

ROCZNIKI HUMANISTYCZNE

Tom LXVI, zeszyt 5 – 2018

ZESZYT SPECJALNY / SPECIALE UITGAVE

DOI: <http://dx.doi.org/10.18290/rh.2018.66.5s-4>

FRIEDA STEURS

TAAL IS BUSINESS: (VAK)TAAL ALS CENTRALE SCHAKEL VOOR DE ECONOMIE EN SAMENLEVING

Abstract. Het gebruik van speciale terminologie is een zeer belangrijk aspect van onze moderne samenleving. In alle gespecialiseerde domeinen van onze economie en industrie worden termen gebruikt en de terminologieverzameling groeit exponentieel met de complexiteit van onze samenleving. Bedrijven die een goed beheer van de interne en externe communicatie willen hebben, moeten eerst de brontaal analyseren. Een sterk conceptstelsel gekoppeld aan de juiste terminologie kan het complexe communicatieproces optimaliseren. Als men eenduidige definities van de belangrijkste concepten beschouwt als de kern van het kennisstelsel van een bedrijf, verloopt het communicatieproces veel soepeler en dit leidt tot besparing van tijd en geld.

Trefwoorden: terminologie; kenniseconomie; vaktaal; gespecialiseerde domeinen; conceptsystemen.

INLEIDING

Als twee IT-specialisten met elkaar een professionele conversatie hebben, dan gebruiken zij een terminologie die alleen voor experts begrijpelijk is. In dit artikel bespreken we het belang van terminologie voor een vakgebied en we doen dat aan de hand van een aantal duidelijke voorbeelden. Wat is er zo specifiek aan de keukenterminologie? Of de vaktaal binnen het domein van

Prof. dr. FRIEDA STEURS is hoogleraar aan de KU Leuven, faculteit Letteren, campus Antwerpen en was campusdecaan tot 2015. Zij doet onderzoek op het vlak van computerondersteund vertalen, terminologiebeheer en meertalig documentbeheer en is lid van de onderzoekseenheid Kwantitatieve Lexicologie en Variatielinguïstiek van de KU Leuven. Sinds 1 september 2016 is zij de directeur van het Instituut voor de Nederlandse taal in Leiden en nog steeds verbonden aan de KU Leuven. Het Instituut voor de Nederlandse Taal staat in voor het aanmaken, archiveren en onderhouden van corpora, lexica, woordenboeken en grammatica's voor het Nederlands, en levert daarmee alle bouwstenen voor de bestudering van de Nederlandse taal (www.ivdnt.org). Correspondentie-adres: Instituut voor Nederlandse Taal, Rapenburg 61, 2311 GJ Leiden, Nederland; e-mail: frieda.steurs@ivdnt.org en frieda.steurs@kuleuven.be

de visserij? We bekijken ook hoe die termen allemaal helder en eenduidig gedefinieerd worden. Dat gebeurt aan de hand van begrippenstelsels. We gaan ook na waarom er zoveel communicatieproblemen zijn in veel bedrijven. We komen dan vanzelf bij de problematiek van de huistaal van een organisatie.

In dit artikel wordt niet ingegaan op het onderzoek dat verband houdt met terminologie en vaktaal als centrale schakel voor de economie en samenleving.

1. VERSCHUIVINGEN IN DE WOORDENSCHAT: VAKEXTERNE EN VAKINTERNE WOORDEN

Woorden veranderen van betekenis en status. Wat bij een lancering van een nieuw product of een nieuwe toepassing eerst een term kan zijn met een hoogtechnologische status, die alleen door specialisten wordt gebruikt, kan later verschuiven en in de algemene woordenschat overgaan. Dat gebeurt wanneer een technologie of een bepaald product helemaal ingeburgerd is en tot onze huis-tuin-en-keukenwoordenschat gaat behoren.

Taalkundigen maken een onderscheid tussen *vakinterne* en *vakexterne* woorden. Vakinterne woorden zijn termen, die een specifiek begrip aanduiden binnen een vakgebied en die alleen gebruikt worden door de vakspecialisten. Vakexterne woorden zijn woorden die uit een vakgebied komen, maar die na verloop van tijd door het grote publiek worden gebruikt, vaak met een vereenvoudigde betekenis.

In de computerwereld zijn de voorbeelden legio. Toen de computer nog een zeer exclusief en bijna exotisch product was, dat alleen door specialisten werd gebruikt, waren termen zoals *server*, *terminal*, *LAN* (*local area network*) en *modem* strikt vakintern. De specialist wist wat deze termen betekenden, de gewone gebruiker kwam er niet mee in contact. Ook *RAM* (*random acces memory*) en *ROM* (*read only memory*) waren bij het grote publiek niet bekend. Merk op dat deze termen ook allemaal in het Engels in ons taalgebruik werden opgenomen. Toch zijn er ook voorbeelden vanuit de computerwereld waar men door de verschuiving naar het algemene lexicon (vakextern) voor een Nederlandse term heeft gekozen. Wat te denken van *keyboard* of *toetsenbord*? *Print* of *afdrukken*? *Insert* of *invoegen*? *Save* of *opslaan*? Naarmate terminologie opgenomen wordt in de algemene woordenschat, gaan woorden met elkaar in competitie en worden er keuzes gemaakt.

In de geneeskunde worden nieuwe technieken eerst in een laboratorium-omgeving getest en men rapporteert erover in (Engelstalige) wetenschappelijke tijdschriften. Pas later wordt de techniek aan het grote publiek bekendgemaakt. Zo werd de *reageerbuisbaby* wereldnieuws toen de wetenschappers de geboorte van het eerste kind dat met deze techniek werd verwekt, bekendmaakten. Nu kent bijna iedereen de term *in vitro fertilisatie* (IVF).

