

SDL Terminologiestudie 2010

SDL hat zwei Umfragen durchgeführt, um die aktuellen Trends und Ansichten im Bereich Terminologieverwaltung in Unternehmen im Allgemeinen sowie in der Übersetzungs- und Lokalisierungsbranche festzustellen. Eine dieser Umfragen richtete sich an Unternehmen und befasste sich mit den Auswirkungen von Terminologie auf unternehmerische Anforderungen, etwa im Hinblick auf die Markendarstellung oder die Kundenzufriedenheit. Die zweite Umfrage zielte darauf ab, die Verwendung und Verwaltung von Terminologie innerhalb des Übersetzungsprozesses aus der Perspektive des Übersetzers zu ermitteln. Insgesamt wurden 1717 Personen befragt.

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick:

- Für globale Unternehmen ist Terminologieverwaltung mit dem Erhalt der Markenkonsistenz und der Verbesserung der Kundenzufriedenheit verbunden.
- Terminologieverwaltung kann Lokalisierungskosten senken und die Produktivität von Übersetzern erheblich steigern.
- Terminologie muss während des gesamten Prozesses, von der Erstellung von Inhalten bis hin zur Lokalisierung, verwaltet werden, um eine konsistente globale Markendarstellung und qualitativ hochwertige lokale Inhalte zu gewährleisten.
- Unternehmen und ihre Lokalisierungsanbieter müssen eng zusammenarbeiten, um eine konsistente Terminologieverwaltung über die gesamte globale Lieferkette hinweg zu gewährleisten.

Detaillierte Informationen zur Studie

Bei 148 der Studienteilnehmer handelt es sich um Mitarbeiter von Unternehmen, wie beispielsweise GE, Adobe, Oracle, Nokia, Cisco und Intel. Die oben genannten Teilnehmer der Studie sind in unterschiedlichen Unternehmensbereichen beschäftigt, z. B. Marketing, Technische Dokumentation sowie Lokalisierung, und 62 % von Ihnen arbeiten im mittleren oder gehobenen Management. Die wichtigsten Beiträge kamen aus den Bereichen IT und Software, Produktion und Biowissenschaften.

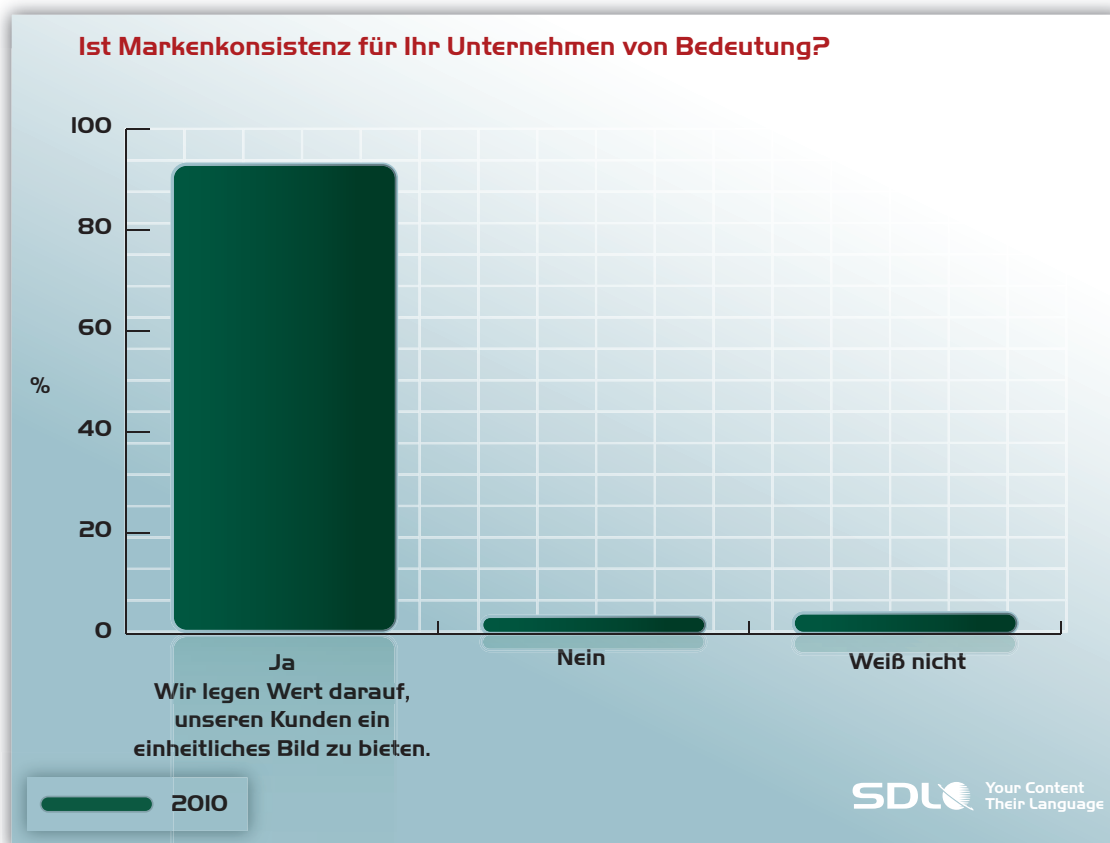
1.569 Teilnehmer sind Übersetzer oder Lokalisierungsexperten aus folgenden Tätigkeitsbereichen:

- Freiberufliche Übersetzer (81 %)
- Übersetzer bei einem unternehmensinternen Sprachendienst (6 %)
- Übersetzer bei einem Sprachdienstleister (4 %)
- Projektmanager (2 %)
- Sonstige (7 %), wie z. B. Terminologen und Hochschuldozenten.

