„Portalwaffen bleiben ohne klare Begriffe stumpf“

Terminologiemanagement in B2E-Portalen

Portale sind elektronische Fenster auf zusammengehörige Dienstleistungen aus Sicht eines bestimmten Benutzers. Business-to-Employee-Portale (B2E) richten sich an die eigenen Mitarbeiter und bieten nach einem Single-login einheitlichen Zugriff auf zahlreiche elektronische Services sowie unterschiedliche unternehmensinterne und –externe Informationssysteme. Dienstleistungen und Informationen werden über ein standardisiertes Front-End wie Web-Browser, PDA oder WAP-Handy dargestellt und sind rollenspezifisch gebündelt. Die Mitarbeiter eines Call-Centers haben über „ihr“ B2E-Portal beispielsweise andere Funktionen und Sichten auf die integrierten Informationsquellen als die Vertriebsmitarbeiter im Aussendienst. Über das Rollenkonzept hinaus existiert meist noch die Möglichkeit zur individuellen Personalisierung, bei der ein Nutzer selbst aus den angebotenen Inhalten auswählen und somit sein individuelles Portal gestalten kann.

Terminologische Defizite in Portalen

In der Realität sind jedoch eine Reihe von Defiziten zu beobachten:

- ?? Die ungenaue Benennungen von Dokumenten oder Navigationselementen im Portal verursacht Schwierigkeiten bei der Orientierung. Die Navigationselemente „FIA“ und „Neue Produkte“ bei der Auflistung der Produkte auf der Web-Site einer Privatbank lassen sicherlich kaum Rückschlüsse auf die dort eingeordneten Dienstleistungen zu. FIA steht dort übrigens für „Fit im Alter“.
- ?? Bei einer Suchanfrage über die integrierte Volltextsuche werden nicht die Dokumente aufgelistet, die der Mitarbeiter erwartet hätte. Dennoch existieren Dokumente aus dem gesuchten Themenkreis. Populäres Beispiel: Auf der Web-Site eines grossen Herstellers von Netzwerkkomponenten sucht man vergeblich nach dem „technical manual“ eines bestimmten Routers, obwohl diese Unterlagen vorhanden sind.
- ?? Eine uneinheitliche Klassifizierung erschwert das sinnvolle Ablegen oder Auffinden von Dokumenten. In der Projektdatenbank einer renomierten Beratungsgesellschaft werden z.B. die Kategorien „Customer Relationship Management (CRM)“, „Themen“ und „Tools & Vendors“ zur Verschlagwortung von Dokumenten verwendet. Die eindeutige Einordnung gestaltet sich jedoch problematisch, da zu CRM auch „Tools & Vendors“ existieren.
- ?? Begriffe werden missverständlich oder „abteilungsspezifisch“ verwendet. Häufig muss bei Kollegen nachgefragt werden, welcher Sachverhalt im jeweiligen Kontext eigentlich gemeint ist.

Diese Defizite lassen sich im wesentlichen auf folgende Ursachen zurückführen:

- ?? Der Gestaltung der Navigation eines Portals liegt keine klar strukturierte und sauber abgegrenzte Begriffswelt zugrunde. Dem Web-Master bleibt nichts anderes übrig, als die Navigation auf Zuruf zu gestalten.
- ?? Die Suchfunktion liefert aufgrund fehlerhafter, fehlender oder uneinheitlicher Beschlagwortung von elektronischen Dokumenten unbefriedigende Ergebnisse. Ursachen sind vor allem fehlende Begriffssysteme oder mangelhafte Unterstützung der User bei der Erfassung. So sollte beispielsweise geregelt sein, ob ein Dokument mit dem Wert „Knowledge Management“, „Wissensmanagement“, „KM“ oder „Knowledge-Management“ klassifiziert wird.

?? Eine geringe Bedeutungsabgrenzung oder ein vager Begriffsinhalt führen zu einer missverständlichen Begriffsverwendung zwischen Mitarbeitern. Schnelllebige Modeworte verschärfen diese Problematik.

Hier kann ein modernes Terminologiemanagement Abhilfe schaffen. Es befasst sich mit der Erstellung und Pflege eines Begriffs- und Benennungssystems für ein konkretes Fachgebiet, z.B. Knowledge Management, Customer Relationship Management, Supply Chain Management etc. im Kontext einer bestimmten Organisation.
Dabei werden ganz konkrete Ziele für Portale verfolgt:

?? Aufbau von konsistenten und strukturierten Navigationssystemen,
?? Verbesserung der Ergebnisse von Suchanfragen (quantitativ und qualitativ),
?? Herleitung von systematischen Ablagestrukturen,
?? Verbesserung der Kommunikation durch Vereinheitlichung wichtiger Begriffe im Sprachgebrauch.

Diese Ziele können erreicht werden, indem bei Begriffen sowohl die Syntax (formaler Aufbau von Wörtern) als auch die Semantik (Bedeutung von Wörtern und deren Zusammenhängen) kontrolliert werden. Mit den zwei Werkzeugen „Glossar“ und „Taxonomie“ gelingt der Schritt vom Wildwuchs zu genau dem Grad an Ordnung, der die Nutzer unterstützt und die Systeme sinnvoll gestaltbar macht, ohne zum Selbstzweck und Overkill zu werden.

