

## Terminologiarbejde – hvad får vi ud af det? Om cost-benefit-analyse af terminologiarbejde

---

*Hanne Erdman Thomsen*

*CBS – Handelshøjskolen i København*

*Tässä artikkelissa esitellään terminologiatyön hyötyjen ja kustannuksien arviointiin soveltuva kustannus-hyötyanalyysimalli. Lisäksi artikkelissa pohditaan lyhyesti kansallisten termipankkien hyötynäkökohtia. Kustannus-hyötyanalyyseissa arvioidaan yleensä tunnistettujen ongelmien tai tarpeiden ratkaisuvaihtoehtoja taloudellisesta näkökulmasta. Termipankkien hyötyjen tarkastelu osoittaa, että terminologiatyöstä ja termipankkien käytöstä on yrityksille ja organisaatioille selkeää taloudellista etua, koska termityön ansiosta voidaan tehostaa toimintaa ja välttää virheitä ja väärinkäsityksiä. Esimerkiksi työntekijöiden vaihtuessa termipankki voi helpottaa tiedon tehokasta välittämistä ja jatkuvuutta. Yksiselitteinen viestintä myös parantaa asiakastytyväisyyttä ja vaikuttaa siten toimintaan positiivisesti. Kustannuksia aiheuttaa etenkin termityön aloitusvaihe ja termipankin rakentaminen, ylläpitovaiheessa kustannuksia syntyy lähinnä käytetyn teknisen työkalun ja termipankin sisällön ylläpidosta sekä näihin liittyvästä koulutuksesta.*

**Nøgleord:** Cost-benefit-analyse, National termbank, Terminologiarbejde

### 1 Indledning

Denne artikel gennemgår forskellige gevinster (benefits) og omkostninger (costs) ved terminologiarbejde. Gennemgangen bygger dels på mit eget tidligere arbejde (Thomsen 2008), dels på samarbejde med Annelise Grinsted (Grinsted & Thomsen 2008; 2011). Vores tidligere arbejde drejede sig først og fremmest om terminologiarbejde i virksomheder. Denne bog handler om forskellige former for terminologiarbejde:

- Terminologiarbejde i virksomheder (se Jonsson & Sundholms artikel i denne bog) herunder terminologiarbejde i internationale organisationer (for eksempel EU som omtales i Strandvik, Nissilä & Pilkes artikel i denne bog)
- Nationale termbanker (omtales i flere artikler i denne bog)

Derfor har jeg i dette kapitel suppleret det tidligere arbejde ved også at se på hvilke gevinster der kan være ved nationale termbanker. Efter en kortfattet gennemgang af

litteraturen om cost-benefit-analyse af terminologiarbejde, gennemgås en model for cost-benefit-analyse. Dernæst gennemgås gevinster og omkostninger ved terminologiarbejde.

## 2 Baggrund

I tidens løb er der fremført mange gode argumenter for at lave grundigt terminologiarbejde. Det giver overblik over et fagområde og oplysningerne om begreber, termer og deres oversættelser er let tilgængelige og kan genbruges fra projekt til projekt, man sikrer ensartet sprogbrug i forskellige tekster, viden bevares selv om medarbejdere skiftes ud, osv. (se f.eks. Grinsted 1991: 38–39). Litteraturen om cost-benefit-analyse af terminologiarbejde varierer indholdsmæssigt.

Nogle omtaler blot behovet for cost-benefit-analyse på området (Grinsted 1991: 33–34; Guy Champagne Inc. 2004; Madsen & Engel 2001: 154; Strauber & Fritz 2003). Madsen og Engel (2001: 154) påpeger behovet for udvikling af metoder til cost-benefit-analyse af terminologiarbejde i forbindelse med afslutningen af DANTERM centerkontrakten, hvor DANTERMcentret sammen med 3 danske forskningsinstitutioner og 6 virksomheder, udførte flere terminologiprojekter i virksomhederne. Guy Champagne Inc. (2004) finder i forbindelse med en større undersøgelse af terminologiarbejde i Canada at:

(....) few attempts have been made in the past to assess the economic value of terminology. Industry professionals do not necessarily see their work and their profession from this angle. They see terminology's qualitative impact on the language process, but definitely not its economic impact.

En del omtaler fordele ved terminologiarbejde uden at lave en egentlig cost-benefit-analyse, f.eks. Kelly og DePalma (2009: 8–11) som har udført interviews med terminologer i en række større virksomheder og på den baggrund nævner en række gevinster uden at sætte beløb på, og Fährdrich (2005) som gennemgår salgsargumenter, det vil sige gevinster, heraf nogle med tal på.

Andre laver opgørelser over udgiften ved (at undlade) at udføre terminologiarbejde eller ved at gøre det uden ordentlig organisering (Guy Champagne Inc. 2004; Kjeldgaard 2004; Nykänen 1993; Oehmig 2000; 2005; Schütz 1998; Stellbrink 1997; Warburton 2003).

