurz erklärt werden – ein erster, aber wichtiger Schritt für das eindeutige Verständnis und nebenbei ganz im Sinne der Terminologiearbeit.

### Terminologische Daten, Terminologieeintrag

Die Gesamtheit aller Informationen zu einem Fachbegriff bildet einen Terminologieeintrag bzw. einen Datensatz in einem System für Terminologiemanagement. Vielfache Praxis ist es z. B. eine Definition und die Sprachinformation zu pflegen.

### Begriff

Gegenstände oder Sachverhalte ordnen wir gedanklich fast automatisch in Begriffe ein. Im Sprachgebrauch gehen wir ähnlich vor, wenn man z. B. an das Wort ‚Oberbegriff‘

denkt. Wir denken demnach in ‚Begriffen‘ oder ‚Begriffssystemen‘.

### Benennung

Beim Sprechen nennen wir Dinge beim Namen – wir geben einem Gegenstand seine Benennung. Ähnlich verhält es sich beim Schreiben, wenn wir Sachverhalte mit dem entsprechenden Fachwort benennen. Benennung (fachlich auch ‚Terminus‘ genannt) meint daher die Art und Weise wie wir uns ausdrücken. Wenn ein Unternehmen die Sprache vereinheitlichen will, ist es optimal, wenn für Gleiches eine Vorzugsbenennung definiert wird und Synonyme vermieden werden.

### Terminologie

Der Ausdruck ‚Terminologie‘ bezeichnet den Fachwortschatz eines bestimmten Fachgebiets (vgl. DIN 2342:2011-8). Um die Kommunikation und den Informationsaustausch zu erleichtern, ist ein eindeutiger Fachwortschatz wünschenswert. Als Instrument einer präzisen fachlichen Verständigung in allen Bereichen der Informationsgesellschaft ist Terminologie unentbehrlich (siehe: Rat für Deutschsprachige Terminologie (RaDT), Wissen, Marken, Kundenbindung – Kritischer Erfolgsfaktor Terminologie).

### Terminologiearbeit bzw. Terminologiemanagement

Der Weg zu einer eindeutigen Terminologie erfordert Arbeit wie z. B. das Erfassen, Beschreiben und Bereitstellen der Terminologie, besonders wenn mehrere Sprachen berücksichtigt werden. Diese Tätigkeiten werden unter dem Begriff ‚Terminologiearbeit‘ zusammengefasst (vgl. DIN 2342:2011-8). Die Bezeichnung ‚Terminologiemanagement‘ kann synonym verwendet werden.

### Terminologiemanagementsystem

Datenbanken sind die üblichen Systeme mit deren Hilfe Terminologiemanagement geleistet wird. Begriffe und ihre Benennungen werden archiviert, analysiert, verwaltet, ausgewertet, zur Verfügung gestellt, usw.

## 2 Terminologiemanagement in Unternehmen

### 2.1 Bedeutung eines professionellen Terminologiemanagements für Unternehmen

Die Auswirkungen eines professionellen Terminologiemanagements in Unternehmen sind sehr vielfältig, da die konsistente Verwendung von Terminologie mehrere Bereiche eines Unternehmens betrifft. In den folgenden Abschnitten sollen einige der wichtigsten Auswirkungen beschrieben werden. Eine detaillierte Aufstellung der Nutzenaspekte findet sich in Kapitel 3.2 Darstellung der Nutzenaspekte.

- **Verbessertes Wissensmanagement**

Eine inkonsistente Verwendung von Terminologie beeinträchtigt den Informationsaustausch zwischen verschiedenen Abteilungen. Benennungsunterschiede sind verwirrend und lassen Informationen unscharf werden. In vielen Unternehmen existieren zwar Festlegungen, bestimmte Benennungen zu verwenden, doch leider endet die Kenntnis über diese Festlegungen oftmals schon an der Abteilungsgrenze. Dies hat zur Folge, dass ähnliche Festlegungen aus anderen Bereichen des Unternehmens zu inkonsistenten oder sogar widersprüchlichen Ergebnissen führen. Die terminologischen Unstimmigkeiten fallen besonders dann ins Gewicht, wenn Datenbestände (z. B. Stammdaten) aus unterschiedlichen Bereichen zusammengeführt werden sollen.

Ein erfolgreiches Terminologiemanagement ermöglicht es, diesen Aufwand zu minimieren. Da Gleiches als Gleiches erkannt wird, müssen nicht aufgrund einer fehlenden Begriffsdefinition neue Benennungen für denselben Sachverhalt gefunden werden. Außerdem erhöht Terminologearbeit dokument- und plattformübergreifend die Verständlichkeit und Konsistenz von Informationen. Das im Unternehmen vorhandene Wissen kann dadurch viel effizienter genutzt werden und es bleibt mehr Zeit für die eigentliche Arbeit. Somit beeinflusst der richtige Umgang mit Terminologie das

gesamte Wissensmanagement eines Unternehmens.

- **Verbesserte Unternehmenskommunikation**

Eine weitere Folge der unterschiedlichen Terminologiefestlegungen verschiedener Abteilungen sind uneinheitliche Benennungen in Katalogen, Broschüren, Internetseiten, Angebotstexten, Auftragsbestätigungen etc. Wird ein Kunde mit diesen Unstimmigkeiten konfrontiert, kann dies zur negativen Wahrnehmung des Unternehmens bis hin zum Abbruch von Geschäftsbeziehungen führen.

Terminologearbeit trägt daher wesentlich zum Erfolg der integrierten Kommunikation bei. Auf ‚neudeutsch‘ formuliert: Corporate Wording fördert die Corporate Identity. Neben der externen Kommunikation verbessert sich auch die Qualität der internen Kommunikation. Dies führt z. B. im Bereich der Aus- und Weiterbildung zu einer Steigerung der Lerneffizienz.

- **Verbesserte Auffindbarkeit von Informationen**

Die Verfügbarkeit qualitativ hochwertiger Informationen ist besonders wichtig, um qualifizierte Entscheidungen treffen zu können. Egal, ob Intranet oder Internet: je schneller das richtige Suchergebnis vorliegt, umso schneller kann dieses Ergebnis verwertet werden. Die gezielte Suche nach Informationen ist aber nicht immer einfach. Um eine Informationsüberflutung (auch unternehmensintern) zu verhindern, können intelligente, so genannte semantische Suchmaschinen eingesetzt werden. Deren Ergebnisse werden aber zwingend von der Qualität der Ausgangstexte beeinflusst. Deshalb ist Terminologearbeit auch in diesem Zusammenhang unerlässlich, denn: Zeit ist Geld, und mit terminologisch konsistenten Daten lässt es sich auf Dauer günstiger arbeiten.

- **Juristisch einwandfreie Texte**

Ein weiterer Grund, der für die Einführung eines Terminologiemanagements spricht, ist die Tatsache, dass Unternehmen durch eine unwissentliche Verwendung geschützter Marken juristisch belangt werden können. Diese Gefahr besteht bei Benennungen, die sich wie selbstverständlich in den Sprachgebrauch eingefügt haben. Schnell wird aus dem Papiertaschentuch ein Tempo oder aus Polytetrafluoräthylen (PTFE) einfach nur Teflon. Als geschützter Handelsname darf diese Benennung aber nur dann in Dokumenten verwendet werden, wenn das PTFE tatsächlich auch von der Firma DuPont bezogen wird. Terminologiarbeit minimiert somit die Gefahr, geschützte Benennungen widerrechtlich zu verwenden.

- **Niedrigere Übersetzungskosten**

Durch eine konsistente Terminologieverwendung werden Übersetzungskosten verringert. Anstatt von Synonymen werden Vorzugsbenennungen verwendet und somit mehrdeutige Aussagen vermieden. Auf diese Weise entsteht Wiederverwendung und wenn terminologisch konsistente Textbausteine mehrfach genutzt werden, reduzieren sich die Übersetzungskosten oft deutlich. Wenn daher Übersetzer gut gepflegte Übersetzungsspeicher (Translation Memory) systematisch nutzen können, wird die Übersetzung zwangsläufig effektiver.

