



FODINA LANGUAGE TECHNOLOGY AB
TEKNIKRINGEN 7
583 30 LINKÖPING
013-342 0187
www.fodina.se

Fodina Language Technology White Paper

Ordnad språkhantering



1 Utmaningen

På den svenska marknaden finns många företag och organisationer som har komplexa produkter och tjänster med mycket dokumentation. Många har språkligt material inbyggt i produkterna i och med att fler och fler produkter innehåller programvara. Ofta översätts dokumentation och produkter till många språk.

Det vi ser är att de allra flesta av dessa företag upplever någon form av problem med sina texter som relaterar till de processer man använder sig av för att skriva och översätta produkter och dokumentation. De problem man har visar sig ofta i effekter som:

- **Otydliga produkttexter**

- Menysystem och dialogrutor i programvara använder olika begrepp för samma sak. Ett tydligt exempel som vi ofta ser är Quit, Exit, Abort, End – finns det någon skillnad i funktion mellan dessa menyval? Ofta kanske användaren kommer rätt i alla fall efter några försök, men otydligt språkbruk, rent av stavfel, kan ha en mycket bestående effekt hos användaren, nämligen känslan av dålig kvalitet. Dålig kvalitet leder ofta till ökad produktsupport i form av frågor.

- **Otydlig dokumentation**

- Termer och begrepp används inkonsekvent i olika stycken, kapitel och tillhörande manualer vilket förvirrar läsaren. Om källspråkstexterna är inkonsekventa blir det oftast ännu värre när dessa ska översättas. Översättarna kommer att förstärka de fel som finns i originaltexten.
- Inkonsekvens mellan dokumentation och språkliga element (t.ex. displayer, menyer, texter på knappar) i den produkt som beskrivs. Detta förvirrar läsaren.

- **Otydlig företagsprofil**

- Produkt- och företagsnamn förekommer i olika former och varianter.

- **Svengelska uttryck**

- Vi berömmar oss gärna i Sverige av att vara duktiga på engelska. Alltemellanåt byter vi dock *effect* mot *affect*, använder *effective* i stället för *efficient*, skriver *control* när vi menar *check* och *fewer* när vi borde skriva *less*. Det finns många exempel som sammantaget sänker kvaliteten på informationen. Detta leder till försämrade utsikter att få kvalitet på översättningar som baseras på de svengelska källspråkstexterna.

Många organisationer försöker minska problemen som listas ovan genom att dokumentera reglerna för hur man ska skriva – Writing Guidelines. Termer som ska användas listas i Excel-ark eller på webbsidor. Ofta jobbar man med detta material på "lediga stunder" och kvaliteten på materialet är därför inte på topp. En samvetsfråga som ofta är relevant är hur uppdaterade termlistorna är?

Även om man skulle lägga ner stora resurser på att underhålla termlistor och skrivregler så har man nästa problem; hur mycket av regler och termlistor kommer skribenterna ihåg att följa om man inte får hjälp att följa reglerna? Och hur ser man till att folk använder rätt terminologi när denna förändras?

En metod som många företag provar för att komma tillrätta med problemen ovan är att införa manuell språkgranskning av skrivet material. Skriver man sina originaltexter på engelska tar man ofta

in en person som har engelska som modermål som språkgranskare. Och det är ju bra. Men ofta räcker det inte hela vägen ut eftersom modellen med manuell språkgranskning har följande problem:

- Man inför en kostnad för en, eller kanske flera personer som sysselsätts med att granska och korrigera andras fel.
- Man har lång ledtid för att få sitt material granskat. Skribenten har glömt bort vad han/hon skrev när återmatningen kommer.
- I vissa fall justerar granskaren felaktigheter och tveksamheter utan att återmata till skribenten. Detta innebär att man inte får någon upplärningseffekt för skribentens del.
- Man hinner inte granska allt som borde granskas.
- Det mänskliga minnet är inte perfekt. Precis som skribenten har granskaren problem med att komma ihåg alla termer och formuleringar som får eller inte får användas. Många företag har en manual med skrivregler på kanske 25-50 sidor, vissa har upp till 100 sidor. Dessutom har man hundratals eller kanske tusentals termer att hålla ordning på. Man får en ojämn granskning från ena dagen till den andra.
Som anekdot kan nämnas att vi på en av Sveriges största elektronikföretag satte upp ett hjälpsystem för skribenter där vi implementerade regler ur företagets dokumenterade skrivregler. Vid provkörning av systemet klagade deras chefsspråkgranskare och tillika ansvarige för skrivreglerna över en del återmatning som han fått av systemet på en text som han själv skrivit. Vid kontroll visade det sig att vi kunde peka på sidan där regeln fanns dokumenterad i deras egna skrivregler – inte ens den ansvarige för reglerna kunde sina egna regler.