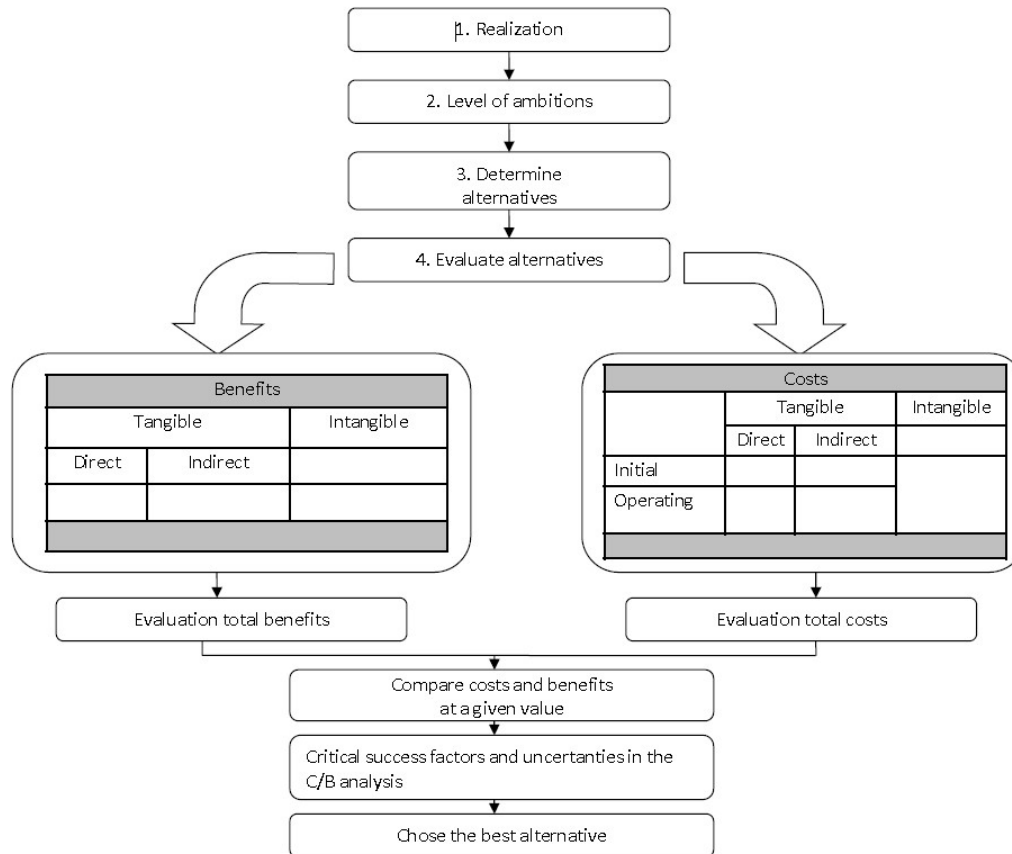
Kjeldgaard (2004) har således beregnet at outsourcete oversættelser kan blive op til 50 % dyrere hvis der bruges inkonsistent terminologi i kildedokumenter – altså hvis man undlader at lave terminologiarbejde i forbindelse med udarbejdelse af dokumenter som skal oversættes.

Atter andre klassificerer mulige omkostninger og gevinster (Koller 1994; Wright 1996; Souzek 1999; Grinsted & Thomsen 2008; 2011; Thomsen 2008; Schmitz & Straub 2010). Mit tidligere arbejde (Thomsen 2008) er baseret på projekter udarbejdet af studerende på uddannelsen til Master of Language Administration under Åbent Universitet i Danmark, hvor de studerende lavede projekter i de virksomheder og organisationer hvor de var ansat, dels på en gennemgang af litteratur om emnet. I (Grinsted & Thomsen 2008) inddrager Annelise Grinsted og jeg yderligere litteratur om emnet og bruger en generel cost-benefit-model til analyse af terminologiarbejde. I (Grinsted & Thomsen 2011) modificerer vi modellen yderligere på grundlag af en terminologisk begrebsafklaring. Schmitz og Straub (2010) gennemgår gevinster og omkostninger ved terminologiarbejde i forbindelse med oversættelse på baggrund af en større spørgeskemaundersøgelse i 940 virksomheder foretaget i midten af 2009, de bruger også en cost-benefit-model som ramme for deres arbejde.

### **3 Cost-benefit-analyse – en generel model**

Modellen omfatter et forløb der strækker sig fra man erkender et problem eller et behov (realization) til man har valgt en løsning på grundlag af analysen af gevinster og omkostninger. Efter en terminologisk begrebsafklaring af de forskellige former for omkostninger (costs i Figur 1) modificerede vi opgørelsen af omkostninger (Grinsted & Thomsen 2011) i en generel model for cost-benefit-analyse oprindeligt introduceret af Holm-Rasmussen, Oksen Jensen og Hansen (2005: 487).

Terminologiarbejde – hvad får vi ud af det?  
Om cost-benefit-analyse af terminologiarbejde



**Figur 1.** Revideret model for cost-benefit-analyse

På baggrund af dette arbejde har jeg nu også modificeret opgørelsen af gevinster, og resultatet – en generel model for cost-benefit-analyse – ses i figur 1. Modellen gennemgås med eksempler vedrørende terminologiarbejde i resten af artiklen og den model som Schmitz og Straub (2010: 31) bruger, inddrages i gennemgangen i de tilfælde hvor den adskiller sig fra figur 1.

### 3.1 Realization – Erkendelse af behov

Behovet for terminologiarbejde er meget forskelligt i forskellige typer af virksomheder og organisationer, og det er også meget forskelligt hvor tydeligt det er for organisationen (medarbejdere såvel som ledelse). I virksomheder som producerer til forskellige sprogområder, og som derfor har meget oversættelse, er behovet mest iøjnefaldende. Oversættelse i forbindelse med et enkelt produkt er ofte fordelt på flere oversættere, og

her er en termbase nødvendig for at sikre at en term oversættes ens i hele den samlede tekstmængde. Kelly og DePalma (2009: 5) finder i en interviewundersøgelse i 24 europæiske og nordamerikanske organisationer at det oftest er problemer med inkonsistent oversættelse af terminologi, der fører til erkendelse af behovet for at lave systematisk terminologiarbejde. Også i internationale organisationer er det behovet for konsistent oversættelse der fører til erkendelsen, her er det ikke bare den enkelte oversættelse der skal have en konsistent terminologi, det er også over længere tid, f.eks. i europæisk lovgivning eller i politiske forhandlinger. I andre typer af virksomheder erkendes behovet oftest når der opstår misforståelser som først erkendes sent, og som der bruges tid på at afklare (jf. også Fährdrich 2005: 239).