Professionelle Terminologiarbeit stellt somit für Unternehmen nicht nur einen Kostenfaktor dar, sondern kann für ein Unternehmen schnell zum Wettbewerbsvorteil werden. Gemäß dem RaDT (vgl. 2002:4) führten die gestiegenen Anforderungen an die terminologische Qualität wirtschaftlicher Informationen und der Produktdokumentation zu der Erkenntnis, dass Terminologiarbeit ein Produktions-, Marketing- und Wirtschaftsfaktor in Bezug auf Rentabilität, Sicherheit und Qualität ist.

Besonders im internationalen Wettbewerb kann Terminologiarbeit einen wichtigen Beitrag dazu leisten, rechtliche Anforderungen anderer Länder und Fachwortschätze internationaler Normungen mehrsprachig zu erfassen und zur Nutzung bereitzustellen. Außerdem hilft ein konsequentes Terminologiemanagement beim Aufbau einer mehrsprachigen Fach- und Firmenterminologie und bei der Unterscheidung von länderspezifischen Eigenheiten (Lokalisierung).

## 2.2 Der Weg zu einem professionellen Terminologiemanagement

Die im Folgenden genannten Werke befassen sich sehr ausführlich mit dem Thema Terminologiemanagement in Unternehmen. Sie liefern sowohl wertvolle Informationen für die thematische Wissensvermittlung als auch praktische Ratschläge für die Entwicklung und Gestaltung eines professionellen Terminologiemanagements. Die vorliegende Untersuchung versteht sich als Ergänzung zu diesen Werken.

- Wirtschaftspapier des Rat für Deutschsprachige Terminologie (RaDT): ‚Wissen, Marken, Kundenbindung – Kritischer Erfolgsfaktor Terminologie‘
- Deutscher Terminologie-Tag e. V. (DTT) und Deutsches Institut für Terminologie e. V. (DIT) Terminologiarbeit: Best Practices
- Der deutsche Fachverband für Technische Kommunikation und Informationsentwicklung (tekomp) Studie: Erfolgreiches Terminologiemanagement im Unternehmen

Viele Unternehmen sind sich des Nutzens von Terminologie durchaus bewusst. Die Schwierigkeit liegt allerdings darin, dass sich der tatsächliche Nutzen nur schwer in konkrete Zahlen fassen lässt. Sind Zahlen ermittelbar, können andere Faktoren die Auswertung bzw. Gewichtung beeinflussen. Folgende Einflussfaktoren können bei gleicher Aussage zu unterschiedlichen Ergebnissen führen:

- Es existieren in Unternehmen unterschiedliche Organisationsstrukturen mit unterschiedlichen Funktionsbereichen. Vorhandene Funktionsbereiche haben unterschiedliche Berührungspunkte bzw. unterschiedlich hohe Kostenersparnisse durch vorhandene Terminologie.
  - Bestimmte Aussagen zum Nutzen von Terminologie sind nicht griffig genug oder kaum nachweisbar. Hier wird dann oft eine Abschätzung aus einem Bauchgefühl heraus getroffen, da es schwierig oder gar unmöglich ist, exakte Werte zu ermitteln.
- Zur Darstellung des Nutzwertes in Zahlen wurde eine Matrix erstellt, die 13 Nutzenaspekte von Terminologie mit der Sichtweise aus sieben Funktionsbereichen verknüpft. In den folgenden Unterkapiteln werden diese beiden Komponenten im Detail erklärt. In der hier ebenfalls zur Verfügung gestellten Excel-Tabelle lassen sich die Eingabefelder jederzeit mit den Zahlen des eigenen Unternehmens überschreiben. Alle verbundenen Berechnungen und Diagramme werden dabei automatisch angepasst.

## 3 Ermittlung der Nutzenaspekte

### 3.1 Definition der relevanten Rollen/Funktionsbereiche

In Unternehmen existieren oftmals unterschiedliche Strukturen und Funktionsbereiche. Während in großen Unternehmen Funktionsbereiche mehrfach besetzt sein können, werden bei kleinen Unternehmen oft mehrere Funktionen von einer Person erfüllt. Trotz dieser Unterschiede lassen sich Gruppen und Rollen definieren, für die eine verfügbare Unternehmensterminologie einen Nutzen darstellt. Darüber hinaus gibt es Tätigkeiten, die gruppenübergreifend ausgeübt werden.

### Rollen- und funktionsbereichsübergreifende Tätigkeiten

Zu den gruppenübergreifenden Tätigkeiten, bei denen der Einsatz einer Unternehmensterminologie einen deutlichen Nutzen erzielt, zählen:

- Unternehmensinterne und -externe Kommunikation (verbal und nonverbal)
- Corporate Language, Corporate Wording
- Prozessdefinitionen und Qualitätssicherung
- Recherche wie z. B. die Suche nach der passenden Benennung oder Übersetzung
- Beiträge zum unternehmensweiten Wissensmanagement durch Terminologiearbeit
- Konsistenzprüfung in allen Systemen und Medien
- Wiederverwendung bei Übersetzungen und zur besseren Verständlichkeit

Diese rollen- und funktionsbereichsübergreifenden Tätigkeiten werden in der Folge nicht separat ausgewiesen, sondern sind innerhalb der sieben Nutzergruppen wertmäßig unterzubringen. Diese Betrachtung geht von sieben Nutzergruppen aus, denen in ihrer Rolle bestimmte Tätigkeiten zugeordnet werden können. Sie sind unter ‚Rollen/Funktionsbereiche‘ zusammengefasst und benannt.



**Abb. 1: Darstellung der sieben Rollen bzw. Funktionsbereiche für die Terminologie einen Nutzen bringt**

13 Nutzenaspekte für Terminologiemanagement Pos Erläuterung		7 Rollen/Funktionsbereiche:							Nutzenaspekt Summe [H]	
		1 Technische Redaktion	2 Marketing, Produktmanager	3 Entwicklung	4 Übersetzer	5 Vertrieb, Kundendienst	6 Einkauf, Produktion, Versand	7 Managemen		
1	Vorzugsbenennungen, erlaubte und verbotene Benennungen (Vollformen und Abkürzungen) eindeutig festzulegen, begünstigt die Aufnahme von Informationen, spart wertvolle Zeit und erhöht die Textverständlichkeit.	ein Wort für eine Sache	3,5	3,0	1,2	6,1	0,6	0,8	0,7	15,8
2	Die Festlegung des kompletten Wortschatzes eines Sachgebiets ermöglicht eine konsistente Schreibweise und fördert damit ein schnelleres und umfassendes Verständnis bei allen Beteiligten.	klarer Wortschatz	3,2	1,5	1,1	3,3	1,1	0,7	0,8	11,6
3	Der übersetzungsgerechte und konsistente Schreibstil erleichtert die Verständlichkeit von Texten, beschleunigt Prozesse und verbessert die Qualität von Übersetzungen.	einheitliche Verwendung	1,8	1,8	0,5	5,8	0,5	0,1	0,0	10,5
4	Die korrekte Verwendung von Terminologie, wie sie in Gesetzen oder Normen vorkommt, unterstützt die Konformität und gewährleistet ein rechtssicheres Verständnis von Gesetzestexten. Durch die konsistente Verwendung einheitlicher Benennungen verstehen Benutzer die Anleitungen besser.	Normen- und Rechtskonformität	1,1	0,3	1,1	1,3	0,1	0,2	0,3	4,3

### Technische Redaktion

Neben Technischen Redakteuren werden in der Redaktion z. B. auch Technische Zeichner, Grafiker oder Illustratoren eingesetzt, um produktbegleitende Dokumente zu erstellen. Für Betriebsanleitungen, Technische Datenblätter, Kataloge und Zertifikate fallen folgende Tätigkeiten an:

- Texterstellung, produkt- und zielgruppengerecht
- Normenarbeit und produktspezifische Recherche
- Überprüfung von Texten auf gesetzliche Konformität
- Einarbeitung neuer Mitarbeiter und Betreuung externer Dienstleister
- Pflichten- und Lastenhefte analysieren und als Informationsquelle nutzen
- Austausch mit der Entwicklungsabteilung und Synchronisierung der Information
- Unternehmensziele beim Einsatz der Sprache berücksichtigen (Corporate Language)
- Qualitätsprüfung durch Review und Lektorat
- Erstellung und Pflege des Redaktionsleitfadens

### Marketing, Produktmanagement

Produktmanager und andere Mitarbeiter aus dem Bereich Marketing haben neben werblichen Dokumenten wie z. B. Prospekten, Flyern und Katalogen auch oft mit technischer Dokumentation, in Form der Betriebsanleitung, zu tun. Jede dieser Publikationen berührt sprachliche Aspekte und schließt folgende Tätigkeiten ein:

- Definition von Produktbezeichnungen
- Review und Freigabeprozess von produktbegleitender Dokumentation
- Marktüberwachung und Abgrenzung
- Einarbeitung neuer Mitarbeiter und Betreuung externer Dienstleister
- Schulungen von Anwendern
- Erstellen von Präsentationen, Spezifikationen, Broschüren, Pflichten- und Lastenheften, Trainingsunterlagen, Presstexten und Datenblättern
- Ermittlung der Anforderungen an Produkte aus Normen und Gesetzen
- Suche nach Produkten, Zubehör und Dokumenten
- Produktwerbung

### Entwicklung

Mitarbeiter, die während der Produktentstehung sowie bei technischen Änderungen an der Betriebsanleitung mitwirken, sind durch folgende Tätigkeiten involviert:

- Review und Freigabeprozesse von produktbegleitender Dokumentation
- Ermittlung der Produkthanforderungen durch Normen und Gesetze
- Prozessdefinitionen
- Einarbeitung neuer Mitarbeiter und Betreuung externer Dienstleister
- Erstellen von Spezifikationen, Stücklisten, Produktbedruckungen und Typenschildern, Datenblättern, Pflichten- und Lastenheften

### **Übersetzung/Übersetzungsmanagement**

Für interne und externe Übersetzungsdienstleister sind sprachliche Regelungen essenziell, um Texte aus einer Quellsprache in eine Zielsprache übertragen zu können. Dies gilt nicht nur für Betriebsanleitungen, sondern auch für zahlreiche weitere Dokumentarten. Diese Nutzergruppe hat daher mit folgenden Tätigkeiten zu tun:

- Übersetzung nach kunden- und produktspezifischer Terminologie
- Anpassung der Inhalte an länderspezifische Marktanforderungen (Lokalisierung)
- Haftung für inhaltlich korrekte Übersetzungen
- Produkthaftung

### **Vertrieb und Kundendienst**

Zu dieser Gruppe zählen Mitarbeiter, die in direktem Kundenkontakt stehen. Daher ist indirekt sogar der Kunde selbst betroffen sowie der technische Support bzw. der Kundendienst ‚nach dem Verkauf‘, wenn es z. B. um Folgendes geht:

- Suche nach Produktdaten, Zubehör, Dokumentation, Zeugnissen, Zulassungen etc.
- Konsistenz von Präsentationen
- Beobachtung und Analyse der Wettbewerbssituation
- Marktüberwachung und Abgrenzung
- Kundenspezifische Terminologie verstehen
- Trainingsunterlagen für Schulungen
- Einarbeitung neuer Mitarbeiter und Betreuung externer Dienstleister

### **Einkauf, Produktion und Versand**

Wenn Mitarbeiter im Arbeitsablauf mit Fachabteilungen und den anderen genannten Bereichen kommunizieren (z. B. Fertigung, Einkauf), ist eine sprachliche Eindeutigkeit für folgende Handlungen nützlich:

- Suche nach Produktdetails
- Einheitliche Kommunikation
- Systemübergreifend einheitliche Benennungen von Fertigungsmaterialien
- Konsistente Terminologie über die Bereichsgrenzen hinweg (z. B. Konsistenz zwischen Produkt, Produktdokumentation, Zertifikat, Zeugnis, Versandpapiere und Zollpapiere)

### **Management**

Die Geschäftsleitung ist zwar nicht unmittelbar betroffen, aber schon aus Kostengründen an einer konsistenten Sprache in den Publikationen interessiert, wenn es z. B. um folgende Themen geht:

- Markenrechte:
  - Schutz von Produktbezeichnungen
- Produkthaftung
- Prozessdefinitionen
- Pressemitteilungen
- Präsentationen
- Unternehmensinterne und -externe Kommunikation (verbal und nonverbal)

## **3.2 Darstellung der Nutzenaspekte**

Der Nutzen einer angewandten Terminologie ist vielschichtig und umfangreich. Es existiert eine Vielzahl von Aussagen, die den Vorteil von Terminologiearbeit beschreiben. Diese vollständig hier abzubilden, würde Ziel und Rahmen dieser Untersuchung sprengen. Deshalb wurden im Vorfeld viele Argumente für Terminologie inhaltlich bewertet und thematisch zusammengefasst. 13 Nutzenaspekte (im Folgenden näher definiert), verbleiben zur weiteren Berücksichtigung (vgl. Quelle: Deutscher Terminologie-Tag e. V. (DTT) und Deutsches Institut für Terminologie e. V. (DIT) Terminologiearbeit, Best Practices, 2010). Inhaltliche Überschneidungen lassen sich kaum ausschließen, sollten jedoch bei der letztendlichen Bewertung der Nutzenaspekte nicht mehrfach in die Bewertung eingehen.

**Abb. 2: Auszug der 13 Nutzenaspekte von Terminologiemangement**

7 Rollen/Funktionsbereiche:		1	2	3	4	5	6	7	
		Technische Redaktion	Marketing, Produktmanager	Entwicklung	Übersetzer	Vertrieb, Kundendienst	Einkauf, Produktion, Versand	Management	
<b>13</b>	<b>Nutzenaspekte für Terminologiemangement</b>								<b>Nutzenaspekt</b>
Pos	Erläuterung								Summe [h]
	die Botschaft:								
1	Vorzugsbenennungen, erlaubte und verbotene Benennungen (Vollformen und Abkürzungen) eindeutig festzulegen, begünstigt die Aufnahme von Informationen, spart wertvolle Zeit und erhöht die Textverständlichkeit. ein Wort für eine Sache	3,5	3,0	1,2	6,1	0,6	0,8	0,7	15,8
2	Die Festlegung des kompletten Wortschatzes eines Sachgebiets ermöglicht eine konsistente Schreibweise und fördert damit ein schnelleres und umfassendes Verständnis bei allen Beteiligten. klarer Wortschatz	3,2	1,5	1,1	3,3	1,1	0,7	0,8	11,6
3	Der übersetzungsgerechte und konsistente Schreibstil erleichtert die Verständlichkeit von Texten, beschleunigt Prozesse und verbessert die Qualität von Übersetzungen. einheitliche Verwendung	1,8	1,8	0,5	5,8	0,5	0,1	0,0	10,5
4	Die korrekte Verwendung von Terminologie, wie sie in Gesetzen oder Normen vorkommt, unterstützt die Konformität und gewährleistet ein rechtssicheres Verständnis von Gesetztexten. Durch die konsequente Verwendung einheitlicher Benennungen verstehen Benutzer die Anleitungen besser. Normen- und Rechtskonformität	1,1	0,3	1,1	1,3	0,1	0,2	0,3	4,3
5	Die konsistente Terminologieverwendung ermöglicht eine automatische Qualitätssicherung und reduziert die Kosten für das Lektorat. Sprachqualität	2,4	2,7	1,1	2,8	0,9	1,0	0,8	11,7

**Ein Wort für eine Sache**

*„Terminologiemangement sorgt für Eindeutigkeit auf Wortebene ...“*

Vorzugsbenennungen, erlaubte und verbotene Benennungen (Vollformen und Abkürzungen) eindeutig festzulegen, begünstigt die Aufnahme von Informationen, spart wertvolle Zeit und erhöht die Textverständlichkeit.

**Klarer Wortschatz**

*„Terminologiemangement legt den korrekten Fachwortschatz eines Sachgebietes fest ...“*

Die Festlegung des kompletten Wortschatzes eines Sachgebiets ermöglicht eine konsistente Schreibweise und fördert damit ein schnelleres und umfassendes Verständnis bei allen Beteiligten.

**Einheitliche Verwendung**

*„Die sprachliche Regelung ergibt Vorteile im Übersetzungsprozess ...“*

Der übersetzungsgerechte und konsistente Schreibstil erleichtert die Verständlichkeit von Texten, beschleunigt Prozesse und verbessert die Qualität von Übersetzungen.

**Normen- und Rechtskonformität**

*„Terminologiemangement im Kontext von Rechtsfragen und Normen“*

Die korrekte Verwendung von Terminologie, wie sie in Gesetzen oder Normen vorkommt, unterstützt die Konformität und gewährleistet ein rechtssicheres Verständnis von Gesetztexten. Durch die konsequente Verwendung einheitlicher Benennungen verstehen Benutzer die Texte und Informationen besser.