Studie Teil 1 – Unternehmen

Der Zusammenhang zwischen Terminologieverwaltung und globaler Markenkonsistenz

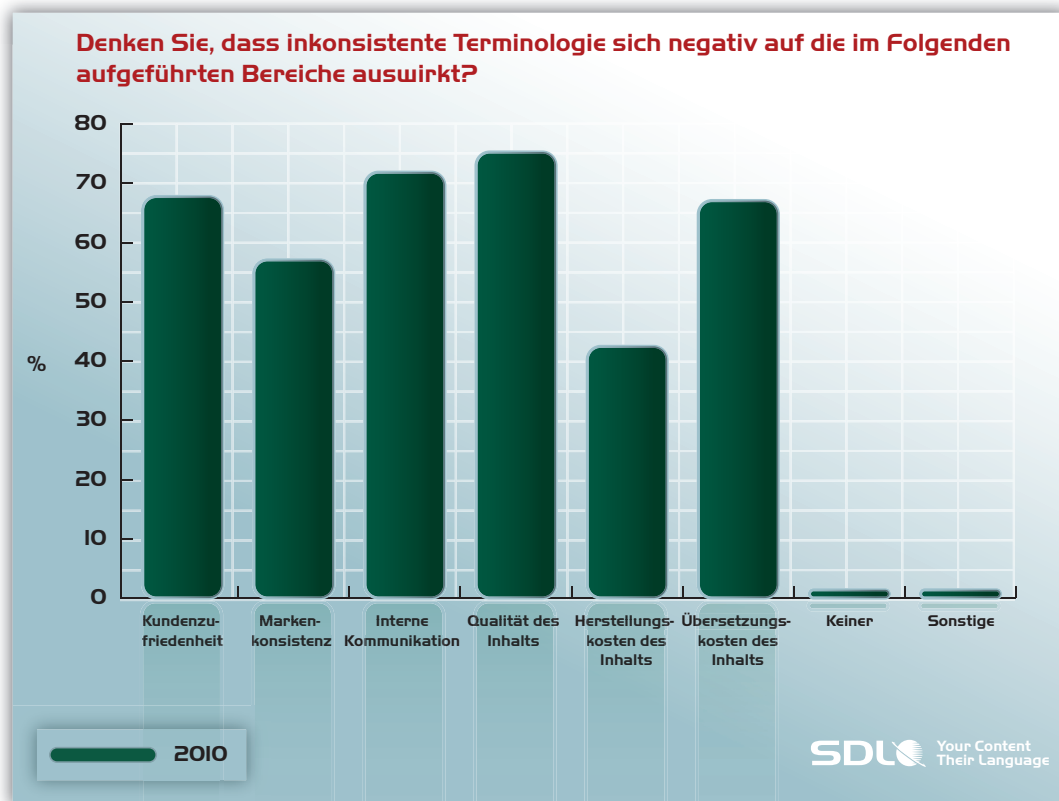
Eine der Haupterkenntnisse der Studie mit Unternehmensmitarbeitern ist der eindeutige Zusammenhang zwischen Terminologieverwaltung und Markendarstellung. 93 % gaben an, dass Markenkonsistenz wichtig für ihr Unternehmen sei, und sie sich der Bedeutung von Terminologie für ihre Marke bewusst seien. Diese 93 % setzten sich aus drei Gruppen zusammen: 45 % gaben an, sich über die Bedeutung von Terminologie für die Marke im Klaren zu sein und bereits entsprechende Prozesse für die Terminologieverwaltung umzusetzen, 28 % gaben an, sich der Bedeutung zwar bewusst zu sein, aber noch keine entsprechenden Prozesse eingeführt zu haben, und 19 % bestätigten die Bedeutung von Terminologie und gaben an, nach Möglichkeiten zur Terminologieverwaltung zu suchen. 57 % aller Teilnehmer wiesen außerdem darauf hin, dass inkonsistente Terminologie negative Auswirkungen auf ihre Marke haben würde.



Ein Vergleich der Aussagen der Teilnehmer, die angaben, bereits Prozesse zur Terminologieverwaltung zu befolgen, und denjenigen, die über keine Prozesse verfügten, zeigte interessante Ergebnisse über den Zusammenhang von Terminologie und Markenkonsistenz. Nur 45 % derjenigen, die noch keine Prozesse zur Terminologieverwaltung befolgten, sagten aus, dass inkonsistente Terminologie Auswirkungen auf die Markendarstellung habe, während 76 % derjenigen, die bereits über Prozesse verfügten, Auswirkungen auf die Markendarstellung nannten. Insgesamt wurde deutlich, dass diejenigen mit einer guten Terminologieverwaltung sich über die Vorteile einer bewährten Terminologieverwaltungsstrategie für ihre Marke bewusst sind.