2. TERMINOLOGIE. DE VAKSPECIALIST SPREEKT

Hebt u al eens gehoord van *applicatie-architectuur* in het bedrijfsleven? En wat zeggen u de volgende termen? Voor het ontwikkelen van een architectuur in een bedrijf kunt u gebruik maken van modellen als:

- ◆ *Client-server-architectuur*
- ◆ *Peer-to-peer architectuur*
- ◆ *Event-driven architectuur*
- ◆ *Multi-tier-architectuur*
- ◆ *Service-oriented architectuur*

Neen, het gaat hier niet over een klassieke architect die een huis ontwerpt. We bevinden ons in een heel specifiek vakgebied, met name de (computergestuurde) organisatie van een bedrijf of een overheidsdienst. De applicatie-architectuur beschrijft de samenhang van toepassingen en informatiesystemen binnen een organisatie.

Dat lijkt ingewikkeld, maar dat is het niet voor iedereen. Het is het terrein van vakspecialisten uit de IT-sector, die de organisatie van een onderneming in goede banen leiden door de juiste computerprocessen te bedenken voor het efficiënt functioneren van dat bedrijf. De taal die deze vakspecialisten gebruiken, is nagenoeg onverstaaanbaar voor de leek. Toch communiceren deze specialisten onderling op een duidelijke en strak afgebakende manier met elkaar.

Dat heeft te maken met de gemeenschappelijke vaktaal die zij gebruiken. *Vaktaal*, ook de *terminologie* van een vakgebied genoemd, ontstaat wanneer specialisten in een bepaald domein in een technisch of wetenschappelijk jargon met elkaar communiceren. De terminologie van dat vakgebied wordt vaak vastgelegd via internationale afspraken, de normen. Daar komen we later nog op terug. In alle gebieden van de samenleving komen vaktermen voor. Laten we eens kijken naar de *politiek*. Arbeidsovereenkomsten gaan velen van ons aan en worden vastgelegd via politieke onderhandelingen.

Op de website van de federale overheid in België vinden we de volgende informatie:

Een collectieve arbeidsovereenkomst (cao) is een akkoord dat wordt afgesloten tussen de vertegenwoordigers van de werkgevers- en werknemersorganisaties. De cao bepaalt de arbeidsrelaties (waaronder de arbeids- en loonvoorwaarden) tussen werkgever en werknemers binnen een onderneming of een bedrijfstak. Zij regelt ook de rechten en plichten van de contracterende partijen. Collectieve arbeidsovereenkomsten kunnen op verschillende onderhandelingsniveaus worden afgesloten: Binnen de onderneming zelf. Een ondernemings-cao is van toepassing op alle werknemers van de onderneming.

Op het niveau van een bedrijfssector. De sectorale cao's worden afgesloten binnen een paritair comité of subcomité. Het gaat om akkoorden die van toepassing zijn op alle werkgevers en werknemers waarop het paritaire (sub)comité betrekking heeft.

Binnen de Nationale Arbeidsraad. Het toepassingsgebied van de intersectorale cao's strekt zich uit tot alle bedrijfstakken en het hele land. Bovendien kan een cao worden gesloten binnen de Nationale Arbeidsraad voor een bedrijfstak die niet ressorteert onder een paritair comité of wanneer een paritair comité niet werkt.

Ook in Nederland vinden we vergelijkbare informatie.

Overeenkomsten moeten door de minister algemeen bindend verklaard worden. Anders gelden ze niet voor de gehele sector. Is de cao wel algemeen bindend verklaard, dan moet elk bedrijf en instelling in die sector belonen volgens deze richtlijn. Zowel meer als minder belonen mag in principe niet. Ook om die reden zijn er in veel sectoren eens per vijftien tot twintig jaar herwaarderingsregelingen (bijvoorbeeld de Functie Waardering Gezondheidszorg, FWG 3.0) om te zorgen dat functies met zelfde zwaarte ongeveer hetzelfde loon en dezelfde extra's krijgen.

We merken dat in de sector van het arbeidsrecht heel wat specifieke terminologie wordt gebruikt en dat de partijen die aan de onderhandelingstafel zitten, te weten werkgevers, vakbonden en overheid, deze begrippen en termen vlot moeten beheersen om tot correcte overeenkomsten te komen. Sociaal (arbeids)recht is dan ook een specialisatie apart.

3. DE KENNISECONOMIE. KNAPPE KOPPEN GEVRAAGD!

Onze samenleving is een kenniseconomie geworden die een enorme evolutie doormaakt in tal van technologische en maatschappelijke domeinen. De snelheid waarmee nieuwe uitvindingen worden gedaan en waarmee innovatieve ontwikkelingen op de markt komen, maakt dat de taal ook zeer snel mee evolueert. Elke nieuwe ontwikkeling, elk nieuw product laat een spoor na in de taal.