**Sprachqualität**

*„Terminologiemangement erleichtert die sprachliche Qualitätssicherung (Lektorat) ...“*

Die konsistente Terminologieverwendung ermöglicht eine automatische Qualitätssicherung und reduziert die Kosten für das Lektorat.

**Klarheit und Konsistenz (intern)**

*„Terminologiemangement vermeidet Unklarheit bei der internen Kommunikation ...“*

Festgelegte Terminologie als Firmenstandard oder Unternehmensfachsprache erleichtert die interne Kommunikation und vermeidet Missverständnisse.

### **Schnelle Integration**

*„Unternehmensweites (internes) Terminologiemanagement verbessert die Einarbeitung und den Informationsaustausch ...“*  
Festgelegte Terminologie als Firmenstandard oder Unternehmensfachsprache erleichtert neuen Mitarbeitern die Einarbeitungsphase. Außerdem hält unerwünschte Terminologie durch neue Mitarbeiter nicht unkontrolliert Einzug.

### **Hohe Effizienz**

*„Terminologie verkürzt Besprechungen und verringert Zeitverlust ...“*  
Eindeutige Terminologie verkürzt den Klärungsbedarf und vermindert nachträglichen Korrekturaufwand.

### **Know-how-Transfer**

*„Terminologie und Wissensmanagement: Multiplikator für vorhandenes Wissen und Einsparfaktor bei zeitraubenden Recherchen.“*  
Terminologiemanagement sichert und aktualisiert das angewendete Wissen der Mitarbeiter kontinuierlich. Der Nutzen liegt in der zunehmenden Qualität des Informationsaustauschs.

### **Eindeutige Prozesse**

*„Terminologiemanagement hat Auswirkung auf Unternehmensprozesse ...“*  
Bei vielen Unternehmensprozessen verhindert eine eindeutige Terminologie an den betroffenen Schnittstellen den Informationsverlust und beschleunigt Abläufe.

### **Kundenbindung, Vertrauen**

*„Vorteile eindeutiger Terminologie aus Kundensicht bzw. aus Sicht des Vertriebs“*  
Eine eindeutige Firmenterminologie sorgt für eine einheitliche Außendarstellung des Unternehmens und steigert dadurch die Wahrnehmung des Unternehmens beim Kunden. Durch die Eindeutigkeit können Fehllieferungen vermieden werden.

### **Corporate Language**

*„Marketing und Terminologiemanagement im Bereich Pre-Sales“*  
Terminologie dient der Prägung und Abgrenzung einer Firmenmarke gegenüber dem Wettbewerb.

### **Mehrwert**

*„Ist es sinnvoll in Terminologiemanagement zu investieren?“*  
Durch den Aufbau einer eigenen Wissensbasis und der damit verbundenen Einsparungen durch die Verminderung von Mehrfachaufwänden lohnt sich Terminologie.

### 3.3 Berechnung und Beschreibung der Ergebnisse

Mit der Tabelle ‚Nutzenaspekte‘, der oben erwähnten Excel-Datei, können die Einzelnutzenwerte der Matrix ‚Funktionsbereich‘ zu ‚Nutzenaspekt‘ einer unternehmenseigenen Terminologie monetär bewertet werden.

Am Fuß der Tabelle werden die finanziellen Einsparungen pro Mitarbeiter und Rolle/Funktionsbereich angezeigt. Die Addition der Einzelnutzenwerte je Funktionsbereich ergibt den zu erwartenden Gesamtnutzenwert von Terminologiemanagement im Unternehmen.

Die in der Tabelle angezeigten Ergebnisse basieren grundsätzlich, wie in der Einführung bereits beschrieben, auf den Einschätzungen von Vertretern aus sechs Unternehmen unterschiedlicher Größe, und wurden schließlich gemittelt. Daher können sie bestenfalls als

Orientierung für eigene Kalkulationen, entsprechend individueller funktionaler Organisation, dienen. Zusammen mit den Ergebnissen der Kostenanalyse bilden sie die Berechnungsgrundlage für die Rentabilitätsbetrachtung (siehe Kapitel 5).

Abb. 3: Tabelle zur Berechnung des Nutzen

Terminologiemanagement Nutzenaspekte aus Anwendersicht			Tragen Sie in die blauen Eingabefelder Ihre Angabe zur Zeitersparnis in h [Stunden/Monat] ein. Berücksichtigen Sie dabei die Sichtweise eines einzelnen Mitarbeiters. Der Nutzen von Terminologiemanagement ist vielseitig und je nach Rolle des Anwenders unterschiedlich. Die Matrix hilft dabei die Zeitersparnis für Mitarbeiter zu ermitteln denen geregelte Terminologie zur Verfügung gestellt wird.							Eingabefelder
			7 Rollen/Funktionsbereiche:							Formelwert/Berechnung
			1	2	3	4	5	6	7	
			Technische Redaktion	Marketing, Produktmanager	Entwicklung	Übersetzer	Vertrieb, Kundendienst	Einkauf, Produktion, Versand	Management	Nutzenaspekt Summe [h]
<b>13</b>	<b>Nutzenaspekte für Terminologiemanagement</b>	die Botschaft:								
Pos	Erläuterung									
8	Eindeutige Terminologie verkürzt den Klärungsbedarf und vermindert nachträglichen Korrekturaufwand.	hohe Effizienz	3,5	3,0	1,2	6,1	0,6	0,8	0,7	15,8
9	Terminologiemanagement sichert und aktualisiert das angewendete Wissen der Mitarbeiter kontinuierlich. Der Nutzen liegt in der zunehmenden Qualität des Informationsaustauschs.	Know-how-Transfer	3,2	1,5	1,1	3,3	1,1	0,7	0,8	11,6
10	Bei vielen Unternehmensprozessen verhindert eine eindeutige Terminologie an den betroffenen Schnittstellen den Informationsverlust und beschleunigt Abläufe.	eindeutige Prozesse	1,8	1,8	0,5	5,8	0,5	0,1	0,0	10,5
11	Eine eindeutige Firmenterminologie sorgt für eine einheitliche Außendarstellung des Unternehmens und steigert dadurch die Wahrnehmung des Unternehmens beim Kunden. Durch die Eindeutigkeit können Fehllieferungen vermieden werden.	Kundenbindung, Vertrauen	1,1	0,3	1,1	1,3	0,1	0,2	0,3	4,3
12	Terminologie dient der Prägung und Abgrenzung einer Firmenmarke gegenüber dem Wettbewerb.	Corporate Language	2,4	2,7	1,1	2,8	0,9	1,0	0,8	11,7
13	Durch den Aufbau einer eigenen Wissensbasis und der damit verbundenen Einsparungen durch die Verminderung von Mehrfachaufwänden lohnt sich Terminologie.	Mehrwert	0,3	0,3	0,4	0,6	0,1	0,1	0,6	2,3
Summe [h] <b>je Rolle/Funktionsbereich</b>			19,6	16,8	11,9	24,5	9,1	6,4	7,1	95,4
Stundensatz [EUR]			80	100	120	60	100	80	200	Nutzenaspekt
Anzahl der Personen			3	2,5	2	1	1,5	0,5	1	Summe [h]
finanzieller Nutzenaspekt pro Monat [EUR]			4.714,0	4.197,9	2.844,0	1.470,0	1.371,3	255,7	1.415,0	16.267,8
finanzieller Nutzenaspekt pro Jahr [EUR]			56.568,0	50.375,0	34.128,0	17.640,0	16.455,0	3.068,0	16.980,0	
<b>Gesamtsumme jährlich [EUR]</b>									<b>195.214,0</b>	

Bei einer Eingabe von unternehmensspezifischen Zahlen werden die Diagramme im Tabellenblatt ‚Rentabilitätsbetrachtung‘ automatisch angepasst.

Demzufolge hat z. B. ein Technischer Redakteur, unter Berücksichtigung der 13 Nutzen-

aspekte, pro Monat 19,6 Stunden mehr Zeit für andere Aufgaben. Anders gesagt: Bei einem Stundensatz von 80 Euro kann das Unternehmen pro Monat und Mitarbeiter 1.571,3 Euro und pro Jahr 18.856 Euro einsparen.