På nationalt plan kan der være forskellige faktorer som fører til erkendelse af behovet for terminologiarbejde og for en national termbank. For det første er der det flersproglige perspektiv, primært i lande med flere nationalsprog (som det er tilfældet i f.eks. Finland), men i andre lande er der minoritetssprog, og også disse sprogbrugere har brug for at forstå oplysninger fra det offentlige. For det andet er der behovet for entydig kommunikation med alle borgere, hvor det er vigtigt at forskellige myndigheder bruger samme termer. Og endelig er der behovet for at have et nationalt fagsprog på alle områder, uanset om man ønsker at danne nye, nationalsproglige termer til nye begreber (som i Island) eller om man snarere optager termer fra andre sprog – for tiden mest engelsk – med eller uden tillempling af stavningen (sammenlign f.eks. svensk og dansk).

Endelig er der i forbindelse med it-udvikling stort behov for begrebsafklaring og brug af ensartet terminologi når man skal fastlægge hvilke typer af data et system skal rumme (jf. også Fährdrich 2005: 237). De sidste 10 år er der en stigende erkendelse af dette behov, i Danmark især hos myndigheder som skal udveksle data, men efterhånden også i virksomheder hvor flere systemer skal kunne 'snakke sammen'.

### 3.2 Level of ambitions – Ambitionsniveau

Når behovet for terminologiarbejde er erkendt, fastlægges et ambitionsniveau for hvad man vil opnå. Det afhænger af hvad Wright (1996: 7) kalder *criticality*: hvor kritisk er det

at der optræder terminologiske fejl, som inkonsistent brug af synonymer eller forkerte oversættelser?

I forbindelse med virksomheders oversættelser af produktbeskrivelser og vejledninger kan der opstå erstatningsansvar, produktet kan blive ubrugeligt og i værste fald kan der ske ulykker, eventuelt med dødelig udgang. Afhængigt af hvor alvorlige konsekvenserne af fejlene er, kan virksomhedens renommé lide varig skade. I tilfælde af dyre og/eller potentielt farlige produkter er der høj *criticality*, mens billige og ufarlige produkter har en lav *criticality*. Hvis terminologifejl kan være meget kritiske, må ambitionsniveauet ligge nær 100 % fejlfri brug af terminologi, mens man ved lav *criticality* kan nøjes med mindre. Schmitz og Straub (2010: 24–28) deler dette punkt op i tre trin:

- Analyse af problemet (f.eks.: oversætterne spørger ofte om betydningen af termer)
- Analyse af konsekvenser (f.eks.: oversættelse tager længere tid og bliver dyrere)
- Opstilling af mål (f.eks.: at spare tid og penge på oversættelse)

### 3.3 Determine alternatives – Opstilling af alternativer

I den generelle modeler der taget højde for at der kan være flere måder at løse et problem på, og derfor kan der være tale om at analysere gevinster og fordele ved flere forskellige løsninger. Her vil der alene blive set på indførelse af terminologiarbejde, alternativet er implicit intet at gøre. Derved opnås ingen af gevinsterne, men der er heller ingen omkostninger.

### 3.4 Evaluate alternatives – Analyse af alternativer

Dette er kernen i cost-benefit-analysen hvor gevinster og omkostninger gøres op. I modellen i figur 1 skelnes der mellem målbare (tangible) og ikke-målbare (intangibile) gevinster og omkostninger, og de målbare kan yderligere opdeles i direkte og indirekte. Direkte gevinster og omkostninger er dem som er direkte relateret til ”produktet”, som for eksempel kan være oversættelse, mens de indirekte ikke er det. En indirekte omkostning i forbindelse med både etablering og drift af termbaser er udgifter til

projektstyring, mens en indirekte gevinst ved en virksomheds termbase til oversættelse er at alle medarbejdere får adgang til definitioner af centrale begreber og dermed sparer tid. I afsnit 4 og 5 bliver analysen af henholdsvis gevinster og omkostninger gennemgået med mere detaljerede eksempler.

### 3.5 Compare costs and benefits – Sammenligning af omkostninger og gevinster

Her gøres regnskabet op for hvert alternativ: Hvordan er forholdet mellem gevinster og omkostninger?

### 3.6 Succes factors and uncertainties – Succesfaktorer og usikkerheder

For at kunne vurdere cost-benefit-analysen har man brug for at kende de forudsætninger som skal være opfyldt for at de opstillede mål kan nås<sup>5</sup>. I eksemplet fra afsnit 3.2, hvor man vil spare tid og penge på oversættelse, er det en forudsætning for succes at terminologiarbejdet udføres før oversættelsen og at resultatet stilles til rådighed for oversætterne.

Man er også nødt til at kende usikkerheder ved analysen, måske har det ikke været muligt at finde det præcise lønniveau for en kvalificeret terminolog, eller der kan være gevinster som det ikke har været muligt at prissætte præcist.