Das Institut für Wirtschaftinformatik der Universität St.Gallen (IWI-HSG) arbeitet im Kompetenzzentrum Customer Knowledge Management (http://ccckm.iwi.unisg.ch) gemeinsam mit zahlreichen Unternehmen u.a. an dem Thema Terminologiemanagement. Die im folgenden erwähnten Fälle und Beispiele stammen aus dieser Zusammenarbeit.

Glossar und Taxonomie – Elementare Grundlagen

Glossare verwalten als „Begriffswörterbücher“ die Benennungen und Bedeutungen von Worten, die in einem fachlichen Zusammenhang stehen. Sie tragen dadurch zu einer kontrollierten Semantik bei. Durch die Definition des Begriffs „Leistungserbringer“ in einem unternehmensweit verfügbaren Glossar erreicht eine Krankenversicherung zum Beispiel, dass alle Unternehmensbereiche eine einheitliche Vorstellung von diesem Begriff und seiner Verwendung bekommen. Das klingt zunächst banal, ist aber in grossen Unternehmen unabdingbar, um ein „Babylon“ zu vermeiden.
Für die Glossareinträge werden dabei in einem sogenannten Definitionsrahmen bestimmte Attribute festgelegt, die ein Begriffswort charakterisieren. Neben der Eintragung von Benennung, Begriffsinhalt und Quelle werden hier auch erweiterte Attribute (Sprache, Synonyme, etc.) sowie Kontrollattribute (Primärschlüssel, Version, Verfallsdatum, etc.) eingepflegt.
Der Aufwand für die „Standardisierung“ von Begriffen ist nicht zu unterschätzen. Bei den ersten Begriffen vergeht nicht selten eine ganze Stunde und mehr für die Einigung. Mit jedem weiteren Begriff ging es jedoch zunehmend schneller. Es empfiehlt sich daher, nur die für das Unternehmen wichtigsten Begriffe in einem Glossar zu definieren, um den Erfassungs- und Pflegeaufwand minimal zu halten. Als Daumenregel kann gelten, dass auch in grossen Unternehmen nicht mehr als ca. 1.000 Begriffe sinnvoll und nutzbringend gepflegt werden können und sollten.

Im Gegensatz zum Glossar, das einzelne Begriffe erläutert, dient eine Taxonomie zur Klassifikation von Begriffen und ihren Beziehungen in einem (meist hierarchischen) Ordnungssystem, oft auch als Begriffsbaum bezeichnet. Dadurch wird im wesentlichen die

Syntax von Begriffen festgelegt. Durch eine Taxonomie ist es z.B. möglich, elektronische Dokumente in einem Portal einheitlich zu beschlagworten und damit leichter auffindbar zu machen. Auch die Navigationsleiste eines Portals wird durch eine einheitlich angewandte Taxonomie verständlich und dadurch leichter bedienbar.

Nun genügt es nicht, ein Glossar und eine Taxonomie einmalig erstellt zu haben. Begriffe verändern sich ständig und durchlaufen dabei einen Lebenszyklus („Term life cycle"). Mit dem Aufkommen des World Wide Web wurde der Begriff „Homepage" von einem „free keyword" langsam zu einer „Vorzugsbenennung". Heute wird der Begriff immer weniger benutzt und ist nur noch ein Synonym zu dem jetzt dominanten Begriff der „Web-Site". Bei Klassifikation und Suche „feuert" man also auf bewegliche Ziele und dies in internationalen Unternehmen meist in mehreren Sprachen. Daher stellt sich die Frage, ob bei Begriffsänderungen alle Dokumente „re-klassifiziert" werden müssen oder ob neuer und alter Begriff als Synonyme verwendet und ensprechend im Thesaurus einer Suchmaschine eingebunden werden können. Die Erfahrung zeigt, dass die Pflege mehrsprachlicher Taxonomien mit Synonymen letztendlich effizienter ist als eine ständige Neu-Klassifikation von Dokumenten. Moderne Suchmaschinen übernehmen auch schon einen Teil der Taxonomiepflege durch Automatismen.
Auf jeden Fall müssen aufgrund des „Term life cycle" frühzeitig Bewirtschaftungsprozesse für Glossare und Taxonomien definiert und implementiert werden, die der ständigen Veränderung unserer Begriffswelten gerecht werden. Bei Glossaren unterscheidet man die „Begriffsaufnahme", die Aktivitäten im Zusammenhang mit der erstmaligen Erfassung von Begriffen umfasst. Bei der „Begriffsüberarbeitung" geht es um notwendige Modifikationen von Begriffen und die „Begriffsarchivierung" löst veraltete Termini aus dem operativen Wortschatz eines Unternehmens heraus.