Die Auswirkungen inkonsistenter Terminologie auf Ihr Unternehmen

Die Ergebnisse legen nahe, dass eine unzureichende Terminologieverwaltung und Inkonsistenzen in globalen Inhalten weitreichende Auswirkungen auf das Unternehmen haben.

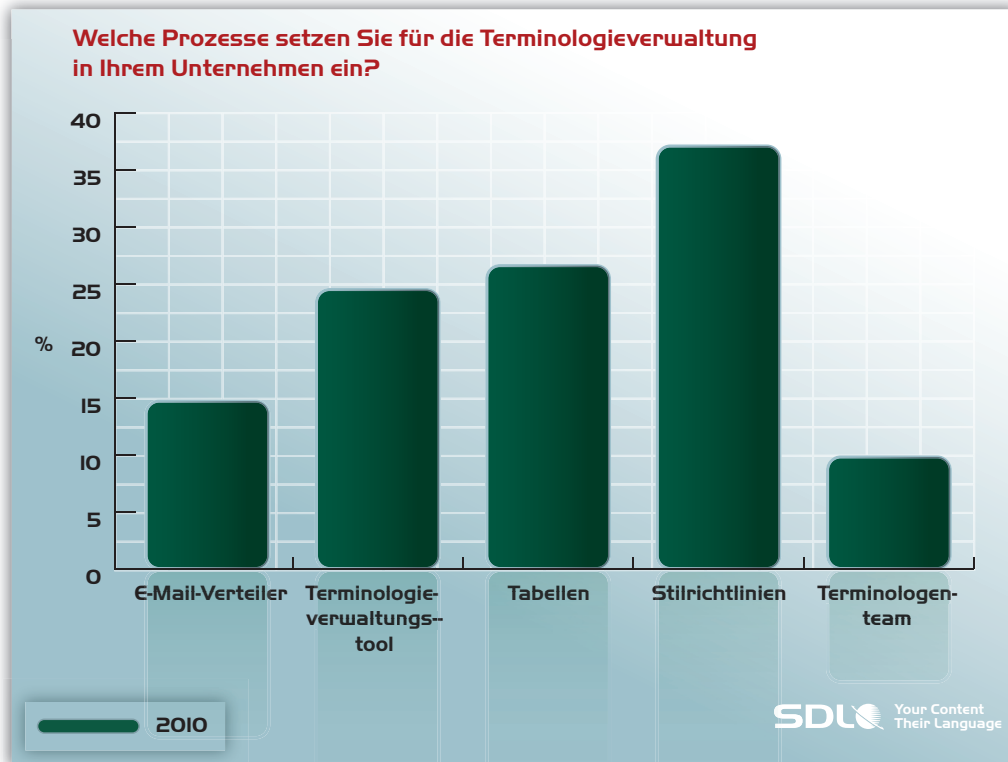


Das Hauptanliegen der Unternehmen bezüglich der Auswirkungen inkonsistenter Terminologie war das Qualitätsniveau des erzeugten Inhalts, jedoch waren die Kosten für die Übersetzung, interne Kommunikation, Markendarstellung und Kundenzufriedenheit ebenfalls sehr wichtig für die Befragten. Die Befragten stellten außerdem fest, dass inkonsistente Terminologie im gesamten Unternehmen vorkommt. 31 % der Befragten bemerkten häufig inkonsistente Terminologie, und 51 % gaben an, dass das Problem gelegentlich auftritt. Nur 12 % sagten aus, dass ihre Terminologie im gesamten Unternehmen konsistent sei. Obwohl nahezu die Hälfte der Befragten angab, Terminologie zu verwalten und zu pflegen, belegen diese Zahlen, dass dies offensichtlich nicht in ausreichendem Maße geschieht, da die Mehrheit terminologische Inkonsistenzen innerhalb des Unternehmens feststellte.

Beim wiederholten Vergleich der Ergebnisse der Befragten mit implementiertem Terminologieverwaltungsprozess mit den Ergebnissen der Befragten ohne entsprechende Prozesse, ist ein deutlicher Meinungsunterschied bezüglich der Auswirkungen inkonsistenter Terminologie auf die Markendarstellung (wie oben angeführt) und die Übersetzungskosten erkennbar. 77 % der Teilnehmer mit Terminologieverwaltungsprozessen sagten aus, dass inkonsistente Terminologie Auswirkungen auf diese Kosten habe, gegenüber nur 54 % derjenigen ohne entsprechende Prozesse. Diejenigen mit einer korrekten Terminologieverwaltung profitieren sowohl von den Vorzügen erhöhter Markenkonsistenz als auch von Einsparungen bei den Übersetzungskosten. Diejenigen ohne Terminologieverwaltung sind sich noch nicht darüber bewusst, was sie mit einem bewährten Prozess erreichen könnten.