Effekterna ovan är ofta svåra att kvantifiera. Andra effekter som är betydligt lättare att kvantifiera är:

- **Onödigt dyra översättningskostnader**
- **Långa ledtider i dokumentationsprocesser** pga. granskningar

2 Ordnad språkhantering

Vi på Fodina brukar prata om *ordnad språkhantering* som ett koncept. Grovt sett kan man säga att följande delar ingår i detta koncept:

- **Ordning på språkliga resurser:**
 - Vilka termer, fraseringar och meningar får användas? Vilka får inte användas?
 - Vilka språkliga regler ska följas för olika typer av dokumentation?
 - Hur ska de olika termerna, fraserna och meningarna översättas?
- **Automatiserad hjälp att följa uppsatta regler** och använda de språkliga resurserna korrekt till de personer som skriver texter på källspråk och översätter texter.

Tittar man mer i detalj på vad som krävs så måste man införa några nya komponenter i sina processer:

- **Standardiserade termer på källspråket.** Termer ska samlas in och beslut ska tas om vilka termer man får använda och vilka som är förbjudna. Termerna ska finnas enkelt tillgängliga för alla som skriver dokumentation av olika slag. Allra helst tillgängliga för alla anställda inom organisationen.
- **Smidigt verktygsstöd för att fortlöpande fånga upp nya termer.** Om man inte extraherar termer kontinuerligt ur dokumentationen löper man stor risk att

terminologin är ofullständig. Manuell termextraktion är mycket tidsödande och medför därför höga kostnader – vilket ofta leder till att termextraktion inte utförs alls. Termextraktion måste göras med någon typ av verktyg, annars riskerar man att den inte utförs överhuvudtaget.

- **Standardiserade meningar på källspråket.** Det finns flera anledningar till att ha standardiserade meningar. De vanligaste är 1) minska kostnader för översättning och 2) öka enhetligheten i framförallt instruktioner.
- **Smidigt verktygsstöd för att fortlöpande fånga upp nya standardmeningar.**
- **Tydliga språkliga regler** för hur man ska skriva på källspråket. Exempelvis att inte skriva i passiv form, att inte använda onödiga, redundanta ord och att skriva ord i rätt ordning. Har man svenska skribenter som skriver källspråkstexter på engelska kan det finnas anledning att särskilt leta efter vanliga "svengelska" ord och konstruktioner som bör undvikas.
- **Smidigt verktygsstöd för skribenter** som hjälper till med att följa de regler man satt upp och använda de standardiserade termerna och meningarna. Skribenterna ska alltså ha tillgång till verktyg som smidigt kan kontrollera termer, meningar och språkliga regler som används.
- **Översätta termer på relevanta målspråk.** När termer kommer till eller förändras på källspråket så bör dessa översättas till relevanta språk och lagras i lämpligt format.
- **Smidigt verktygsstöd för översättare** som hjälper dem att använda översatta termer och meningar enligt uppsatta regler.
- **Automatiserade kvalitetskontroller för källspråksmaterial.** Här fångar man fel innan materialet lämnar skribenten.
- **Automatiserade kvalitetskontroller för översatt material.** Här förvissas man sig om att översättningar har tillräcklig kvalitet – även på de språk som man inte själv förstår.

3 Effekter av ordnad språkhantering

Om man ser till att ordna sin språkhantering kan man få bl.a. följande fördelar:

- **Minskade kostnader för översättning.**
Skriver man konsekvent och återanvänder existerande termer, formuleringar och meningar kan man spara upp till 20 % av översättningskostnaderna. Fodina kan hjälpa skribenterna att skriva konsekvent med verktygsstöd.
- **Enhetligt språkbruk** såväl i informationsutbyte inom företaget som i material som lämnar företaget
Detta ger **färre missförstånd och tydligare företagsprofil.**
- **Kortare ledtider för språkgranskning** och mindre behov av manuell språkgranskning. Existerande användare av den typ av stödverktyg som Fodina säljer rapporterar minskning av manuell språkgranskning med upp till 50 %.
- **Minskat fokus på språkliga aspekter vid faktagranskning.**
Faktagranskare fastnar ofta på formuleringar och ordval istället för att fokusera på faktafel och saknad information. Införs en automatiserad språkkontroll innan faktagranskning minskar dessa problem.
- **Assistans med återanvändning av redan skrivna och översatta meningar.**
Återanvändning av redan skrivna meningar **ökar enhetlighet och minskar översättningskostnader.**

- **Tydlig inlärningseffekt** i och med omedelbar, konsekvent återmatning till skribenten.
- **Kortare inskolningstid för nya skribenter.**
Om man har stor personalomsättning eller behöver fylla belastningstoppar med konsulter så kommer de nya skribenterna upp i hög produktionstakt med hjälp av det automatiserade stödet.
- **Tydliga måttetal för språklig kvalitet.**
Genom att sammanställa den statistik om kvaliteten på skrivet material som skapas av stödverktygen kan man a) mäta om kvaliteten ökar eller minskar, b) fånga upp typfel som många skribenter gör och ha riktad utbildning för att minska dessa fel.
- **Färre sena korrigeringar** av skrivet material.
- **Termer enkelt åtkomliga via webbsida för alla personalgrupper.**
- **Vetskap om att översatt material har rätt kvalitet.**
Fodina kan göra fullskaliga kontroller eller stickprovskontroller av översatt material och larma när kvaliteten är för låg. På i princip alla språk. I dagsläget hjälper vi vår mest krävande kund att göra automatiska kvalitetskontroller på 80 språk inklusive kinesiska, arabiska och urdu.
- **Verktögsstöd för skribenter som inte har engelska som modersmål.** Här menar vi integrerade verktyg som kan anpassas att identifiera just de typer av fel som t.ex. svenska skribenter gör på engelska.