## 4 Ermittlung der Kostenaspekte

Nachdem der Nutzen konsequenter Terminologearbeit klar geworden ist, soll auch nicht verschwiegen werden, dass die Etablierung eines professionellen Terminologiemanagements zunächst einmal mit Kosten verbunden ist.

Aufgrund unterschiedlicher unternehmensspezifischer Anforderungen an ein Terminologiemanagement ist es schwierig, eine allgemeingültige Formel zur Ermittlung der zu erwartenden Kosten aufzustellen.

Die Teilnehmer des Projektteams haben die spezifischen, zu erwartenden Kosten ihres Unternehmens dargelegt. Aus den so erhaltenen Ergebnissen wurden, nach Auffassung der Mitwirkenden, repräsentative Mittelwerte gebildet, die als Grundlage für die nachfolgenden Berechnungen herangezogen wurden. Die Eingabefelder lassen sich für eine unternehmensspezifische Berechnung überschreiben, und durch die hinterlegten Formeln werden die Berechnungen schnell aktualisiert.

Die beteiligten Unternehmen verfügen über einen jeweils spezifischen Erfahrungsschatz, der in diese Ausarbeitung eingeflossen ist. Einige von ihnen haben ein entsprechendes System bereits im Einsatz und die mühevollen Projektierungs- und Implementierungsphase erfolgreich gemeistert, andere denken über den Einsatz eines solchen Werkzeugs nach bzw. befinden sich aktuell im Umsetzungs-

prozess. Ziel war, dieses Wissen bzw. die dabei gemachten Erfahrungen unternehmensübergreifend zur Verfügung zu stellen.

Um trotz der unterschiedlichen Ausgangslagen einen gemeinsamen und nachvollziehbaren Ansatz zu finden, wurden in dieser Untersuchung zunächst Minimalanforderungen an einen terminologischen Datensatz festgelegt. Außerdem wurden grundsätzliche Faktoren definiert, die den Prozess der Projektimplementierung beeinflussen. Anschließend wurden diese Faktoren von den Beteiligten quantifiziert.

Die unterschiedlichen Kosten wurden strukturiert in Initialkosten und laufende Kosten aufbereitet. Auf dem so entstandenen Gerüst der relevanten Faktoren basiert das Kostenrechnungsmodell. Unternehmensspezifische Abweichungen hiervon sind entsprechend zu gewichten und individuell zu berücksichtigen.

### 4.1 Festlegung von Minimalanforderungen an einen terminologischen Datensatz

Der gemeinsame Ausgangspunkt für alle Beteiligten war die Festlegung von Minimalanforderungen an einen terminologischen Datensatz einer Terminologiedatenbank. Ein solcher terminologischer Eintrag sollte folgende Angaben enthalten:

Anforderungen	Erläuterung
Begriffs-ID	Eintragsnummer des Datensatzes
Definition/Bild	Begriffserklärung
Quelle	Herkunft der Begriffserklärung
Benennung (Terminus)	Name des Eintrags
Status	Bearbeitungsstand der Benennung
Kontext	Verwendungsnachweis (Beispielsatz)
Fachbereich, Geschäftsfeld	Gültigkeitsbereich der Benennung
Worttyp	Vollform, Abkürzung
Terminologe	Name des zuständigen Bearbeiters

Zur Erstellung eines kompletten terminologischen Eintrags mit den gezeigten Anforderungen ist eine Zeit ‚x‘ notwendig. Das Projektteam hat 15 Minuten für den Durch-

schnittswert ‚x‘ ermittelt. Abweichungen hiervon (zusätzliche oder wahlfreie Parameter) sind zeitlich entsprechend zu berücksichtigen.

**Abb. 4: Minimalanforderungen und Basiseingaben der Kostenermittlung**

1. Kostenermittlung – Basiseingaben			
Pos.	Erläuterung	Einheit	Basiswerte
1	Anzahl der Begriffe (Umfang der Terminologiedatenbank)	Stück	2.000
2	Durchschnittliche Arbeitstage pro Mitarbeiter monatlich	Tage/Monat	15
3	Arbeitsstunden pro Tag und Mitarbeiter	Stunde	8
4	Effektive Arbeitszeit pro Tag und Mitarbeiter	Prozent	65
5	Bearbeitungszeit der Minimalanforderungen eines Begriffs in einer Sprache (unter Zuhilfenahme eines Terminologietools) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Begriffs-ID</li> <li>• Definition/Bild</li> <li>• Quelle</li> <li>• Benennung</li> <li>• Status</li> <li>• Fachbereich, Geschäftsfeld</li> <li>• Worttyp</li> <li>• Terminologe/in</li> </ul>	Minuten	15
6	Personalkosten Projektleitung	€/Tag	1.000
7	Personal- und Arbeitsplatzkosten des Terminologen	€/Monat	10.000

#### 4.2 Ermittlung der effektiven Arbeitszeit eines Terminologen

In den seltensten Fällen entspricht ein Arbeitstag rein rechnerisch zu 100 Prozent der effektiven Arbeitszeit. Während der Anwesenheit im Büro verbringt ein Angestellter auch Zeit mit spontan anfallenden Ereignissen. Gespräche, Fragen, Auskünfte etc. absorbieren einen Prozentsatz ‚n‘ der Arbeitszeit, obwohl sie mit der ‚eigentlichen‘ Arbeit nicht direkt zu tun haben. Bei einer Anwesenheitszeit von 100 Prozent sind somit nur  $100 - n$  % der Zeit eines Arbeitstages effektiv nutzbar.

Ein Arbeitsjahr mit nominal 52 Arbeitswochen à fünf Arbeitstagen umfasst 260 Arbeitstage, von denen bei realistischer Betrachtung etwa 50 Tage durch Fehlzeiten (z. B. Dienstreisen, Urlaubstage, Krankheit) entfallen. Dies entspricht einer Auslastung von 80 Prozent. Ein gemittelter Arbeitsmonat ist dann der zwölfte Teil hiervon.

Zu den Personal- und Arbeitsplatzkosten des Terminologen zählen die tatsächlichen Kosten, welche dem Unternehmen durch die Beschäftigung des Mitarbeiters entstehen, einschließlich aller Kosten für den Arbeitsplatz und der Verbrauchsmaterialien.

### 4.3 Ermittlung der Initialkosten

Wenn nun der Umfang der Datenbank, d. h. die Anzahl der darin enthaltenen Begriffe (Terme) abgeschätzt ist, so lässt sich mit diesen Angaben die Zeit für die initiale Datenpflege berechnen.

In einem weiteren Schritt werden fixe sowie variable Initialkosten bestimmt bzw. bereits errechnet.

Basiseingaben	Variable Kosten
Größe der Datenbank	Anzahl der darin enthaltenen (geplanten) Begriffe
Erstellungszeit eines Datensatzes	Zeit, die ein Mitarbeiter benötigt, um alle (Muss ) Parameter zu einem Begriff einzugeben
Erstellungszeit der Datenbank	Anzahl der Begriffe x Erstellungszeit pro Begriff
Arbeitsstunden je Tag/Mitarbeiter	Basiswert zur Berechnung der Anzahl von Begriffen pro Arbeitstag und Mitarbeiter
Effektive Arbeitszeit je Tag/Mitarbeiter	Prozentwert der Gesamtarbeitszeit, die einem Mitarbeiter pro Tag zur Verfügung steht
Durchschnittliche Arbeitstage pro Jahr (Monat)/Mitarbeiter	Prozentwert der Gesamtarbeitszeit, die einem Mitarbeiter pro Jahr (Monat) zur Verfügung steht

Die prognostizierten Pflege- und Ausbauewendungen für die Terminologiedatenbank führen schließlich zur Ermittlung der laufenden Folgekosten. Ein konkretes Beispiel soll dies verdeutlichen:

Eine geplante Datenbank soll 2.000 Begriffe enthalten. Zur Erstellung eines terminologischen Eintrags sind 15 Minuten vorgesehen. Die durchschnittliche Arbeitszeit beträgt acht Stunden pro Tag, effektiv davon sind 65 Prozent. Die durchschnittliche Arbeitszeit pro Jahr beträgt 260 Tage, effektiv davon sind 70 Prozent.