Interne Prozesse zur Verwaltung und Freigabe von Terminologie

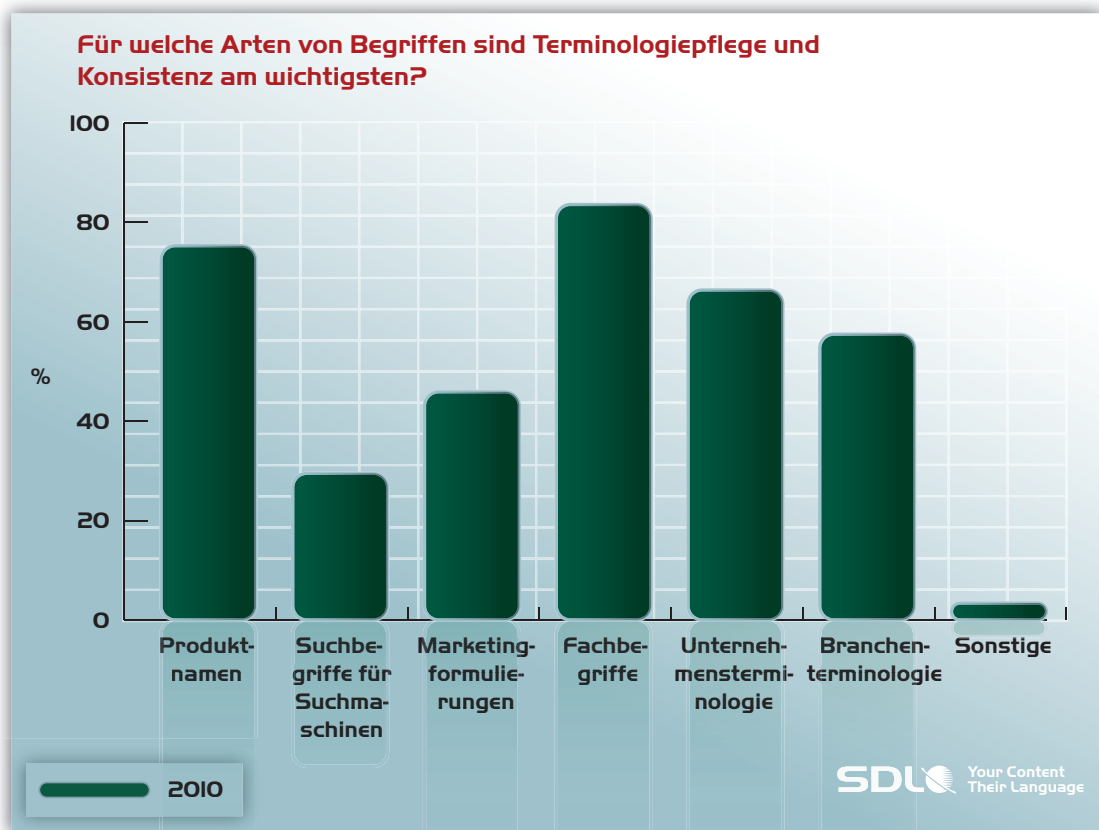
Die am weitesten verbreiteten internen Terminologieverwaltungsprozesse waren die Benutzung von Stilrichtlinien sowie Tabellen zur Speicherung von Termini. Hierbei handelt es sich um recht einfache Methoden der Terminologieverwaltung, die jedoch nicht immer am effizientesten sind, um Termini in mehreren Sprachen zu speichern und größere Volumen zu handhaben. Diejenigen, die angaben, ein spezielles Terminologieverwaltungstool zu benutzen, sind besser dafür gerüstet, Terminologie zu verwalten und Inkonsistenzen innerhalb des Unternehmens zu verhindern.



Im Hinblick auf die Weitergabe von Terminologie innerhalb des Unternehmens wurden die Teilnehmer gefragt, ob Terminologielisten abteilungsübergreifend eingesetzt werden. 50 % gaben an, dass ihre Terminologie abteilungsübergreifend freigegeben wird. Dies bedeutet aber offensichtlich, dass 50 % der Befragten die Terminologie nicht unternehmensweit freigeben und somit auch nicht von einer konsistenten Terminologie profitieren. Wie bereits angeführt, kann dies zu höheren Übersetzungskosten führen und Auswirkungen auf die Kundenzufriedenheit haben.

Arten von und Verantwortung für Terminologie

Nach Angaben der Unternehmen spielen Fachbegriffe bei der Terminologieverwaltung eine entscheidende Rolle: 84 % der Befragten gaben an, dass diese Termini innerhalb des Unternehmens am meisten Sorgfalt erfordern, in noch höherem Maße als unternehmensspezifische Terminologie (66 %), branchenspezifische Terminologie (58 %), Marketing-Slogans und -Schlagwörter (46 %) sowie Suchbegriffe für Suchmaschinen (30 %). Fachbegriffe, z. B. aus dem technischen Bereich, sind oft sehr komplex, und es ist äußerst wichtig, dass sie konsistent und in allen Informationsquellen und Dokumenten korrekt verwendet werden. Ungenauigkeiten bei Fachbegriffen können Kunden fehlleiten und sie möglicherweise zu einer falschen Verwendung von Produkten, vermehrten Anrufen beim Kundendienst und zu Auswirkungen auf die Kundenbeziehungen führen.