## 4 Gevinster ved terminologiarbejde

I det følgende gennemgås forskellige mulige gevinster der kan opnås ved terminologiarbejde og som kan beregnes mere eller mindre præcist. Afsnittet er ikke opdelt i direkte målbare, indirekte målbare og ikke målbare gevinster (direct tangible costs, indirect tangible costs og intangible costs i Figur 1), da denne opdeling afhænger af hvilken ”produktion” man laver terminologiarbejde til, men der gives eksempler på de tre typer flere steder undervejs. I stedet gennemgås gevinster ved termbasei forskellige sammenhænge

---

<sup>5</sup> Termen *succesfaktor* er således ikke det samme som *succeskriterium*, der i projektledelsessammenhæng bruges om de mål der skal nås, for at projektet kan siges at være en succes. I oversættereksemplet her kunne et *succeskriterium* være at opnå en reduktion i forespørgsler fra oversættere på 50 % efter 1 år.

i virksomheder og organisationer, og til sidst i afsnittet kommer en gennemgang af nogle gevinster som gælder specielt for nationale termbanker.

Hvilke gevinster der er ved at udføre terminologiarbejde, afhænger som nævnt meget af hvilke typer opgaver terminologien skal hjælpe med at løse, se eksempler i det følgende. Gevinsterne findes alle de steder i organisationen hvor sproget spiller en rolle, det vil sige hvor der kommunikeres og informeres. I den forbindelse er det interessant at bemærke at mere end 50 % af et gennemsnitligt industriprodukt i dag udgøres af information (Fähndrich 2005: 237).

En termbase er med til at sikre konsistent terminologi, og her tænker jeg både på termbrugen inden for et enkelt dokument, men også på tværs af tekster. Det kan være mellem forskellige dele af et produkt, som for eksempel mellem hjælpetekster i et program og den trykte manual, eller mellem forskellige produkter udviklet i forskellige afdelinger, eller mellem nye og gamle versioner af et produkt: Tænk blot på forvirringen når funktioner i et program skifter navn fra en version til den næste.

Hvis man laver terminologiarbejde med det formål at sikre overensstemmelse mellem forskellige dele af et produkt, vil en direkte, målbar gevinst være at der kommer færre forespørgsler til kundeservice. En indirekte, målbar gevinst vil være at det bliver hurtigere (og dermed billigere) at oversætte til andre sprog. En ikke-målbar gevinst vil være at slutbrugerne bliver mere tilfredse.

Man skal ikke undervurdere betydningen af konsistent terminologi. Kelly og DePalma (2009: 21) fortæller om en virksomhed som prøvede at komme ind på markedet i et nyt land, og som for at opnå godkendelse af produktet indsendte masser store mængder dokumentation til de lokale myndigheder. Desværre indeholdt dokumentationen mere end et dusin forskellige termer for det samme begreb, hvilket gav anledning til stor forvirring, og produktet blev ikke godkendt. Da de omsider fik godkendelsen et år senere, havde konkurrenterne fået så solidt fodfæste på markedet at virksomheden måtte opgive.



Fähndrich (2005: 237) påpeger også at et ensartet virksomhedssprog (*corporate language*) med konsistent brug af terminologi er med til at styrke en virksomheds image og gøre markedsføring mere effektiv. Dette gælder også for både nationale og internationale organisationer og myndigheder.

For internationale organisationer som EU og for nationale myndigheder er 'produktet' i meget høj grad sprogligt. Det drejer sig blandt andet om aftaler, retningslinjer og love samt diverse informationsmateriale, som udsendes ad mange forskellige kanaler, og hvor konsistent brug af terminologi ikke bare er vigtig for brugernes (borgernes) tilfredshed, men også øger mulighederne for at finde mere materiale om et givet område.

I national sammenhæng er det formålstjenligt med en ensartet terminologi på tværs af myndigheder, f.eks. domstole, politi og fængselsvæsen, dels for at sikre kommunikationen mellem institutionerne, dels for at undgå forvirring hos borgerne.

#### 4.1 Oversættelse

Når der skal oversættes fra et sprog til et andet er en god terminologisamling dels med til at sikre god kvalitet (Grinsted 1991: 38), dels giver det en økonomisk besparelse fordi der kan spares tid. Mange af de eksisterende cost-benefit-analyser af terminologiarbejde har beskæftiget sig med gevinster i forbindelse med oversættelsesarbejde (se f.eks. Schmitz & Straub 2010).

Fähndrich (2005: 239) omtaler undersøgelser som viser at oversættere bruger mellem 20 % og 50 % af deres tid på at finde de korrekte termer, og hvis resultaterne ikke fastholdes i en termbase vil meget af dette være dobbeltarbejde. En af de personer Kelly og DePalma (2009: 9) interviewede angav at en oversætter uden en termbase brugte mindst ½ time på at undersøge hver enkelt term, og da organisationen fik en termbase var der 65 millioner søgninger om året som hver svarede til ½ times sparet tid.

Kjeldgaard (2004) har beregnet at outsourcete oversættelser kan blive 50 % dyrere hvis der bruges inkonsistent terminologi i kildedokumenter og i det europæiske MULTIDOC-

projekt har man fundet at terminologifejl udgør mellem 30 % og 70 % af alle fejl i teknisk dokumentation (Schütz 1998: 61). Samtidig har man også beregnet at omkostningerne ved at rette terminologifejl stiger voldsomt jo senere i et dokumentationsprojekt fejlen opdages. Sker det først i oversættelsesfasen er det 10 gange så dyrt som hvis man klarer fejlen i skrivefasen, og hvis man havde taget højde for koordinering af terminologien allerede i forbindelse med dokumentationsdesignet, kunne man have halveret udgifterne. Noget lignende påpeges af Kelly og DePalma (2009: 8), som også nævner at selve korrekturlæsningen af oversættelser bliver nemmere og mindre tidkrævende, ikke bare fordi der er færre fejl, men fordi det er nemmere at tjekke når termbasen er til rådighed (Kelly & DePalma 2009: 10). Schmitz og Straub har fundet at der efter indførelsen af en termbase er færre rettelser i en tekst, både før og efter oversættelse. Desuden blev antallet af forespørgsler fra oversætterne halveret, og hver forespørgsel tog kortere tid at besvare (en reduktion fra 8 til 5 minutter) (Schmitz & Straub 2010: 55).