Dat ondervond men al in het begin van de twintigste eeuw, toen er door de industriële revolutie van eind negentiende eeuw meer en meer nieuwe technische ontwikkelingen op de markt kwamen. Zo ook in Oostenrijk, waar een bevlogen ingenieur, Eugen Wüster (1898–1977) zich zorgen maakte over de communicatie over nieuwe technische begrippen. Zijn interesse bleef vooral beperkt tot zijn eigen industriële achtergrond. Hij wou dat er duidelijkheid zou komen over alle nieuwe motoren, technieken enzovoort. Hij wou een sluitend systeem hebben om het product of de techniek in kwestie te begrijpen en te ontrafelen in al zijn onderdelen en om tegelijkertijd voor elk van deze begrippen een juiste term te bepalen. Ook al heeft Wüster heel wat studies verricht over het Esperanto in zijn jongere jaren, zijn belangrijkste werk ging in eerste instantie over het Duits, niet alleen omdat Duits een belangrijke taal was in de industriële ontwikkelingen en zijn eigen taal was, maar ook omdat de wereld nog niet echt internationaal was geworden op het gebied van techniek en handel. Met het werk van Wüster werd de grondslag gelegd voor de terminologieleer en het terminologiewerk.

4. INTERNATIONALE AFSPRAKEN OVER TERMINOLOGIE

Eugen Wüster was bijzonder actief en hij richtte ook een internationaal comité op binnen de International Standards Organisation (ISO). Het comité dat zich bezighoudt met terminologie is Technical Committee 37 (TC/37). Deze groep legt de internationale afspraken rond terminologie vast. Er zijn bijzonder belangrijke normen door dit comité ontwikkeld, zoals de ISO 704: *Principles and Methods of Terminology Work*. Daarin worden alle basisprincipes over terminologiewerk, de creatie van begrippenstelsels, het schrijven van definities en het uitwerken van een terminologiedatabank uitgelegd.

Naast de ISO 704 zijn ook de volgende normen erg relevant: de ISO 1087-1. Die legt de woordenschat van het terminologiewerk vast (*Terminology work — Vocabulary — Theory and application — Part 1*). Daarnaast is er de

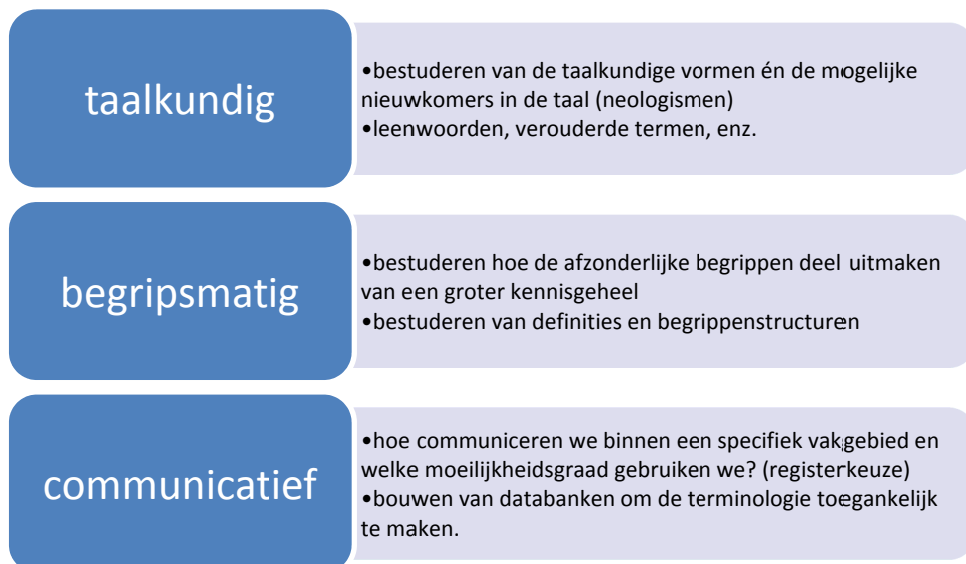
ISO 24156-1 die een notatiewijze aangeeft om begrippenstelsels helder weer te geven (Graphic notations for concept modeling in terminology work and its relationship with UML — Part 1: Guidelines for using UML in terminology work). Hoe men een databank moet organiseren in een computersysteem wordt weergegeven in de ISO 12620 (Computer applications in terminology — Data categories). De uitwisseling van gegevens tussen verschillende softwaretoepassingen wordt beschreven in de TBX (Terminology Base Exchange).

5. TERMINOLOGIE ALS INTERDISCIPLINAIRE WETENSCHAP

Laten we even teruggaan naar de eigenheid van terminologie als een wetenschappelijke discipline. Terminologieleer bevindt zich op de doorsnede van een aantal vakgebieden, zoals logica, taalkunde, computerwetenschappen, enzovoort.

Als we spreken over termen, dan kunnen we deze bekijken vanuit een taalkundig perspectief als talige elementen. Maar we kunnen ze ook bekijken als begrippen in de cognitieve wetenschap en de ontologie (hun plaats in de structuur van de wereld). En ten slotte zijn het communicatieve elementen in het taalgebruik van wetenschap en techniek.

Hoe zit het dan met het bewerken en bestuderen van termen? Het volgende schema verduidelijkt de drie aspecten die eigen zijn aan termen.



6. HET LEXICON EN DE TERMINOLOGIE

Maar waar komen de termen in specifieke vakgebieden vandaan? We kennen aan de ene kant onze algemene woordenschat, die we elke dag gebruiken en die vastgelegd wordt in een algemeen woordenboek. Voor het Nederlands is de meest gezaghebbende bron voor de meeste gebruikers van algemene woordenboeken een woordenboek zoals Van Dale. Een dergelijk woordenboek toont ons de rijkdom van de Nederlandse taal, in al zijn betekenisvormen en creativiteit. Terminologie, de vaktaal, heeft een bijzondere relatie met de algemene woordenschat. Termen worden ontleend aan de algemene woordenschat en krijgen een specifieke betekenis in een vakgebied en omgekeerd genereert de vaktaal termen die dan weer in de algemene woordenschat terecht komen.