Die Verantwortung für die Verwaltung, Pflege und Genehmigung von Terminologie verteilt sich innerhalb von Unternehmen auf drei Abteilungen. 43 % der Teilnehmer sagten aus, dass die Technische Dokumentation am ehesten für die Terminologie des Unternehmens verantwortlich sei, knapp vor den Abteilungen Übersetzung und Lokalisierung (41 %) und Marketing (35 %). Solche Ergebnisse legen den Schluss nahe, dass Terminologieverwaltung ein auf Kooperation basierender Prozess ist, der Beiträge unterschiedlicher Abteilungen erfordert, um eine korrekte Festlegung sowie eine konsistente Verwendung von Termini bei der Erstellung und Übersetzung von Inhalten zu gewährleisten. Ein auf Zusammenarbeit basierender Ansatz der Terminologieverwaltung wird dazu beitragen, die technische Genauigkeit von Termini in Dokumenten und eine konsistente Markendarstellung in allen Bereichen der Kundenkommunikation zu gewährleisten.

Studie Teil 2 – Übersetzer

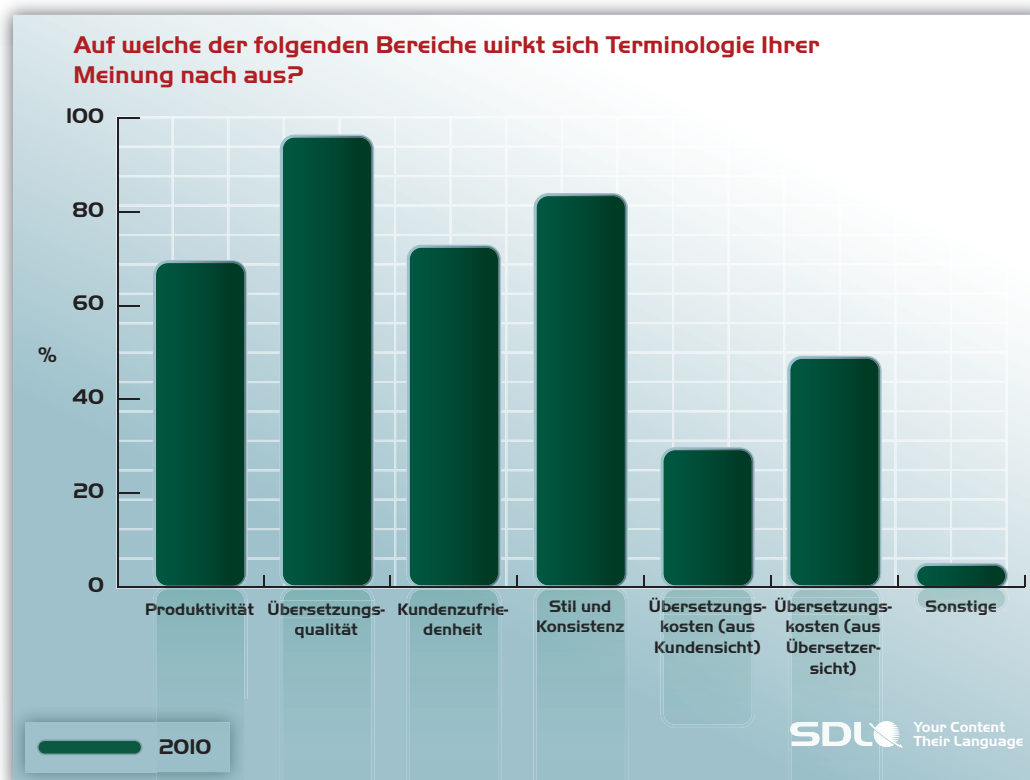
Die Bedeutung von Terminologie und ihre Auswirkungen auf Übersetzungen

Ähnlich wie in der auf Unternehmen bezogenen Studie, ist für Übersetzer Terminologie ein wichtiger Bestandteil des Übersetzungsprozesses. 92 % gaben an, dass Terminologie sehr wichtig sei, und dass sie viel Zeit und Mühe für die Verwaltung von Terminologie aufwenden.

79 % der Übersetzer sind außerdem der Meinung, dass es sehr wichtig sei, dass ein Terminologieverwaltungssystem in bestehende Übersetzungsanwendungen integrierbar ist. Hierdurch wird die Bedeutung einer Terminologieverwaltung als Bestandteil des Übersetzungsprozesses noch stärker deutlich. Darüber hinaus ist die Mehrheit der Übersetzer (78 %) der Ansicht, dass es genauso wichtig sei, ein solches System in Tools zur Erstellung von Inhalten integrieren zu können, damit Termini bereits bei der Erstellung von Inhalten einheitlich verwendet werden.