#### 4.2 Kundetilfredshed

Kundeservice og andre der tager mod forespørgsler fra kunder eller borgere vil spare meget tid, hvis der findes en god termbase (Kelly & DePalma 2009: 22; jf. også Oehmig 2000). Mange forespørgsler skyldes at brugere af produkter ikke selv kan finde de oplysninger de har brug for, og her er det muligt at spore de forespørgsler som skyldes inkonsistent termbrug – de giver ofte anledning til gentagne henvendelser, og selv om hver enkelt måske kan klares på 5 minutter (hvis der deles viden efter at en medarbejder første gang har brugt tid på at finde ud hvad problemet egentlig er), så kan det blive til megen tid der kan spares. Bare 12 opringninger giver en hel time. Et andet sted man kan finde eksempler på denne type fejl er hjemmesider med ofte stillede spørgsmål (FAQ). Tidsbesparelsen kan måles direkte og tages med i opgørelsen af direkte målbare gevinster.

Et eksempel: en kunde ringer til sit mobiltelefonselskab fordi der på hendes mobiltelefon kommer følgende fejlmeddelelse: 'Telefonen er sperret. Subset-kode.' Da det er aften, er der kun 2 personer på vagt hos teleselskabet, og ingen af dem ved hvad *subset-kode* betyder, så de må sørge for at nogle andre kan tage sig af problemet næste dag. Her kunne

dels være sparet tid for hotline-personalet, og dels kunne man have haft en mere tilfreds kunde.

Brugerne vil opleve at produktet fungerer bedre. I eksemplet med den spærrede mobiltelefon er det ikke blot et spørgsmål om ikke at forstå termen 'subset-kode', den manglende forståelse betød i realiteten at mobiltelefonen ikke kunne bruges før terminologispørgsmålet var løst. Hvis virksomheden havde gjort sit terminologiarbejde og ovenikøbet havde publiceret terminologien på Internettet, ville kunden sandsynligvis have været i stand til at løse problemet selv. Her ses det tydeligt at terminologien og informationen er en integreret del af produktet, og at produktets samlede kvalitet hænger sammen med kvaliteten af terminologiarbejdet.

#### 4.3 Intern kommunikation

Det er ikke ualmindeligt at der er en høj grad af begrebsforvirring i den interne kommunikation på mange planer. Det kan være kommunikation mellem afdelinger eller mellem medarbejdere med forskellig faglig baggrund, og der bruges ofte megen tid på at diskutere betydningen af forskellige termer (jf. også Fährdrich 2005: 236). En offentlig institution i Sverige (som ønsker at være anonym) har skønnet at hver medarbejder bruger 10 timer årligt på diskussioner om terminologi og begrebsafklaring. Fährdrich (2005: 240) citerer en undersøgelse i en større europæisk bank hvor man skønnede at der var 1000 terminologiforespørgsler om måneden, som hver tog 15–30 minutters arbejde, eller i alt 250–500 timers arbejde.

Der kan også være andre typer af økonomiske konsekvenser af manglende terminologiarbejde. Således var der i forbindelse med et af projekterne i DANTERMcentrets centerkontrakt (DANTERMcentret 2001) en virksomhed som havde den samme delkomponent liggende to steder på lageret, fordi to afdelinger kaldte den noget forskelligt. Her kan det beregnes hvad det koster at have penge bundet i ekstra komponenter. Oklestek et al. (2012: 51) fortæller at der kan opstå misforståelser i projekter så arbejde må gøres om, fordi forskellige afdelinger i den samme virksomhed bruger forskellig terminologi. Andre misforståelser mellem afdelinger kan måske have

endnu større konsekvenser, hvis de indebærer at leverancer ikke lever op til en kundes forventninger.

#### 4.4 Videndeling

Et vigtigt område i forbindelse med opgørelse af gevinster ved terminologiarbejde er tilgængeligheden af viden for alle medarbejdere, men især for nye. For oversættere er det oplagt at der er meget at hente, men for andre typer af medarbejdere kan termbasen fungere som en generel vidensbase (Fähndrich 2005: 238).

I forbindelse med modtagelsen af nye medarbejdere kan den direkte målbare gevinst opgøres ved at en nyansat noterer sine spørgsmål til andre medarbejdere den første måned. Den del som kunne være løst ved en termbase, sparer tid for både spørger og svarer.

Mange organisationer, både erhvervsvirksomheder og offentlige myndigheder, gør deres terminologi tilgængelig på hjemmesiden for på denne måde også at dele viden med kunder eller brugere. Simple opgørelser over vellykkede søgninger viser hvor meget tid der spares for både brugere og de ansatte som skulle have svaret på henvendelser.