2.000 Begriffe benötigen zu ihrer Erstellung 30.000 Minuten, dies entspricht 500 Stunden. Die effektive Arbeitszeit pro Tag und Mitarbeiter beträgt fünf Stunden und zwölf Minuten (65 Prozent von acht Stunden). Zur Erstellung aller Einträge werden somit 96,2 Mitarbeiter Tage benötigt. Das effektive Arbeitsjahr

(70 Prozent von 260 Tagen) beträgt 180 Tage, der effektive Arbeitsmonat 15 Tage. Somit können alle Begriffe der geplanten Datenbank innerhalb von sieben Monaten erstellt werden.

Bei der Erstellung der Datenbank wird davon ausgegangen, dass Begriffe zunächst nur mit Benennungen in einer Quellsprache erfasst werden. Die Erweiterung und die Pflege weiterer Sprachen (Zielsprachen) muss zusätzlich geplant und durchgeführt werden. Bei den Kosten hierfür sind die Übersetzungskosten pro Begriff zu berücksichtigen.

Zusätzlich zu den Kosten für den Aufbau der Datenbank sollten noch folgende Initialkosten betrachtet werden, wobei die Zeiteinheit nach eigenem Befinden gestaltet werden kann (Stunden, Tage, Wochen etc.).



Initialkosten	Fixe Kosten
Projektplanung und -leitung (in Werktagen)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Struktur der Datensätze festlegen</li> <li>• Auswahl und Beschaffung der Tools</li> <li>• Zusammenstellung des Teams (z. B. Terminologen/Content Provider etc.)</li> <li>• Erstellung eines Kostenplans</li> <li>• Erstellung eines Zeitplans</li> <li>• Projekt begleiten und abschließen</li> </ul>
Software (in €)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Summe der Investitionen für notwendige Software (z. B. für Termextraktion, Terminologiemanagement, Lizenzen)</li> </ul>
Hardware (in €)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Summe der Investitionen für notwendige Hardware (z. B. für zusätzliche Serverkapazität)</li> </ul>
Schulungskosten Terminologie (in Werktagen und €)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intensivschulung des Terminologen</li> </ul>
Schulungskosten Anwender (in Werktagen und €)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anwenderschulung (Anwender = Änderungsbefugter) Interne Verrechnungssätze oder bei externer Schulung Anzahl Stunden- bzw. Tagessatz, ggf. Reisekosten</li> </ul>
Schulungskosten Nutzer (in Werktagen und €)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nutzer-Schulung (Nutzer = nur Lesezugriff) Schulungskosten gering, da die Nutzer nur den Zugang zur Datenbank, die Kommentar- und Vorschlagsfunktion kennen müssen.</li> </ul>
Sonstiges (in €)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kosten für Ausstattung, Wörterbücher, Fachliteratur, etc.</li> </ul>

Initialkosten	Fixe Kosten
Durchführung der (automatisierten) Termextraktion (in Zeiteinheiten)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definition der Extraktionskriterien</li> <li>• Definition und Bereitstellung der Quelldokumente</li> <li>• Automatisierte Termextraktion unter Zuhilfenahme eines Extraktionswerkzeugs</li> </ul>
Grobprüfung der Extraktionsergebnisse (in Zeiteinheiten)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grobprüfung der Begriffe hinsichtlich Qualität und Quantität (Ergebnis 10.000, Ziel 2.000 Begriffe)</li> </ul>
Feinprüfung der Extraktionsergebnisse (in Zeiteinheiten)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Feinprüfung der Begriffe hinsichtlich Qualität und Quantität</li> </ul>
Definition der Begriffe in der Terminologiedatenbank	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erstellen der Einträge gemäß der definierten Anforderungen an einen Begriff</li> </ul>
Glossarerstellung (Export aus Term-DB, in Zeiteinheiten)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zusammenfassung bestimmter Datensätze aus der Term-DB unter einem zu definierenden Sortierkriterium (z. B. Marketing)</li> </ul>

#### 4.4 Ermittlung der laufenden Kosten

Waren bei der Ermittlung der Initialkosten die Auswahl des Terminologiemanagementstools sowie die Größe der Datenbank die wesentlichen Kostenfaktoren, so ist dieser Parameter bei der Ermittlung der relativen variablen Kosten vernachlässigbar. Absolut führt ein

größeres Datenbankvolumen natürlich zu mehr Aufwand, relativ bleiben die Verhältnisse jedoch konstant. Daher können die variablen Ergebnisse als beliebig extrapolierbar angesehen werden.

Laufende Kosten	Laufende Kosten zum Erhalt und Ausbau der Firmenterminologie
Personalkosten – Auslastung Terminologie (in Monaten/Jahr)	Basiswert: unternehmensspezifische Jahresgesamtkosten des Terminologen bezogen auf seinen Auslastungsgrad (z. B. für laufende Arbeiten, Änderungen, Zugänge etc.)
Software (in €)	Aktualisierungen, Updates, Erneuerungen von Lizenzen etc.
Hardware (in €)	Ausbau/Erneuerung
Schulungen (in Werktagen und €)	Schulungen (weiterer) Terminologen, Anwender, Nutzer durch Interne oder Dritte/Externe, ggf. inklusive Reisekosten
Sonstiges (in €)	Kosten für Ausstattung, Wörterbücher, Fachliteratur, Weiterbildung etc.
Durchschnittliche Arbeitstage pro Jahr (Monat)/Mitarbeiter	Prozentwert der Gesamtarbeitszeit, die einem Mitarbeiter pro Jahr (Monat) zur Verfügung steht

Abb. 5: Berechnung und Darstellung der laufenden Kosten

3. Kostenermittlung – Laufende Kosten			
Pos.	Erläuterung	Einheit	Angabe/Berechnung
50	Personalkosten, Auslastung Terminologie	Monat/Jahr	4
51	Software	€	3.000
52	Hardware	€	500
53	Schulungen	€	1.000
54	Sonstiges	€	500
55	Summe Personalkosten	€	40.000
56	Summe sonstiger Investitionen	€	5.000
57	<b>Jährliche, laufende Kosten</b>	€	<b>45.000,0</b>

Zur Ermittlung der Kosten stellt das Projektteam eine Excel-Tabelle zur Verfügung, die mit den Werten des Projektteams exemplarisch gefüllt ist. Zum Ermitteln der eigenen Kosten können die relevanten Werte editiert werden.

Das Ausfüllen der jeweiligen Kalkulationsfelder unter Berücksichtigung unternehmensspezifischer Besonderheiten führt zur Berechnung aller für diesen Fall relevanten Kosten.

**Abb. 6: Auszug der Tabelle zur Berechnung der Kosten**

<b>Kostenanalyse</b>			
		Farbcode: <input type="text" value="Eingabefelder"/>	
		<input type="text" value="Formelwert/Berechnung"/>	
1. Kostenermittlung – Basiseingaben			
2. Kostenermittlung – Initialkosten			
3. Kostenermittlung – Laufende Kosten			
		Ersteller: <input type="text"/>	
		Datum: <input type="text"/>	
<b>1. Kostenermittlung – Basisangaben</b>			
Pos.	Erläuterung	Einheit	Basiswerte
1	Anzahl der Begriffe (Umfang der Terminologiedatenbank)	Stück	2.000
2	Durchschnittliche Arbeitstage pro Mitarbeiter monatlich	Tage/Monat	15
6	Personalkosten Projektleitung	Euro/Tag	1.000
7	Personal- und Arbeitsplatzkosten des Terminologen	Euro/Monat	10.000
<b>2. Kostenermittlung – Initialkosten</b>			
Pos.	Erläuterung	Einheit	Angabe/ Berechnung
10	Projektplanung und Projektleitung (wenn nicht gleich Terminologe)	Tage	10
11	Personalkosten Projektleiter/Administrator	Euro	10.000
17	Schulungskosten Nutzer (ohne Änderungsbefugnis)	Euro	1.000
18	Sonstiges	Euro	1.000
19	<b>Summe (1): fixe Investitionen, inklusive Personal in Implementierungsphase</b>	Euro	48.000
<b>Zeitaufwand Terminologiearbeit für Initialbefüllung</b>			
20	Durchführung der (automatisierten) Termextraktion	Tage	3
21	Manuelle Überprüfung der Extraktionsergebnisse / Überführung in Term-DB	Tage	5
24	Glossarerstellung (Export aus Terminologiedatenbank)	Tage	10
30	Summe Werkzeuge	Tage	113,2
31	Summe Monate	Monate	7,5
32	<b>Summe (2): variable Kosten der Terminologiearbeit für Initialbefüllung</b>	Euro	75.436
40	<b>Gesamtsumme (1)+(2) der Kosten nach der Implementierungsphase</b>	Euro	123.436
<b>3. Kostenermittlung – Laufende Kosten</b>			
Pos.	Erläuterung	Einheit	Angabe/ Berechnung
50	Personalkosten, Auslastung Terminologie	Monat/Jahr	4
51	Software	Euro	3.000
52	Hardware	Euro	500
53	Schulungen	Euro	1.000
54	Sonstiges	Euro	500
55	Summe Personalkosten	Euro	40.000
56	Summe sonstiger Investitionen	Euro	5.000
57	<b>Jährliche, laufende Kosten</b>	Euro	45.000

#### 4.5 Fazit

Die angenommenen Basiswerte sowie die daraus errechneten Faktoren führen im Ergebnis zu einem bewertbaren Aufwand hinsichtlich Dauer und Kosten des betrachteten Szenarios ,Implementierung eines Terminologiemanage-

mentsystems'. Den Projektverantwortlichen soll dieses Szenario als nachvollziehbares Bewertungsschema sowie als Argumentationshilfe gegenüber Entscheidungsträgern wie z. B. der Geschäftsleitung dienen.