Ebenso wie die Teilnehmer aus dem Unternehmensbereich stellten auch die Übersetzer fest, dass Terminologie häufig inkonsistent verwendet wird. Insgesamt 96 % der Übersetzer gaben an, dass ihnen Inkonsistenzen im Ausgangstext auffallen (40 % häufig und 56 % gelegentlich). Dieses Ergebnis deckt sich erneut mit den Angaben aus der Umfrage für Unternehmen, wonach Inkonsistenzen bereits bei der Erstellung von Inhalten entstehen, und später während des Übersetzungsprozesses von Übersetzern als inkonsistente Terminologie wahrgenommen werden.

Auf die Frage nach den Faktoren, die durch inkonsistente Terminologie am meisten beeinflusst werden, wurden die Qualität der Übersetzung, Stil und Konsistenz, Kundenzufriedenheit und Produktivität als Hauptfaktoren genannt. Der Erfolg und die Leistung des Übersetzers wird häufig anhand dieser Parameter gemessen. Daher ist es nicht überraschend, dass Qualität und Produktivität mehr Bedeutung zugeordnet wurde, als den Kosten.



Methoden zur Terminologieverwaltung und terminologische Verantwortung

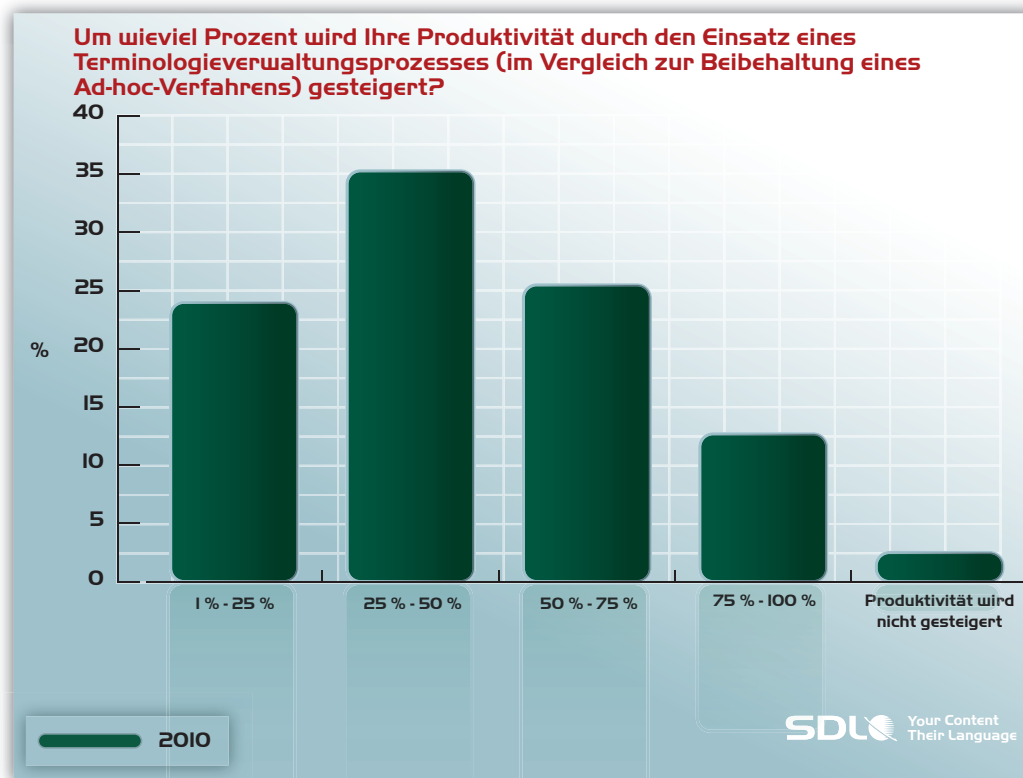
Die häufigste von Übersetzern eingesetzte Methode zur Verwaltung von Terminologie ist die Verwendung von Tabellen (39 %), gefolgt von spezifischen Terminologieverwaltungstools (27 %). Andere Übersetzer gaben an, festgelegte Termini per E-Mail weiterzuleiten (6 %), über ein vollzeitbeschäftigtes Terminologenteam zu verfügen (4 %) oder Stilrichtlinien für die Terminologie zu veröffentlichen (10 %). Letztere Angabe unterscheidet sich erheblich von dem entsprechenden Ergebnis aus der Umfrage für Unternehmen, wonach 37 % terminologische Stilrichtlinien veröffentlichen. Daraus lässt sich ableiten, dass die beiden Gruppen ihre Terminologie teilweise auf unterschiedliche Art verwalten. Außerdem wird bei der Zusammenarbeit von Unternehmen mit Übersetzern nicht immer eine bewährte Methode zur Terminologieverwaltung verwendet.