#### 4.5 Nationale termbanker

I modsætning til virksomheders og (internationale) organisationers termbanker som typisk er begrænset til udvalgte fagområder og hvor adgangen for udenforstående kan være begrænset, er en national termbank en generel termbank som står til rådighed for hele befolkningen i en nation (og interesserede i andre lande). På TERMINTRA-workshoppen i Oslo 2012 (Nilsson 2013: 197) nåede deltagerne frem til at en national termbank må

- være indholdsmæssigt generel, det vil sige ikke være begrænset til udvalgte fagområder

- have status, det vil sige være anerkendt af fagfolk og af en terminologi- eller sproginstitution på nationalt niveau
- være tilgængelig for hele befolkningen

Gevinster ved en national termbank er typisk ikke-målbare, men i det følgende vil jeg også pege på nogle punkter af mere målbar karakter.

Ovenfor blev nytten af konsistent terminologi på tværs af myndigheder omtalt, og en national termbank kan være et effektivt middel til at opnå dette. Her vil være et forum hvor begreber kan afklares og man kan blive enige om terminologien og gøre den tilgængelig for hele samfundet til nytte for myndighedernes egne medarbejdere, for virksomheder som skal kommunikere med myndighederne og for den enkelte borger. Den samlede gevinst er vanskelig at gøre op, men der spares

- termbanker hos hver enkelt myndighed (samt evt. publikation heraf til offentligheden)
- tid på udredning af misforståelser i kommunikationen på tværs af myndigheder og mellem myndigheder og virksomheder / borgere

Hertil kommer at termbanken kan indeholde termer på flere sprog, herunder minoritetssprog, hvilket vil lette kommunikationen med borgere som ikke behersker de(t) anerkendte nationale sprog, og være en hjælp for tolke som skal involveres i sagsbehandling.

Ofte indføres termbanker på nationalt niveau for at fremme nationalsprogets udvikling, det vil sige for at modvirke såkaldt domænetab, hvor nationalsproget taber terræn som sprog for forskning og højere uddannelse inden for nogle fagdomæner (Dansk Sprognævn 2012; se f.eks. Kanner 2013: 61) om situationen i henholdsvis Danmark og Finland. Gevinsten ved en national termbank på det helt overordnede niveau er 'bevarelse af et nationalt fagsprog', hvilket man ikke direkte kan værdisætte. Denne gevinst fører imidlertid andre, mere konkrete, med sig.

Hvis forskning og højere uddannelse inden for et givet område primært foregår på et fremmedsprog, bliver forskningsresultater sværere tilgængelige for den øvrige befolkning og det bliver vanskeligere for dem at deltage i debatten og dermed i den demokratiske proces. Termbanken er også en vidensbank, da den indeholder definitioner af de faglige begreber og ofte anden information som for eksempel begrebssystemer, og dermed bliver der lettere for eksempel for journalister hurtigt at sætte sig ind i ukendte områder og formidle korrekt om dem. Man kan derfor sige at en national termbank er med til at sikre en lodig demokratisk debat i samfundet.

En yderligere gevinst ved en national term- og vidensbank er at den er til rådighed for alle uddannelsessøgende. Eksperimenter i folkeskolen og gymnasiet i Danmark i forbindelse med det danske DanTermBank-projekt<sup>6</sup> tyder på at elever der ud over undervisningsmateriale og internet har en termbank til rådighed, kan besvare flere spørgsmål om et givet emne end de som kun har undervisningsmateriale og internet (Hoffmann & Ingram 2015).

## **5 Omkostninger ved terminologiarbejde**

Der er to grupper af omkostninger som her behandles hver for sig: etableringsomkostninger (initial costs i Figur 1) og driftsomkostninger (operating costs). I virksomheder og organisationer bevilges etableringsomkostningerne i reglen som et projekt og ved projektets afslutning tages der stilling til evt. videre drift. For nationale termbanker er det desværre ofte sådan at når projektet til etablering er afsluttet, så er det ganske svært at opnå en bevilling til fortsat drift. Det betyder at hverken software eller indhold i termbanken vedligeholdes, og at driften er ustabil fordi projektgruppen som etablerede termbanken, nu har andre opgaver.

---

<sup>6</sup> <http://dantermbank.cbs.dk>.

## 5.1 Etableringsomkostninger

De grundlæggende ressourcer som er nødvendige ved etableringen af en termbank, er værktøjer, uddannelse af medarbejdere og tid til terminologiarbejde (Grinsted 1991: 33–34). Alle disse er direkte, målbare etableringsomkostninger.

Det værktøj der tænkes på, er først og fremmest en termbase. Her afhænger omkostningerne af hvilken løsning man vælger. Nogle virksomheder har en politik som siger at man udvikler mest muligt selv, mens andre foretrækker at få en leverandør til at udvikle eller tilpasse et eksisterende terminologihåndteringssystem og endda lade leverandøren køre systemet på sin server som f.eks. DANTERM Technologies<sup>7</sup> tilbyder det. En mellemløsning er at købe et terminologisystem som man selv tilpasser, som f.eks. SDL MultiTerm<sup>8</sup>. Hvis man på forhånd ved at der vil være begrænsede midler til rådighed, skal man huske at det er vigtigt at der er penge til udvikling af terminologiske data, så termbasen hurtigt bliver til nytte for målgruppen. Det kan derfor være fornuftigt at vælge en billig løsning i første omgang. Dog skal man under alle omstændigheder sikre sig at det er muligt at få sine terminologiske data ud af systemet i et format som senere kan importeres i et andet system. Valget af terminologihåndteringssystem afhænger i øvrigt af flere andre faktorer, som jeg ikke skal komme ind på her.