# 5 Rentabilitätsbetrachtung

Im Anschluss an die Kosten- und Nutzenanalyse zur Implementierung und zum Einsatz eines Terminologiemanagements kann nun eine Aussage bezüglich seiner Rentabilität getroffen werden.

Zweierlei Berechnungs- und Darstellungsmodelle sollen die bereits mittelfristig vorhandenen Vorteile eines Terminologiemanagementsystems verdeutlichen:

- Eine ROI-Berechnung (Return Of Investment) liefert das Ergebnis einer Rentabilität nach ‚x‘ Jahren
- Ein ‚Mit-Ohne-Vergleich‘ zeigt den theoretisch begründeten, kumulierten Erfolg

## 5.1 ROI-Betrachtung

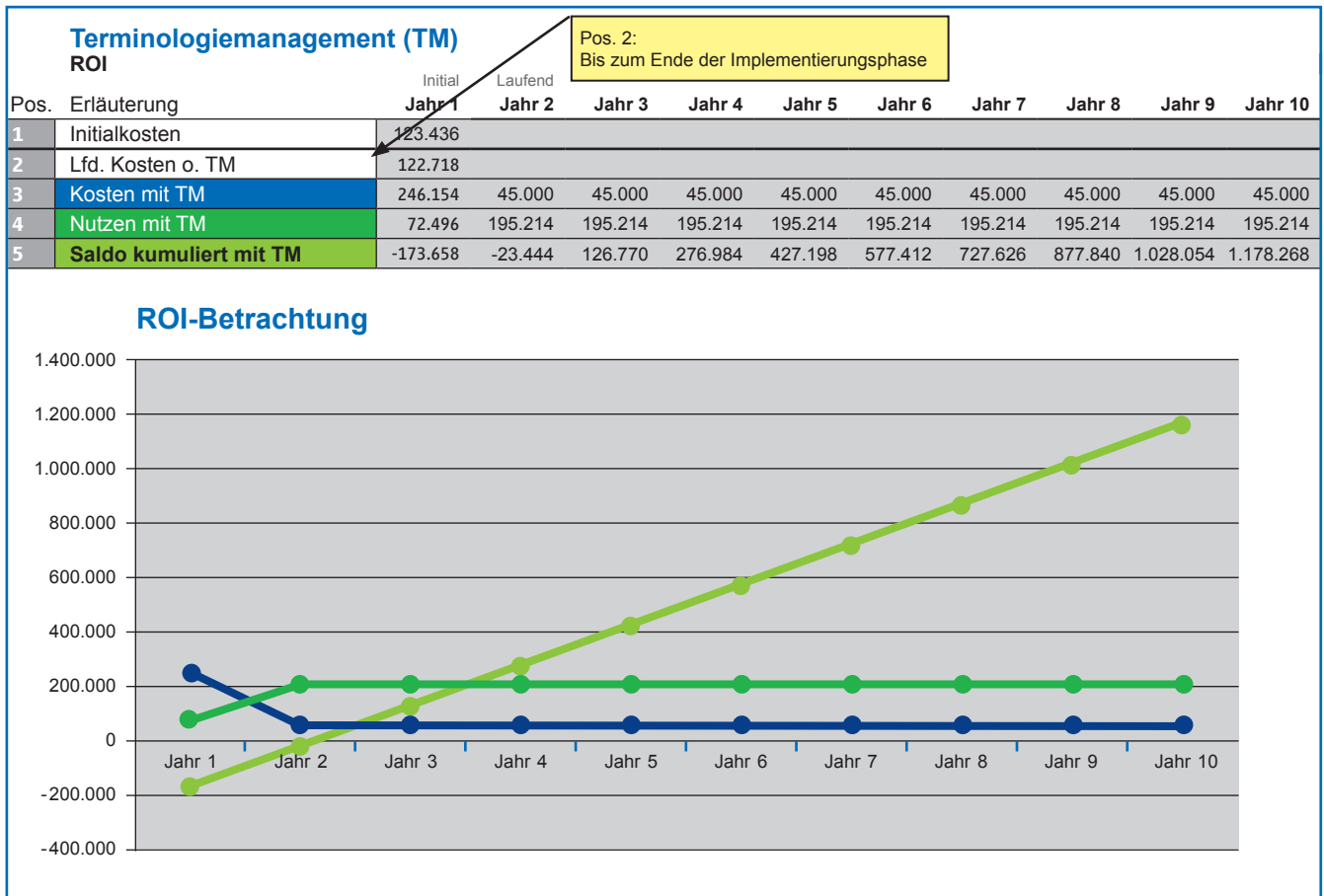
Die abgebildete ROI-Betrachtung basiert auf einem Gesamterfolg des Projektes und lässt sachfremde Kalkulationsmerkmale wie z. B. Zinseffekte außer Acht. Gerechnet wird demnach ausschließlich mit den Gesamtkosten der

Initialinvestition, den laufenden Kosten sowie mit Kosteneinsparungen.

Nach den Initialkosten bleiben die Kosten für den Betrieb des Terminologiemanagements annähernd gleich, während die Kosten bei einem fehlenden Terminologiemanagement und bei einem steigenden Datenbestand zumindest tendenziell steigen würden. Somit vergrößert sich durch die Implementierung eines Terminologiemanagements der Nutzfaktor bei einem steigenden Terminologiebestand kontinuierlich.

Ausgehend von einer Anfangsinvestition in Höhe von ca. 125.000 Euro, laufenden Folgekosten von jährlich 45.000 Euro und einem sich aus Einsparungen ergebenden Nutzen von anfänglich jährlich 195.000 Euro, amortisiert sich die Investition in ein Terminologiemanagementsystem demnach bereits nach ca. drei Jahren.

Abb. 7: ROI-Betrachtung



## 5.2 ‚Mit-Ohne-Vergleich‘

Noch eindrucksvoller als das Ergebnis der ROI-Betrachtung ist das Ergebnis des ‚Mit-Ohne-Vergleichs‘.

Ohne systematisches Terminologiemanagement und vor dem Hintergrund zukünftig steigender Terminologiebestände erhöhen sich die Kosten für eine fehlende Terminologearbeit jährlich überproportional.