Bekijken we de betekenis van *paard* in Van Dale:

- Paard: 1. Groot onevenhoevig zoogdier, veel gebruikt als rij-, trek- en lastdier
2. Gymnastiektoestel op 4 poten en met twee handvatten om op te voltigeren of zonder handvatten om overheen te springen
3. Schraag om hout op te zagen
4. Elk van beide schaakstukken waarover een speler beschikt, met de loop één recht en één schuin.

Bekijken we het nu andersom, en beperken we ons tot het domein van de *schaaksport*, dan heeft de term *paard* slechts één betekenis, namelijk de laatste.

Wat te denken van het culinaire vakgebied, de professionele keuken en de bereidingswijzen? Ook hier komt bijzonder veel vaktaal voor en deze is vaak geïnspireerd door het Frans. De leerlingen van de hotelschool moeten daarom leren wat *à blanc* is. Deze vakterm duidt op het afruimen van de tafel na de hoofdschotel. Het is de bedoeling om na de hoofdschotel de tafel opnieuw schoon te maken om vervolgens met de nagerechten te kunnen starten. En ze mogen vooral de *coup de torchon* niet vergeten!

Ze moeten aiguillettes kunnen snijden; dit zijn lange, dunne reepjes vlees van wild en gevogelte, die worden gebruikt als garnituur in soepen en sausen. Voor een feestje moeten ze *canapés* kunnen maken (geen meubelstuk, maar een belegd toastje of aperitiefhapje). En aan het einde van hun opleiding moeten ze kunnen *brosseren, canneleren, enleveren, escaloperen, debarrasseren, decanteren, degusteren, egouteren, fileren, flamberen, frapperen, garneren, givieren, macereren, napperen, parfumeren, passeren, pocheren, poleren, trancheren* en nog zo veel meer! En kunnen ze handig een *quenelle* op het bord leggen? Of de groenten in *brunoise, chinoise* of *julienne* snijden?

Het is duidelijk, ieder vakgebied heeft zijn eigen jargon en wie professioneel wil werken en communiceren, moet die terminologie kennen. Maar niet alleen de vakspecialist heeft behoefte aan terminologie, iedereen die op een of andere manier in het communicatieproces betrokken is, heeft baat bij een heldere en correcte vaktaal. Dat is zowel het geval in de moedertaal van de gebruiker, maar ook in meertalige communicatie. En niet alleen de vertaler is daarbij betrokken. Iedere dienst in een bedrijf, van de verkoopafdeling en marketing, de ontwikkelaars en de technische diensten, tot de leveranciers en de klanten wil een heldere communicatie, waarin de termen één-op-één verwijzen naar de begrippen.

7. INZICHT IN DE WERELD: BEGRIPPENSTELSELS

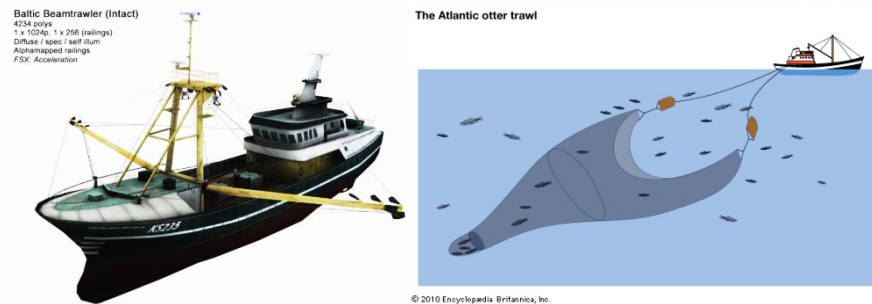
Een tolk bij de Europese instellingen vertelde me ooit dat er heel veel technische vergaderingen zijn, die moeten worden getolkt. Dat kan gaan over politieke en bestuurlijke onderwerpen, over milieuproblemen en groene energie, over juridische aspecten van vluchtelingen en migratie en nog veel meer. Maar de echte nachtmerrie van de tolken bij de EC is een vergadering over visserijproblemen. Visserij is een belangrijke bevoegdheid van de EU en in die vergaderingen worden regels besproken voor de begrenzing (de quota) van de visvangst, de bevoegdheid over de zeeën en de technieken waarmee mag worden gevestigd.

Om een dergelijk onderwerp te kunnen tolken naar een andere taal, maar ook om er een rapport over te schrijven of te vertalen, moet men een zekere deskundigheid hebben en inzicht in het vakgebied. Onnodig te zeggen dat er enorm veel verschillende soorten vis zijn en dat deze ook nog eens verschillende benamingen kunnen hebben in één en dezelfde taal. Maar ook de types vissersboten en de technieken waarmee wordt gevestigd zijn een zeer moeilijke materie.

Laten we eens kijken naar de vissersboten. Een goed begrip van de verschillende soorten bijvoorbeeld kunnen we alleen maar krijgen als een deskundige een overzicht geeft van alle types boten, met daarbij de nodige kenmerken om ze te kunnen onderscheiden. Dat kan in een lange lijst, een tabel of een doorlopende tekst, maar erg helder is dat niet. Een schematische voorstelling helpt heel wat meer, vooral als het een boomdiagram is waarin de verschillende schepen systematisch een plaats krijgen in het grotere geheel.