Für die Mehrheit (41 %) der Teilnehmer liegt die Verantwortung für die Terminologie bei Übersetzungen eher beim Übersetzer als beim Projektmanager (22 %) oder Kunden (24 %). Interessanterweise gaben 10 % der Teilnehmer an, dass speziell mit dieser Aufgabe betraute Terminologen für die Terminologie verantwortlich seien. Dies ist häufig bei Unternehmen der Fall, in denen Terminologieverwaltung als strategisch wichtige Funktion angesehen wird, die den Übersetzungsprozess erheblich verbessert. Daher wird ein festgelegtes Team benötigt, um die Terminologie des Unternehmens zu pflegen. Sprachdienstleister setzen ebenfalls festgelegte Terminologen ein, um ihren Service zu verbessern und um Lokalisierungsprojekte dynamischer abwickeln zu können.

Darüber hinaus wurde den Übersetzern die Frage gestellt, ob der Einsatz einer Terminologieverwaltungslösung während eines Übersetzungsprojekts eher vom Übersetzer oder vom Kunden angeregt werde. 74 % gaben an, dass der Anstoß vom Übersetzer, von der Agentur oder vom Sprachdienstleister ausgehe. Nur 15 % nannten den Kunden als Initiator. Dies deutet darauf hin, dass Unternehmen Terminologieverwaltung nicht als eine der Aufgaben ihrer Lokalisierungsstrategie ansehen. Es ist wahrscheinlicher, dass der Übersetzer die Verantwortung für die Terminologie übernimmt, als der Kunde, von dem er den Übersetzungsauftrag erhält.

Produktivität durch Terminologieverwaltung

Die Einführung eines Terminologieverwaltungsprozesses steigert eindeutig die Produktivität der Übersetzer. Dies wurde von 83 % der Befragten bestätigt. Die Übersetzer sollten außerdem schätzen, um wie viel ihre Produktivität durch einen Terminologieverwaltungsprozess (im Gegensatz zur Beibehaltung eines Ad-hoc-Verfahrens) steigern würde. Die Mehrheit der Befragten (35 %) schätzte, dass die Produktivität dadurch um 25 % bis 50 % gesteigert werden könnte. Überraschenderweise schätzten 13 % die Steigerung auf 75 % bis 100 %. Produktivität ist für Übersetzer von solch entscheidender Bedeutung, dass Terminologieverwaltung sie sicherlich in ihrem Arbeitsalltag unterstützen kann. Mit produktiveren Übersetzern werden für globale Unternehmen bessere Voraussetzungen geschaffen, um neue Märkte schneller zu erschließen und lokalisierte Produkte vor ihren Konkurrenten auf den internationalen Markt zu bringen.



Die Übersetzer wiesen ebenfalls darauf hin, dass die Terminologiesuche ihre Produktivität beeinflusst. Auf die Frage "Was sind die häufigsten Schwierigkeiten bei der Arbeit mit Terminologie?" führten 87 % den Zeitaufwand für die Terminologiesuche als größtes Problem an, gefolgt von: inkonsistenter Terminologie im Ausgangstext (58 %), Terminologierstellung (39 %), Freigabe neuer Terminologie (30 %), Weitergabe freigegebener Terminologie (16 %), mit der Terminologieverwaltung verbundene Kosten (13 %).

Zusammenfassung

Diese Untersuchung zeigt, dass sowohl Übersetzer als auch Unternehmen die strategische Bedeutung von Terminologieverwaltung und ihre Auswirkungen auf den Schutz und den Erhalt der Markenkonsistenz erkannt haben. Sie sehen auch die Notwendigkeit einer effektiven Verwaltung von der Erstellung bis hin zur Übersetzung von Inhalten. Die Ergebnisse beider Studien verdeutlichen die Notwendigkeit einer Zusammenarbeit zwischen Unternehmen, Sprachdienstleistern und Übersetzern bei der Umsetzung gemeinsamer Prozesse, Technologien und Best Practices in der Terminologieverwaltung. Dadurch kann die konsistente und kosteneinsparende Lokalisierung von Inhalten sowie eine effizientere Bereitstellung globaler Inhalte gewährleistet werden. Diese Faktoren sind für die Erstellung globaler Inhalte von grundlegender Bedeutung sowie für Unternehmen, die neue Märkte erschließen und die globalen Umsätze erhöhen möchten.

Trotz der Tatsache, dass globale Unternehmen sich über die Bedeutung von Terminologieverwaltung bewusst sind, stellen Übersetzer und Mitarbeiter von Unternehmen fest, dass Terminologie häufig zu einem sehr entscheidenden Zeitpunkt nur unzureichend verwaltet wird, nämlich bei der Erstellung der Inhalte. Ohne angemessene Terminologieverwaltung bei der Erstellung und Übersetzung von Inhalten, wird die Lokalisierung schwieriger und kostenintensiver, mit möglichen Auswirkungen auf die Markenkonsistenz und Kundenzufriedenheit auf den lokalen Märkten. Es wird deutlich, dass Unternehmen sich Gedanken darüber machen sollten, wie sie Terminologie von Beginn an konsistent verwenden können.