Andre værktøjer kan komme på tale, for eksempel systemer til automatisk termekstraktion og til begrebssystematisering i form af terminologiske ontologier eller begrebssystemer. Nationale termbanker, som skal dække mange fagområder, har brug for automatiske værktøjer for at opnå en tilstrækkelig stor dækning til at det bliver interessant for brugerne (se f.eks. Madsen 2011). Warburton (2014) viser at det er en god idé for virksomheder at bruge automatisk termekstraktion fra et korpus bestående af deres egne tekster, så det man bruger tid på at lave terminologiarbejde for, også er det som der er mest brug for.

---

<sup>7</sup> [www.danterm.dk](http://www.danterm.dk)

<sup>8</sup> <http://www.sdl.com/products/sdl-multiterm/desktop.html>

Uddannede medarbejdere er medarbejdere der kan udføre og styre praktisk terminologiarbejde og arbejde med det valgte terminologisystem. Der er både kursusudgifter og den tid medarbejderne skal bruge til at dygtiggøre sig.

Endelig skal der være tid til terminologiarbejde – terminologihåndteringssystemet skal indeholde noget før det begynder at skabe værdi. Der kan være tale om at man skal have konverteret eksisterende data, enten fra et ældre system eller fra individuelle medarbejders samlinger, men ofte vil der være tale om nyudvikling af terminologi, evt. som supplement til en ældre samling. Der er ingen standardiserede måder at budgettere tidsforbruget ved terminologiarbejde på. Nykänen (1993) påpeger i en undersøgelse af nogle projekter som det finske TSK har været involveret i, at det bl.a. afhænger af hvordan arbejdet organiseres. I projekter med høj deltagelse af fageksperter er der en tendens til at der går mere tid (op til 9,5 time pr. begreb), mens der i projekter hvor terminologer arbejder mere uafhængigt, bruges mindre tid (4,7 time pr. begreb). Det sidste tal stemmer med oplysninger fra Seija Suonuuti (2005) om at man i terminologi-afdelingen hos Nokia regnede med et tidsforbrug på mellem 1 og 6 timer pr. begreb. Med hensyn til nationale termbanker, peger Nykänens (1993) observationer i retning af at det vil være mest økonomisk at have en stab af terminologer til at udføre selve terminologiarbejdet frem for at lade fageksperter gøre det for de forskellige domæner.

Som det er fremgået ovenfor er tid en væsentlig omkostning i etableringen af en termbase, idet medarbejdertid allerede indgår som en del af omkostningen ved værktøjsanskaffelse og medarbejderuddannelse. Derudover skal der som en indirekte, målbar etableringsudgift regnes med 'almen projekttid': at der er en projektleder, at der skal sammenlignes systemer, besluttes og planlægges.

Ved projektets afslutning skal organisationens øvrige medarbejdere "lære" at der er en termbase og hvordan de kan drage nytte af den i deres arbejde – budskabet skal ud til alle relevante medarbejdere. Den tid som projektet bruger på dette, kan indgå som indirekte, målbar etableringsudgift, mens det er vanskeligere at opgøre hvor meget tid de øvrige medarbejdere bruger – afhængigt af omstændighederne kan det være en ikke-målbar etableringsudgift.



## 5.2 Driftsomkostninger

På driftssiden kan man se på de samme tre grupper af direkte, målbare driftsomkostninger: Værktøj, uddannelse og tid til terminologiarbejde. Terminologihåndteringssystemerne skal køre, der skal laves backup og i et vist omfang skal der regnes med support til brugere. Endelig er der udgifter til opdatering af programmer når der kommer nye versioner. Medarbejderstabens uddannelsesniveau skal opretholdes (eller måske endda løbende forbedres): nye medarbejdere skal på kursus, andre skal have efteruddannelse. Terminologiarbejdet går ikke i stå når basen er etableret. Den eksisterende terminologi skal revideres i takt med at sprogbrugen udvikler sig, og der skal ske udvidelser. Det er usandsynligt at alle nødvendige områder blev dækket allerede i startfasen, og der vil vise sig behov for at inddrage nye områder efterhånden som nye produkter eller serviceydelser udvikles. Omkostningerne i denne forbindelse adskiller sig ikke fra terminologiarbejdet i startfasen.

Indirekte, målbare driftsomkostninger er styring af det daglige terminologiarbejde, herunder beslutning om hvilke områder der skal tilføjes eller revideres, hvor mange medarbejdere der skal involveres i de forskellige løbende opgaver, og andre ledelsesopgaver. Hertil kommer den tid der bruges på at holde resten af organisationen orienteret om termbasen, så alle bliver ved med at anvende den i deres arbejde.

## 6 Konklusion

Baseret på mit eget og andres tidligere arbejde, har jeg gennemgået cost-benefit-analyse af terminologiarbejde i form af en overordnet model for en sådan analyse, eksempler på gevinster ved terminologiarbejde og en gennemgang af omkostningerne ved etablering og drift af en termbank. Nationale termbanker har fået et særskilt underafsnit i gennemgangen af gevinster, da de adskiller sig væsentligt fra termbanker i virksomheder og organisationer.

Gennemgangen af gevinster ved termbanker i afsnit 4 viser at der er klare økonomiske fordele ved at udføre terminologiarbejde og drive termbanker, først og fremmest fordi

misforståelser og fejl (bland andet i oversættelsessammenhænge) kan undgås. Dermed kan mit arbejde forhåbentlig være med til at inspirere til at der indføres terminologiarbejde mange steder såvel i virksomheder og organisationer som på nationalt plan – og at der også bevilges midler til den fortsatte drift af termbankerne.