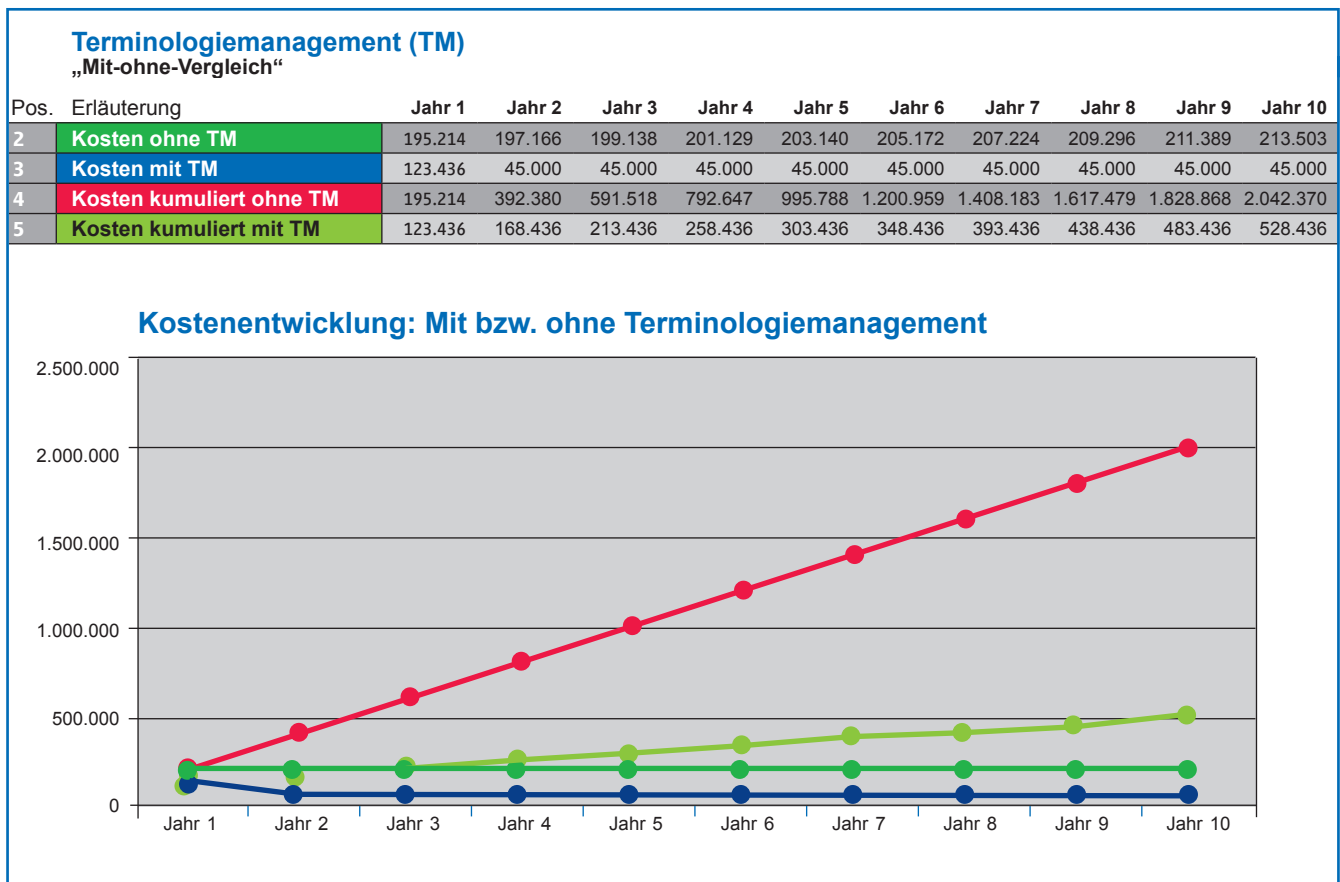
Diese Kosten entsprechen dem entgangenen Nutzen durch Terminologiemanagement. Der entgangene Nutzen erhöht sich bei Vergrößerung der Anzahl der zu pflegenden Terme.

Sowohl die ROI-Betrachtung als auch der ‚Mit-Ohne-Vergleich‘ ergeben in der Modellrechnung ein jährliches Einsparpotenzial in Höhe von ca. 200.000 Euro.

Nach fünf Jahren wäre demnach eine Ersparnis von über 1.000.000 Euro zu verzeichnen, nach zehn Jahren sind es bereits über 2.000.000 Euro.

Dieses Ergebnis berücksichtigt einen Terminologiebestand von lediglich 2.000 Begriffen und deren Benennungen, die von 11,5 Anwendern aus den definierten Funktionsbereichen genutzt werden. Besondere Beachtung verdient hier die Tatsache, dass sich das oben exemplarisch belegte Einsparpotenzial nur auf die Benennungen in einer Sprache bezieht. Im Zuge globaler Geschäftsaktivitäten eines Unternehmens und der damit verbundenen Anforderungen auch an Fremdsprachen wird das Einsparpotenzial durch Konsistenz und Übersetzungen in messbarer Qualität noch höher ausfallen.

Abb. 8: ROI-Betrachtung



## 6 Fazit und Ausblick

Die hier vorliegende Untersuchung hatte zu Beginn den Anspruch, Kosten und Nutzen einer professionellen Terminologiewerkzeuge in Unternehmen umfassend und transparent darzustellen. Dem interessierten Anwender sollten Werkzeuge an die Hand gegeben werden, um die Situation im eigenen Unternehmen zu untersuchen. Das Erreichen dieses Ziels gestaltete sich durchaus anspruchsvoller als vermutet.

Während der Kostenaspekt noch relativ leicht zu ermitteln war, ließ sich das Thema Nutzen auf den ersten Blick schwer fassen. Hier galt es, verschiedene Aspekte und Rahmenbedingungen zu berücksichtigen und auch möglichen Besonderheiten eines Unternehmens Rechnung zu tragen.

Als ein Gesamtergebnis dieser Untersuchung lässt sich sagen, dass je nach Umfang und Implementierung der Terminologiewerkzeuge, der eingesetzten Ressourcen sowie der Unternehmensstruktur die Kosten und Nutzenaspekte sehr unterschiedlich ausfallen können. Werden die Ziele beim Start eines Terminologieprojektes jedoch nicht zu hoch gesteckt und wird die Investition auf die sich daraus ergebenden Aufwände abgestimmt, ist der zu ermittelnde Nutzen von Terminologiewerkzeugen klar positiv zu bewerten. Zu dem rein rechnerisch ermittelten Nutzen können noch eine Reihe vorher beschriebener ‚weicher‘ Nutzenaspekte addiert werden. In der Gesamtheit aller Nutzenaspekte lohnt es sich also für die meisten Unternehmen, in Terminologiewerkzeuge zu investieren.

Je mehr ein Unternehmen an unterschiedlichen Standorten agiert und Produkte und Dienstleistungen global anbietet, umso höher wird der rein finanzielle Nutzen von Terminologiewerkzeugen ausfallen. Aber auch bei Anwendungsfällen mit wenigen oder keinen Übersetzungsanteilen z. B. in Unternehmen, welche eine große historisch gewachsene

Benennungsvielfalt haben, kann der Nutzen von Terminologiewerkzeugen viel Zeit und Geld sparen. In jedem Fall ist es sinnvoll, dieses Thema zu beachten und die spezifischen Gegebenheiten in die Berechnung einfließen zu lassen. Selbst wenn dann in der kurzfristigen Betrachtung die Terminologiewerkzeuge vielleicht als nicht lohnenswert erscheint, kann es doch langfristig sehr sinnvoll sein pro aktiv zu handeln, denn – wie alle Beteiligten dieses Projekts selbst erfahren haben – dauert es eine gewisse Zeit, um eine Unternehmensterminologie aufzubauen und um diese nachhaltig im Unternehmen zu verankern.

Die in der vorliegenden Analyse angenommenen Basiswerte sowie die daraus errechneten Faktoren führen im Ergebnis zu einem bewertbaren Aufwand hinsichtlich Dauer und Kosten des betrachteten Szenarios ‚Implementierung eines Terminologiemanagementsystems‘.

Den Projektverantwortlichen soll dieses Szenario als – auch für Dritte – nachvollziehbares Bewertungsschema sowie als Argumentationshilfe gegenüber Entscheidungsträgern wie z. B. der Geschäftsleitung dienen.

Der Erfolg eines wie oben beschriebenen Terminologieprojektes hängt zudem von der Akzeptanz, Unterstützung und Priorisierung des Managements ab. Insellösungen einzelner Abteilungen führen über kurz oder lang nicht ans Ziel.

Abschließend bleibt zu sagen, dass Terminologiewerkzeuge einen langen Atem erfordert und kontinuierlich fortgeführt werden muss. Je intensiver man sich aber mit diesem Thema auseinandersetzt, umso deutlicher wird jedoch der Mehrwert dieser Arbeit.





ZVEI - Zentralverband Elektrotechnik-  
und Elektronikindustrie e.V.

Lyoner Straße 9  
60528 Frankfurt am Main

Telefon: +49 69 6302-0

Fax: +49 69 6302-317

E-Mail: [zvei@zvei.org](mailto:zvei@zvei.org)

[www.zvei.org](http://www.zvei.org)



[www.zvei.org](http://www.zvei.org)