Många företag bekymrar sig bara om språklig kvalitet för den produktdokumentation som levereras tillsammans med produkterna. Inför man ordnad språkhantering kan man ofta adressera språkliga problem tidigare i informationsflödet och hjälpa även dem som skriver specifikationer och utvecklar programvara med att höja kvaliteten på det material de producerar. Detta kan röra sig om personalgrupper som inte primärt jobbar med språkliga frågor. Angriper man de språkliga problemen tidigare i kedjan skapar man inte bara ett bättre utgångsmaterial för dem som senare ska skriva produktdokumentationen utan minskar även mängden språkliga förbistringar i kommunikationen inom organisationen.

4 Fodinas utbud

På Fodina jobbar vi uteslutande med term- och språkrelaterade saker. Vi vill betona att vi INTE är något översättningsföretag; vi koncentrerar oss på processerna före översättning där vi assisterar med att höja kvaliteten på källspråksinformation samt processerna efter översättning där vi kontrollerar att kvaliteten på det översatta materialet är tillräckligt bra.

Fodina kan hjälpa kunder med processer, metoder och verktyg för att bygga upp en komplett miljö för Ordna Språkhantering. Naturligtvis kan vi även hjälpa till med enskilda komponenter som till exempel extraktion av termer ur befintlig dokumentation, kvalitetskontroll av översatt material eller införskaffande av termdatabas.

Sammanfattning av vad vi på Fodina hjälper kunder med:

- **Uppbyggnad och underhåll av termdatabaser**
Vi kan ta en mängd skrivet material från en kund och extrahera den terminologi som använts. Resultatet kan dels användas för att belysa problem som finns med inkonsekvent språkbruk och dels för att bygga upp, vad vi kallar, en standardiserad

termdatabas där man beslutat vilka termer som är godkända samt vilka termer som är förbjudna och ska ersättas av en annan term.

- **Verktyg för termhantering**
Administration och uppslagning av termer.
- **Verktyg för skribentstöd**
Uppslagning av termer, kontroll av använd terminologi, kontroll av standardiserade meningar, kontroll av språkliga regler integrerat i skribentens editor.
- **Verktyg för översättarstöd**
Uppslagning av termer, kontroll av använd terminologi, kontroll av språkliga regler i översättarmiljön.
- **Automatiserade kvalitets- och inkonsekvenskontroller**
Baserat på terminologi och andra språkliga regler.
- **Utveckling av processer och metoder kring ovanstående**
- **Rådgivning och utbildning i terminologi-, dokumentations- och översättningsfrågor**

Fodina har samarbete med flera ledande verktygsleverantörer såsom Acrolinx, SDL och Interverbium Technology vilket innebär att vi kan leverera olika typer av lösningar i enlighet med kundens behov.

I ett av de mer kompetenta verktygen som Fodina kan tillhandahålla för skribentstöd, Acrolinx IQ, kan man specificera termer som är tillåtna respektive förbjudna samt språkliga stilregler. De regler som specificerats används sedan för att, via integration till den editor som används, stödja skribenten under skrivandet. Verktøget integrerar till vanligt förekommande editorer som FrameMaker, Arbortext Editor, XMetal samt MS Office-produkter som Word, Powerpoint och Excel. Många språkliga regler finns inbyggda i Acrolinx IQ när man köper det men regler kan också anpassas efter kundens behov. Naturligtvis kontrolleras också rättstavning och grammatik. För tillfället stöds bland annat språken engelska, svenska och tyska.

På ungefär samma sätt som man kan standardisera användandet av termer och begrepp inom meningar så kan man standardisera hela meningar och på så sätt återanvända redan skrivna och översatta meningar.

Acrolinx IQ är utvecklat av ett tyskt programvaruföretag, Acrolinx GmbH, med huvudkontor i Berlin. Fodina säljer och implementerar Acrolinx IQ i Sverige. Mer information om verktyget finns på <http://www.Acrolinx.com>.

5 Om Fodina

Fodina Language Technology startade sin verksamhet 2004 som ett avknopningsföretag från Linköpings universitet. Vi är för närvarande sex anställda med utbildning och erfarenhet inom datorlingvistik och programmering. Vi har hjälpt, och hjälper, företag som Saab, Scania, Sony Ericsson och Patent- och Registreringsverket med olika tjänster och produkter kring språklig kvalitet på skrivet material.

Mer information om vad Fodina kan hjälpa dig med finns på <http://www.fodina.se>.