## Referencer

- Dansk Sprognævn (2012). *Dansk sprogs status 2012*. Dansk Sprognævn.
- DANTERMcentret (2001). *Viden om viden, del 1 – udvikling, slutrapport for projektet, udvikling af metoder og værktøjer til oprettelse og drift af virksomhedsinterne terminologibaser* (1. udgave ed.). Frederiksberg: DANTERMcentret.
- Fähndrich, Ursula (2005). Terminology project management. *Terminology*, 11(2), 225–260. doi:10.1075/term.11.2.02fah.
- Grinsted, Annelise & Hanne Erdman Thomsen (2011). Cost-benefit begrebsafklaring. I: *Ontologier og taksonomier*, 11. Red. B. N. Madsen, & H. E. Thomsen. Copenhagen Business School.
- Grinsted, Annelise (1991). LSP communication and the role of terminology in a large international company. *Terminology Science and Research*, 2(1), 22–43.
- Grinsted, Annelise & Hanne Erdman Thomsen (2008). Cost-benefit analysis of the introduction and implementation of a terminology management system. I: *Managing ontologies and lexical resources*, 317–332. Red. B. N. Madsen, & H. E. Thomsen. Litera.
- Guy Champagne Inc. (2004). *Portrait of Terminology in Canada. Report submitted to the Translation Bureau of Canada. part I*.
- Hoffmann, Pia Lyngby & Anna Odgaard Ingram (2015). Skoleelever som brugere af en termbank. Præsentation ved konferencen "Værdien af en national trem- og vidensbank" på Copenhagen Business School. Tillgængelig: <http://dantermbank.cbs.dk/dtb/publikationer> (besøgt 25.11.2015).
- Holm-Rasmussen, Søren, Jens Oksken Jensen & Lone Hansen (2005). *Virksomhedsøkonomi til videregående uddannelser*. Systime Academic ed.
- Kanner, Antti (2013). Institutions, individuals and societies – the model of shared responsibility. I: *Terminology – Responsibility and Awareness. the 6th Terminology Summit – Oslo, 11th and 12th October 2012*, 60–66. Oslo.
- Kelly, Nataly & Donald A. DePalma (2009). *The case for terminology management*. Common Sense Advisory Inc.
- Kjeldgaard, Lisbeth (2004). Anvendelsen af sprogteknologi er god økonomi. *DANTERMbrugergruppens Nyhedsbrev 2*, 13–16.
- Koller, Hans (1994). Verfahren zur beurteilung der wirtschaftlichkeit von terminologearbeit. *Akten Des Symposium Terminologie Ald Produktionsfaktor in Volkswirtschaftlicher Und Betriebswirtschaftlicher Sicht*, 79–93. Köln.
- Madsen, Bodil Nistrup (2011). Why knowledge modeling is important for business and for a Danish terminology and knowledge bank. *LSP Journal – Language for Special Purposes, Professional Communication, Knowledge Management and Cognition*, 2(2), 17–33.
- Madsen, Bodil Nistrup & Gert Engel (2001). Erfaringer og resultater. I: *Viden om viden. del 1 – udvikling*, 149–160. Red. B. N. Madsen. København: DANTERMcentret.
- Nilsson, Henrik (2013). TERMINTRA – A summary from an international seminar on national termbanks. *Terminology – Responsibility and Awareness. the Sixth Terminology Summit, Oslo, 11th and 12th October 2012*, 194–207. Oslo.
- Nykänen, Olli (1993). Cost analysis of terminology projects. *Nordterm-Nytt*, 93(1), 1–4.
- Oehmig, Peter (2000). Was darf es denn kosten? *Technische Kommunikation*, 22(3), 20.
- Oehmig, Peter (2005). How you can get your money's worth. *Technische Kommunikation*, 27(6), 20.

- Oklestek, Peter, Hanne Smaadahl, Christine Hug, Diahnn Theophilus, Dino Ferrari, Kara Warburton, Michael Wetzel (2012). *Terminology for large organizations – terminology starter guide*. TerminOrgs.
- Schmitz, Klaus & Daniela Straub (2010). *Successful terminology management in companies, practical tips and guidelines, basic-principles, implementation, cost-benefit analysis, system overview*. Stuttgart: Gesellschaft für Technische Kommunikation TEKOM.
- Schütz, Jörg (1998). MULTIDOC – controlling language in multilingual documentation. *Translation Technology: Integration in the Workflow Environment. 1998 EAMT Workshop*, 55–64.
- Souzek, Dinka (1999). *The feasibility of terminology management in the business environment* University of Vienna.
- Stellbrink, Hans-Jürgen (1997). A cost/benefit analysis of dictionary-making – the example of the multilingual dictionary of the gas industry. *Les dictionnaires spécialisés et l'Analyse de la valeur. Proceedings from Conference on the Value Analysis of Dictionaries for Special Purposes*, Brussels, 87.
- Strauber, Daniela & Michael Fritz (2003). *Process optimization is the success factor. Tekom Annual Conference 2003*, 3.
- Suonuuti, Seija (2005). *Terminology Seminar* [16.4.2015]. Copenhagen Business School.
- Thomsen, Hanne Erdman (2008). Cost/benefit-analyse af terminologiarbejde. I: *Kunnskap og fagkommunikasjon*, 237–241. Red. J. Hoel. Oslo: Språkrådet.
- Warburton, Kara (2003). The terms of business: Saving money through terminology management. *LISA Globalization Insider*, 11.
- Warburton, Kara (2014). *Narrowing the gap between termbases and corpora in commercial environments*. Hong Kong: City University of Hong Kong.
- Wright, Sue Ellen (1996). Economic issues of terminology management. *TermNet News*, 54/55, 4–10.