Bei der Entwicklung einer Taxonomie muss man zunächst die in einem Unternehmen vorhandenen Informationen in Gruppen einteilen. So ist, je nach Unternehmen, eine Gliederung nach Produkten, Dienstleistungen, Prozessen, Kunden oder anderen Kriterien möglich. Für diese sogenannten taxonomischen Dimensionen werden entsprechende Attribute sowie dazugehörige Werte festgelegt. Bei einem Kreditinstitut wäre in der Dienstleistungs-Dimension z.B. das Attribut „Vermögensbildung" mit den möglichen Werten „Fondsparen", „Lebensversicherung" und „Bausparen" denkbar. Die Erfassung der Attribute und Werte einer taxonomischen Dimension muss durch entsprechende Fachabteilungen bzw. Fachvertreter erfolgen, da diese in ihrem jeweiligen Bereich die grösste Kenntnis der Begriffe und Begriffsbeziehungen aufweisen. Den Abschluss des erstmaligen Aufbaus einer Taxonomie bildet die Bereitstellung der gewonnen Begriffe und Relationen für die jeweilige Zielgruppe, z.B. über eine Schlüsseldatenbank zur Klassifizierung von elektronischen Dokumenten.

Nachdem man am Anfang eines Terminologiemanagement-Projektes alles perfekt machen will, kommt bald die Einsicht in notwendige Vereinfachungen. So schmolz der Definitionsrahmen eines unternehmensweit verfügbaren Glossars bei einer grossen Schweizer Krankenversicherung von anfänglich 45 auf 8 Attribute zusammen, um die Praktikabilität zu erhöhen und den Erfassungsaufwand zu verringern. Basierend auf diesem „Rahmenwerk" plant das Unternehmen, innerhalb von 3 Monaten die 150 wichtigsten Begriffe in 4 Sprachen unternehmenseinheitlich zu definieren.

Die Suche nach existierenden Branchen- oder Industriestandards erleichtert den Aufbau von Glossaren und Taxonomien. Normungsinstitute, Industrie- und Handelskammern oder auch grosse Unternehmen der jeweiligen Branche bieten eine gute Ausgangsbasis. Innerhalb eines Unternehmens können hilfreiche Informationen auch oft aus den ERP-Systemen

herangezogen werden. Diese bieten beispielsweise eine bewährte Klassifikation und Benennung von Kunden, Produkten, Regionen oder Organisationseinheiten.

Toolunterstützung für Glossar und Taxonomie

Die Pflege und Bewirtschaftung von Glossaren kann durch IT-Unterstützung erheblich vereinfacht werden. An erster Stelle steht hier überhaupt erst einmal der Aufbau einer Glossar- und Taxonomie-Datenbank. Der Zugriff durch einen grossen Nutzerkreis, z.B. über ein B2E-Portal, wird dabei von vielen Herstellern bereits standardmässig angeboten (Trados MultiTerm Web Access, Star AG TermStar / WebTerm). Die strukturierten und repetitiven Pflegeprozesse des Terminologiemanagements lassen sich zusätzlich gut durch Workflow Management Systeme unterstützen.

Eine teilautomatische Erstellung von Taxonomien wird mittlerweile von einigen Herstellern (Semio Taxonomy, Autonomy Portal-in-a-Box, Verity Intelligent Classifier, Lotus Knowledge Discovery Server, SER Brainware u.a.) angeboten. Dabei werden entweder vorgegebene Begriffsbäume auf Dokumentenbestände angewandt oder es wird aus vorhandenen Dokumenten ein Begriffsbaum extrahiert und offengelegt. Der Intelligent Classifier der Firma Verity bietet zum Beispiel die Möglichkeit, den extrahierten Begriffsbaum zu editieren und dabei die bei seinem Aufbau verwendeten Regeln einzusehen und zu verändern. Als Ergebnis entsteht für die Nutzer eines B2E-Portals eine Navigationsstruktur mit Kategorien und Unterkategorien, wie sie beispielsweise von Yahoo! bekannt ist. Auch der Knowledge Discover Server (KDS) von Lotus bietet eine navigierbare Kategorienstruktur über die sogenannte Knowledge Map (K-Map) an, wobei die Backend-Komponente des Lotus-Produkt anders konzipiert ist. Der KDS nimmt selbständig eine Kategorisierung zum Zeitpunkt der Dokumentenindexierung vor. Dazu werden die in den Dokumenten enthaltenen Begriffe analysiert. Die so in Kategorien der K-Map eingeordneten Dokumente können anschliessend von einem Administrator per Drag-and-Drop in andere Kategorien verschoben werden, wodurch das System seine Zuordnungsregeln adaptiert und sozusagen „lernt“.
Solche Werkzeuge vereinfachen den anfänglichen Aufbau von Glossaren und Taxonomien erheblich. Das darf aber nicht darüber hinwegtäuschen, das die Beherrschung des „Term life cycle“ vor allem eine organisatorische Herausforderung ist. Ohne ein ausgefeiltes Bewirtschaftungskonzept landen terminologische Instrumente schnell in der Kategorie „Sonstiges“.