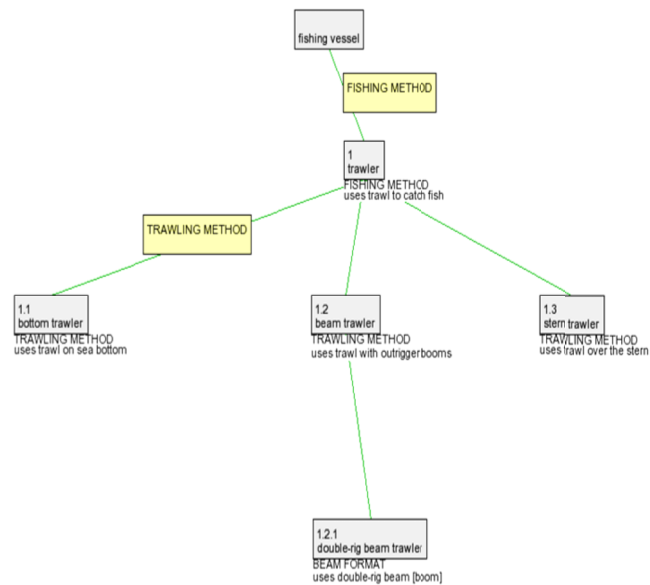
We maken kort een analyse van de verschillende trawlers. Een trawler is een vissersschip dat met een trechtervormig net (Engels: *trawl*) vist. Er zijn

verschillende soorten: *outrigger trawler*, *beam trawler*, *ottertrawler*, *freezer trawler*, enzovoort. Zo gebruikt de beam trawler lange balken die als een soort hefboom de netten kunnen neerlaten. Ze worden vooral gebruikt om platvis te vangen in de Noordzee.



Laten we deze begrippen nu in een diagram onderbrengen:

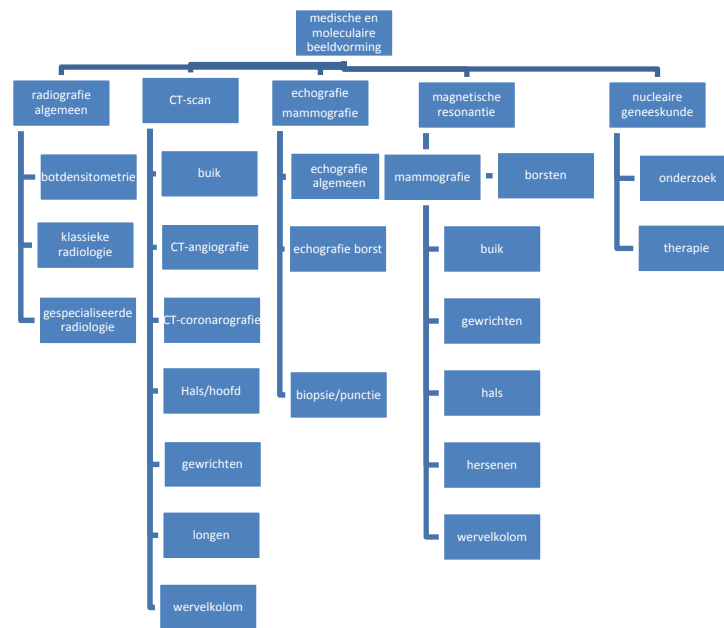
Trawler - 06-03-2014 12:51 (built-in account)



Een dergelijk schema noemen we een *begrippenstelsel*. Een vakgebied wordt op die manier in een systematische structuur gegoten, waardoor iedere term of ieder begrip of zelfs iedere betekenis zijn juiste plaats krijgt.

We verduidelijken het belang van een begrippenstelsel met een tweede voorbeeld. Bijna iedereen komt in zijn of haar leven wel in aanraking met een medisch

onderzoek waarbij een radiografie nodig is. Maar er zijn heel veel verschillende radiografische technieken, en voor de doorsnee patiënt is het niet eenvoudig te achterhalen wat er precies bedoeld wordt.



<http://www.aznikolaas.be/web/mmb>

Dat zien we ook op de website van het AZ Nikolaas in Sint Niklaas, een stad in het Waasland in België. Kijken we op de pagina van de medische en moleculaire beeldvorming, dan krijgen we een helder overzicht, in een begrippenstructuur.

Dit soort begrippenstelsels geeft helder weer hoe het behoorlijk complexe gebied van medische beeldvorming eruitziet en zorgt ervoor dat de patiënt in staat is betere informatie te krijgen over het specifieke onderzoek dat moet gebeuren. Maar ook vakspecialisten zelf hebben behoefte aan dergelijke begrippenstelsels. Dat kunnen we ook aan de hand van een voorbeeld uit de medische sector aantonen.

8. NOMENCLATUREN EN MEDISCHE CLASSIFICATIES

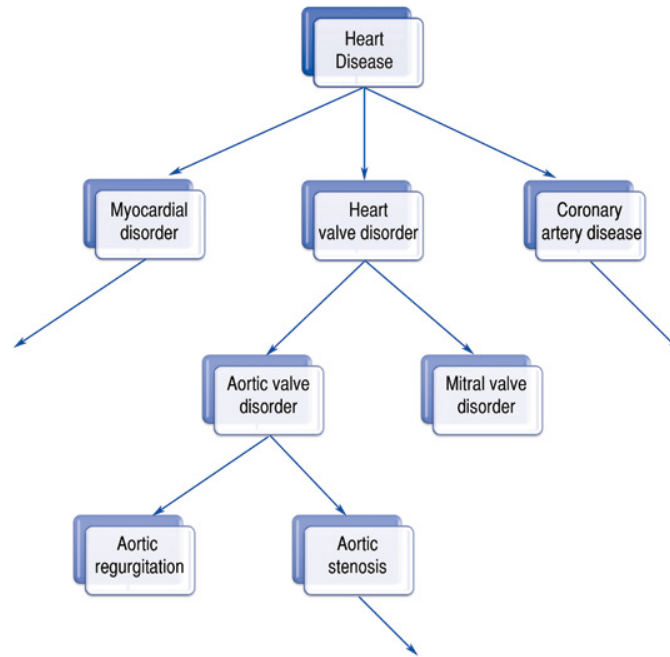
Elke medische prestatie verricht door een arts moet geregistreerd worden om eventueel via de ziektekostenverzekering van de patiënt te worden terugbetaald. Daarom moet er een systematisch en goed gestructureerd overzicht zijn van de verschillende medische handelingen. Dat noemen we een *nomenclatuur*. Het is een lijst van intellectuele en technische geneeskundige verstrekingen vastgelegd in een koninklijk besluit op basis waarvan het honorarium voor de arts, de eigen bijdrage van de patiënt en de vergoeding voor de patiënt berekend worden.

