

Vermischte Nachrichten**Betrachtungen aus betriebswirtschaftlicher und volkswirtschaftlicher Sicht**

Der „treffende Ausdruck“ als ein Faktor der Produktivität

Von Peter Sandrini*

Wie sage ich es treffend? Diese „volkstümlich“ formulierte Frage ist Gegenstand vieler erfolgreicher populärwissenschaftlicher Publikationen. Tatsächlich kommt es im täglichen sprachlichen Umgang, aber auch im Informationsfluß zwischen Unternehmen und deren Kunden darauf an, die Botschaft „hinüberzubringen“, also richtig verstanden zu werden. Besonders in einem zweisprachigen Land wie Südtirol ist die Kommunikation auf einer höheren sprachlichen Ebene zuweilen ein schwieriges Unterfangen.

Am 15. und 16. April fand in Köln das Symposium des Deutschen Terminologietages e.V. mit dem Titel „Terminologie als Produktivitätsfaktor aus betriebswirtschaftlicher und volkswirtschaftlicher Sicht“ statt. Eine Reihe von Vorträgen von Wissenschaftlern und Praktikern gab einen Überblick über diesen besonders auch für ein zweisprachiges Umfeld interessanten Sachverhalt. Terminologie wird dabei als das Streben nach Präzisierung und Eindeutigkeit der Fachbegriffe und ihrer Benennungen verstanden, sowohl auf einsprachlicher als auch auf mehrsprachiger Ebene. Die folgenden Ausführungen stellen eine Zusammenfassung dar, stellen den Bezug zu Südtirol her und betonen durch diesen Überblick die Notwendigkeit einer geplanten Terminologearbeit.

Durch die immer kürzeren Produktinnovationszyklen und die schnelle Entwicklung in allen Bereichen kommt es zu stark differenzierten Fachwortschätzen. Damit treten auch in der Kommunikation zwischen Fachleuten einerseits sowie zwischen Fachleuten und Laien andererseits Probleme auf. Die strenge Gesetzgebung zur Produkthaftung zwingt alle Hersteller zu unmißverständlicher Produktdokumentation, in der eine eindeutige, klare und unmißverständliche Sprache über das Produkt Auskunft gibt.

Terminologie zählt zum großen Bereich des Informationsmanagements, das von zahlreichen Autoren als dritter Produktionsfaktor angesehen wird. Neuere betriebswirtschaftliche Strömungen sehen im „Austausch von Informationen zur vorbereitenden Klärung, Vereinbarung und Verwirklichung eines Leistungsaustausches“ den entscheidenden Faktor für jedes Wirtschaftstreiben. Diese Transaktionskosten betragen in manchen Fällen bereits zwischen 60 % und 70 % der Gesamtkosten und überragen damit bereits die Produktionskosten.

Terminologearbeit, d.h. das Streben nach eindeutiger und unmißverständlicher Kommunikation durch Präzisierung der Benennungen für außersprachliche Gegenstände und Sachverhalte, vermag diese Transaktionskosten zu senken. Dadurch, daß klar definierte Begriffe und eindeutige Bezeichnungen dieser Begriffe ein gemeinsames Verständnis über Austauschleistungen und -bedingungen zwischen den Transaktionspartnern ermöglichen, werden Mißverständnisse und alle potentiell daraus resultierenden Kosten vermieden.

Was leistet Terminologie?

Terminologearbeit erfaßt alle in einem bestimmten Fachgebiet verwendeten Begriffe und ihre Benennungen. Dabei wird aber nicht von der sprachlichen Form ausgegangen, sondern von der außersprachlichen Wirklichkeit, d.h. von den in diesem Spezialgebiet vorkommenden Gegenständen und Sachverhalten. Erst nach der Definition dieser außersprachlichen Gegebenheiten wird nach den (sprachlichen) Benennungen gesucht. Die Verbindung zwischen Begriff, d.h. außersprachlicher Wirklichkeit, und Benennung muß zu unmißverständlichen und eindeutigen Termini führen, um eine problemlose Kommunikation zu gewährleisten.

Terminologearbeit definiert Begriffe, verbindet diese mit eindeutigen Benennungen in einer oder, in der mehrsprachigen Terminologearbeit, mehreren Sprachen.

Genormte Terminologien, von nationalen (UNI, DIN, ÖNORM) oder internationalen (ISO, EN) Gremien festgelegte Terminologie bieten die größte Sicherheit in der Kommunikation. Die Erfassung und betriebsinterne Festlegung der verwendeten Fachwortschätze kann

aber bereits eine deutliche Verbesserung der betriebsinternen Kommunikation sowie der Kommunikation mit den Geschäftspartnern darstellen.

Was kostet Terminologie?

Terminologearbeit ist sehr aufwendig und kostenintensiv. Bei konsequenter terminologischer Bearbeitung aller Fachbereiche des Unternehmens würden hohe Fixkosten bei schwer quantifizierbaren Einsparungen auf der Seite der variablen Kosten entstehen. Jedes Unternehmen sollte sich daher darauf beschränken, die zentralen Bereiche, die grundlegenden Bestandteile seines Spezialgebietes terminologisch zu bearbeiten. Außerdem muß zur Kostenoptimierung unbedingt darauf geachtet werden, daß bestehende genormte Terminologie eingesetzt und der Terminologiaustausch gefördert wird.

Terminologearbeit ist aber insgesamt dazu geeignet, die Gesamtkosten des Informationsmanagements zu senken. Mißverständnisse in der Kommunikation führen immer wieder zu hohen Kosten, während die Kosten für eine Terminologievereinbarung nur einmal entstehen. Fachterminologie kann neben ihrer Kommunikationsfunktion selbst zu einem marktfähigen Produkt werden, wenn die Qualität der zugrundeliegenden Termini-

Tyrolean Airways

Sommerflugplan

Auf der Strecke Innsbruck-Wien bleiben die Flugzeiten mit einer Ausnahme unverändert. Der Frühkurs ab Innsbruck ist mit 7.10 Uhr festgesetzt, der Abendkurs ab Wien mit 19.25. Der letzte Kurs ab Wien (20.55 Uhr) bleibt unverändert. Die Inlands-Tarife werden im Sommer 1994 nicht erhöht.

Die Flugzeiten Innsbruck-Paris an den Tagen Montag, Dienstag, Mittwoch, Freitag und Samstag bleiben unverändert. An den Tagen Donnerstag und Sonntag erfolgen die Abflüge ab Innsbruck um 12.20 am Donnerstag und 15.15 Uhr am Sonntag, die Abflüge von Paris um 10.10 Uhr am Donnerstag und 18.00 Uhr am Sonntag.

Auf der Strecke Innsbruck-Düsseldorf