Die Wahl des richtigen Tools ist ein weiterer wichtiger Faktor für erfolgreiche Terminologieverwaltung. Die Mehrzahl der Unternehmen nutzt Tabellen und Stilrichtlinien zur Verwaltung ihrer Termini. Die gemeinsame Verwendung der Terminologie von Autoren und Übersetzern gestaltet sich dadurch schwer. Diese Methoden eignen sich auch nicht für die Speicherung großer Terminologiemengen und der damit verbundenen Informationen, inklusive der Speicherung veralteter und unerwünschter Termini. Eine Lösung zur Erleichterung der Freigabe, Aktualisierung und Speicherung großer Terminologiemengen für das gesamte Unternehmen wäre wesentlich geeigneter, als die laut der Studie populärsten Methoden.

Die Abteilungen Technische Redaktion, Marketing und Lokalisierung scheinen das größte Interesse an einer einheitlichen Terminologieverwaltung zu haben. Es ist wichtig, dass Technische Redakteure an der Festlegung von Termini beteiligt sind, da sie über die notwendige Erfahrung verfügen, wie technische Konzepte den Kunden verständlich vermittelt werden können. Zudem sind sie an der frühen Phase der Terminologierstellung beteiligt, wenn sie mit Entwickler- und Produktteams zusammenarbeiten, um Produktdokumentation zu erstellen. Das Marketing spielt bei der Entscheidung, welche Termini verwendet werden, um die Unternehmensbotschaft markengetreu zu vermitteln eine Schlüsselrolle. Übersetzer und Lokalisierungsabteilungen leisten bei der Festlegung von Termini in den verschiedenen Sprachen einen entscheidenden Beitrag, und zwar auf der Basis der Informationen, die zu Beginn durch die Marketingabteilung und die Technischen Redakteure festgelegt wurden. Wenn alle Abteilungen bei der Terminologieverwaltung und der Verwendung der richtigen Tools zusammenarbeiten, sind globale Unternehmen auf dem besten Weg, Konsistenz über alle Sprachen und Textsorten hinweg zu gewährleisten.

Aus Sicht der Übersetzer stellen die Auswirkungen einer unzureichenden Terminologieverwaltung auf ihre Arbeitszeit und Produktivität sowie auf die Qualität der angefertigten Übersetzungen ein wesentliches Problem dar. Deshalb sind sie auch davon überzeugt, dass eine Terminologieverwaltungslösung unbedingt sowohl in Redaktions- als auch in Übersetzungstools integrierbar sein sollte. Denn nur so wird sichergestellt, dass der Inhalt der Ausgangstexte mit dem Inhalt ihrer Übersetzungen übereinstimmt.

Es ist ermutigend, dass eine gute Terminologieverwaltung die Produktivität von Übersetzern um durchschnittlich 25 bis 50 %, teilweise sogar um bis zu 75 % erhöhen kann. Dank dieser Produktivitätssteigerungen können Übersetzer den Kundenansprüchen leichter gerecht werden und globale Unternehmen dabei unterstützen, neue Märkte schneller zu erschließen und das Time-to-Market von Produkten mit Begleitdokumentation zu verkürzen.

Die Gesamtbotschaft dieser Ergebnisse ist eindeutig: Terminologieverwaltung unterstützt globale Unternehmen dabei, Markenkonsistenz zu erhalten, Lokalisierungskosten zu senken und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Einige Unternehmen sind sich bewusst, dass eine einheitliche Terminologieverwaltung große Vorteile mit sich bringt. In vielen Unternehmen wird die Terminologie dennoch noch immer nicht einheitlich verwaltet. Durch die Vernetzung von Inhaltserstellungs- und Lokalisierungsprozessen mit der Terminologieverwaltung sind Unternehmen besser für globale Märkte gerüstet.

SDL ist der führende Anbieter im Bereich Global Information Management und bietet Lösungen, die die Reaktionsfähigkeit von Unternehmen erhöhen. So können globale Märkte schneller mit hochwertigen mehrsprachigen Informationen versorgt werden. Durch den Einsatz von integrierten Web-Content-Management-Lösungen, E-Commerce, Technologien zur Strukturierung von Inhalten sowie Sprachtechnologien und -dienstleistungen von SDL können bei der Erstellung, Verwaltung, Übersetzung und Veröffentlichung von Inhalten Kosteneinsparungen erzielt werden. Mit der Unterstützung von SDL kann der Umsatz erhöht und die Kundenzufriedenheit verbessert werden. Dies ist möglich, indem globale Zielgruppen über verschiedene Kommunikationskanäle erreicht werden.

Marktführer wie ABN-Amro, Bosch, Canon, CNH, FICO, Hewlett-Packard, KLM, Microsoft, NetApp, Philips, SAP, Sony und Virgin Atlantic vertrauen auf SDL. SDL betreut über 1500 Unternehmenskunden und bietet 10 Millionen Kunden pro Monat Zugriff auf On-Demand-Übersetzungsportale. Weltweit sind mehr als 170.000 Softwarelizenzen im Einsatz. Die globale Infrastruktur des Unternehmens umfasst über 56 Niederlassungen in 34 Ländern. Weitere Informationen finden Sie unter www.sdl.com