Die nomenclaturen zijn erg belangrijk vanuit economisch standpunt. De overheid zal op basis van de nomenclatuur de financiële middelen voor de zorgverleners vastleggen; de nomenclatuur is voor de patiënt van belang omdat op die manier vaste tarieven worden bedongen en voor de overheid om de uitgaven in de zorg te kunnen sturen en een beleid te voeren om bepaalde ziektekosten terug te dringen. Zo doet de Belgische overheid onderzoek naar de overconsumptie in ziekenhuizen wat betreft te veel radiologische onderzoeken, of bij de biomedische laboratoria in verband met te uitgebreide en te dure bloedanalyses. Ten slotte vertelt het gebruik van bepaalde nomenclaturen ook iets over de epidemiologie en

Hoe kunnen verschillende instanties en verschillende landen nu een heldere nomenclatuur opbouwen? Voor de medische wereld zijn er internationale initiatieven. Zo is SNOMED CT¹ een medische standaard voor het documenteren en coderen van medische gegevens. SNOMED CT bestaat uit een verzameling medische termen die zijn gecodeerd om door een computer verwerkt te worden. SNOMED CT omvat gebieden als ziektes, symptomen, verrichtingen, behandelingen, apparatuur en medicatie. Het doel van SNOMED CT is het op een consistente manier indexeren, opslaan, ontvangen en verzamelen van medische data, ongeacht specialisme of zorglocatie. SNOMED CT bevat meer dan 311.000 unieke *concepten*. Deze *concepten* zijn numerieke codes die staan voor medische begrippen. Deze zijn georganiseerd in taxonomische hiërarchieën (we noemen deze ook begrippenstelsels), die gestructureerd zijn van algemeen naar meer specifiek.

We kunnen ook een bepaald ziektebeeld via een boomdiagram verder uitsplitsen in bovenliggende en onderliggende begrippen: zo zien we hier een diagram over hartziekten:

¹ https://www.nlm.nih.gov/research/umls/Snomed/snomed_main.html

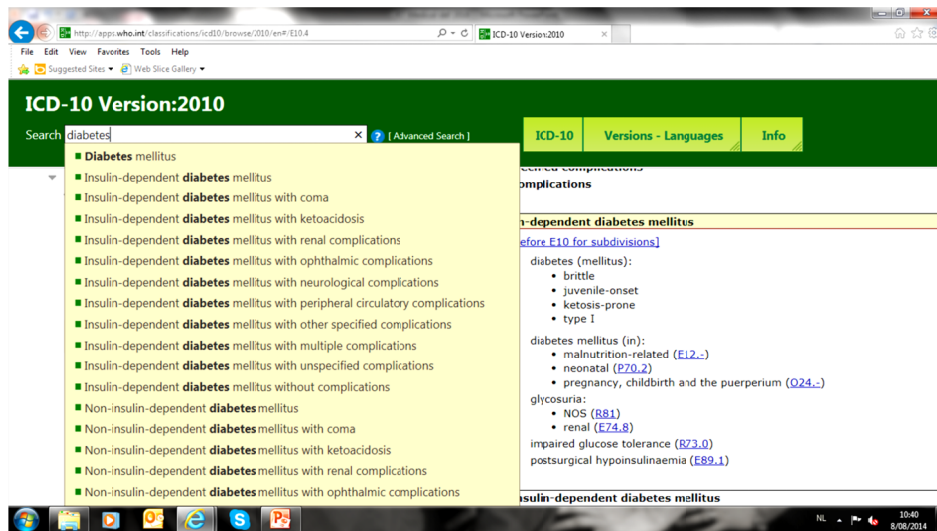


Een tweede belangrijke classificatie in het medische domein is de ICD-10 code, dit is de International Classification of Diseases and Related Health Problems, versie 10. Deze code wordt bijgehouden door de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO). Interessant is dat de eerste versie van deze code werd uitgewerkt aan het einde van de negentiende eeuw, toen het Internationaal Statistisch Instituut op zijn bijeenkomst in Wenen in 1891 een commissie belastte met de samenstelling van een classificatie van doodsoorzaken.

Ondertussen is de ICD-10 code² uitgegroeid tot een krachtig referentieapparaat dat overal kan worden gebruikt om de medische informatie in kaart te brengen via de nodige statistieken, en hieruit conclusies te trekken.

De ICD-10 code is online beschikbaar en geeft een zeer gestructureerd overzicht van de ziektebeelden. Maar niet alleen de medische sector heeft behoefte aan begrippenselsels en gestructureerde overzichten. Een bedrijf dat een basis wil leggen voor een heldere communicatie doet er goed aan om alle begrippen die in de technologie of de producten van het bedrijf worden gebruikt eerst grondig in kaart te brengen en helder te definiëren.

² <http://apps.who.int/classifications/icd10/browse/2016/en>



9. HET PROBLEEM. DE HUISTAAL VAN HET BEDRIJF

Hoe complexer de producten van een bedrijf worden en hoe groter het bedrijf zelf wordt, des te meer komt ondubbelzinnige communicatie onder druk te staan. Te veel verschillende afdelingen, te veel verschillende experts van eenzelfde bedrijf schrijven teksten die los van elkaar tot stand komen en waarbij de terminologie niet eenvormig is.

We nemen een voorbeeld uit de automobielsector. De autosector heeft een grote groei doorgemaakt. Bedrijven brengen voortdurend nieuwe modellen op de markt en moeten ontzettend veel teksten schrijven. Het gaat hier over verkoopteksten, brochures, maar vooral ook over technische handleidingen voor garagehouders en gebruikershandleidingen voor de klant. Toch hebben weinig bedrijven op dit moment een goede benadering van hun vaktaal. Ze hebben vaak niet in de gaten dat het probleem van goede communicatie begint bij de moedertaal, de huistaal van het bedrijf.

In een onderzoek stelden we vast dat het Amerikaanse autobedrijf Ford in zijn Engelstalige handleidingen vaak verschillende termen hanteert voor één en hetzelfde begrip. Zo vonden we de termen *childproof safety locks*, *childproof door locks* en *child safety locks* in één en dezelfde handleiding van het automerk. En binnen het hoofdstuk veiligheid vinden we nog andere terminologische verwarring: *anti-theft system*, *theft-deterrent alarm system*, *anti-theft alarm system*, *theft alarm* en *vehicle security system* komen ook in de

zelfde handleiding voor. Hoe kan de klant dit allemaal begrijpen, en meer nog: hoe gaat een vertaler met deze ongewilde variatie in termen om?

Een mooi voorbeeld van hoe het wel kan, is BMW. De huistaal van het bedrijf is Duits en men pakte het probleem van de communicatie dan ook eerst intern in het Duitse moederbedrijf aan. Het gaat hier om veel meer dan alleen maar terminologie, maar het is wel de bedrijfsterminologie die een cruciale factor is in het proces. Het totale proces vertrok van een analyse van alle producten en technische informatie die in het bedrijf werden gemaakt. Dat kan alleen als men uitgaat van een begrippenstelsel, waarin alle onderdelen van bijvoorbeeld een bepaalde motor in kaart worden gebracht in heldere boomdiagrammen. Pas toen al die begrippen duidelijk in heldere schema's waren geplaatst en gedefinieerd, werden er Duitse termen aan toegekend. Deze termen zijn uniek en er zijn geen synoniemen of varianten mogelijk. Dat is een eerste stap in de goede richting, maar hoe verkoop je dat aan het personeel en hoe laat je iedereen in dezelfde richting meedenken? Dat kan door een doorgedreven en zeer uitgebreid *content management systeem* (CMS), dat alle inhoud van het bedrijf centraal beheert. Dit CMS staat op een centrale server en iedereen kan die informatie gebruiken. De teksten die in het bedrijf in de vastgestelde terminologie worden geschreven, worden opgeslagen in kleine informatieblokken, klaar voor hergebruik.

Het toverwoord van dit soort centrale kennisbeheersystemen is *single sourcing*. Dit betekent dat alle teksten in de brontaal maar één keer worden geschreven en uniek op één locatie worden opgeslagen. Iedereen in het bedrijf, van technisch schrijver tot secretaresse en van de technisch instructeur tot de manager kan deze teksten gebruiken. Creatieve pogingen om zelf nieuwe termen te verzinnen, zijn niet meer mogelijk. In een rapport schetst de Gilbane-groep hetzelfde verhaal voor een ander bedrijf van BMW, met name de Motorrijtuigen. Ook daar was de groei enorm, in korte tijd bereikte het aantal modellen van de BWM-motoren meer dan 150 verschillende varianten. Voor al die modellen moeten gebruikershandleidingen gemaakt worden, maar ook de technische instructies voor onderhoud enzovoort moeten kloppen. Het centrale team van technische redacteurs kon de toevloed van werk en de steeds kortere levertijden niet meer aan. Ook hier was de oplossing een centraal kennisbeheersysteem.

Sommige bedrijven ontwikkelen kennisbeheersystemen voor organisaties. Het doel van een dergelijk systeem is het verkorten van de tijd die werknemers spenderen aan classificeren (en niet meer terugvinden) van informatie, de tijd die verloren gaat met het opnieuw aanmaken van teksten en inhoud

die al ergens in het bedrijf aanwezig is en het (tevergeefs) zoeken naar e-mails of andere belangrijke informatie. De meeste informatie in bedrijven wordt op een klassieke manier geklasseerd door iedere werknemer afzonderlijk. En dat leidt tot heel veel verlies van tijd en vooral tot vele versies van eenzelfde document.

Single sourcing is dus een oplossing voor versiebeheer en het arbeidsintensieve editeren van verschillende varianten van een tekst. Er is slechts één bron, die volledig correct de tekst weergeeft, in overeenstemming met de stijlkenmerken van het bedrijf en de huisterminologie. Het spreekt voor zich dat dit soort systemen het aantal fouten in de tekst drastisch reduceert. En vanuit de correcte brontekst wordt het vertalen ook makkelijker.

10. TEKOM. HET BRANDPUNT VAN DE TECHNISCHE COMMUNICATIE

Hoe belangrijk correcte communicatie voor bedrijven en de totale economie wel is, kunnen we afleiden uit de omvang en de impact van een organisatie zoals TEKOM. TEKOM staat voor *Gesellschaft für Technische Kommunikation. Der deutsche Fachverband für Technische Kommunikation*. Op de website van *TEKOM.de* (www.tekom.de) vinden we een massa nuttige informatie. Om te beginnen een beschrijving van wat technische communicatie precies is, hoe de informatiestroom in een bedrijf kan worden geanalyseerd en wat de informatielevenscyclus is. We vinden ook informatie over technische schrijvers, een beroep dat vooral in Duitsland zeer gewaardeerd is en waar specifieke opleidingen voor bestaan. Er gaat zeer veel geld om in de wereld van TEKOM en de Duitse industrie onderschat het belang van goede communicatie niet.

Verder brengt TEKOM voor zijn leden interessante artikelen en nieuwe trends in het beheer van technische communicatie, meer in het bijzonder over het schrijven van handleidingen bij allerlei soorten apparatuur en software. TEKOM organiseert ook congressen en heeft een eigen tijdschrift, *TcWorld*. Er bestaat ook een TEKOM Europe, en daaronder hebben we een vleugel TEKOM België, dat in 2014 werd opgericht. Nederlandse bedrijven kunnen aansluiten via TEKOM België.

BESLUIT

In alle gespecialiseerde sectoren van onze economie en industrie hanteert men die en de verzameling vakterminologie groeit evenredig met de complexiteit van de samenleving. Bedrijven die streven naar een goede beheersing van de interne en externe communicatie moeten eerst en vooral naar de huistaal kijken en daarvan een grondige analyse maken. Een sterk begrippenstelsel, met daaraan gekoppeld de juiste termen kan heel veel winst opleveren in het complexe communicatieproces. Indien men een ondubbelzinnige definitie van deze begrippen als de kern van het kennissysteem van een bedrijf ziet, dan zal ook de externe en meertalige communicatie een stuk efficiënter kunnen verlopen en dat brengt een belangrijke winst in tijd en geld met zich mee.

REFERENTIES

- Barbion, Yves. 2015. 'In der Beschränkung zeigt sich erst der Meister. Minimalisme biedt hulp bij het schrijven van technische documentatie.' *Ad Rem, Tijdschrift voor zakelijke communicatie* 29, no. 4, juli-augustus 2015.
- Felber, Helmut (ed.). 1979. *Terminologie als angewandte Sprachwissenschaft. Gedenkschrift für Univ. Prof. Dr. Eugen Wüster*. München (u.a.): Saur.
- Kockaert, Hendrik J., & Frieda Steurs (eds.). 2015. *Handbook of Terminology. Volume 1*, Amsterdam/ Philadelphia: John Benjamins.
- Steurs, Frieda. 2016. *Taal is Business!* Schiedam: Scriptum.
- Steurs, Frieda, Gabriele Sauberer, & Blanca Nájera 2016. *Terminology, Technical Documentation and Standards: Safety and Security for Industry and Engineering Environments*. http://www.academia.edu/25766539/Terminology_Technical_Documentation_and_Standards_Safety_and_Security_for_Industry_and_Engineering_Environments.
- Tekom (ed.). 2013. *Proceedings of the European Academic Colloquium on Technical Communication*. Vol. 2.
- Van Heghe, Hans. 2011. *Knowledge Centric Management: Urgent recommendations and a practical and pragmatic framework to become a knowledge centric organization*. St Albans (UK): Ecadamy Press.
<https://www.iso.org/standard/38109.html>.

JĘZYK TO BIZNES:
JĘZYK (SPECJALISTYCZNY) JAKO CENTRALNE OGNIWO
GOSPODARKI I SPOŁECZEŃSTWA

Streszczenie

Stosowanie terminologii specjalistycznej jest bardzo ważnym aspektem naszego nowoczesnego społeczeństwa. We wszystkich wyspecjalizowanych obszarach naszej gospodarki i przemysłu stosowane są terminy specjalistyczne, a zbiór terminologii gwałtownie rośnie wraz ze złożonością naszego społeczeństwa. Firmy, które chcą dobrze zarządzać wewnętrzną i zewnętrzną komunikacją, muszą

najpierw przeanalizować język źródłowy. Dobrze rozwinięty system pojęciowy połączony z właściwą terminologią może zoptymalizować złożony proces komunikacji. Jeśli jasne definicje najważniejszych konceptów traktować jako podstawowy zasób wiedzy przedsiębiorstwa, to proces komunikacji będzie przebiegał o wiele płynniej, co w konsekwencji prowadzi do oszczędności czasu i pieniędzy.

Przełożyła Beata Popławska

Słowa kluczowe: terminologia; gospodarka oparta na wiedzy; język specjalistyczny; wyspecjalizowane obszary; systemy koncepcyjne.

LANGUAGE IS BUSINESS:
(SPECIALIZED) LANGUAGE AS A CENTRAL CHAIN
FOR ECONOMY AND SOCIETY

S u m m a r y

The use of dedicated terminology is a very important aspect of our modern society. In all specialized domains of our economy and industry, terms are used and the collection of terminology grows exponentially with the complexity of our society. Companies who want to obtain a good management of the internal and external communication have to analyze the source language first of all. A strong concept system linked to the correct terminology can optimize the complex communication process. If one considers unambiguous definitions of the most important concepts as the core of the knowledge system of a company, the communication process will run much smoother and this leads to saving time and money.

Key words: terminology; knowledge economy; specific domain knowledge; concept systems.