

Wissensmanagement und Unternehmenskultur am Fallbeispiel J.D. Edwards

Barbara Inge Karsch

Übersicht

- J.D. Edwards
- Abteilungskultur in der Anfangszeit
- Optimale Kultur für Wissensmanagement
- Abteilungskultur in den letzten Jahren
- Terminologieverwaltung und Lernorganisation
- Lücken und Versäumnisse
- Fazit

J.D. Edwards

- 1977 gegründet
- Softwarelösungen für die Bereiche Buchhaltung, Fertigung, Vertrieb usw.
- Übersetzung in 21 Sprachen
- Interne Übersetzungsabteilung mit Terminologieteam
- 2003 von Konkurrenten aufgekauft

Wissensarten

- Sprach- und Kommunikationswissen
- Translatorisches Methodenwissen
- Referenz- bzw. Informationsverwaltungs- und –organisationswissen
- Fachgebietsspezifisches Sachwissen
- Terminologiewissen
- Managementwissen
- Medientechnisches Wissen
- Soziales und interkulturelles Wissen

Frühere Abteilungskultur

■ Mensch

- Hierarchische Struktur
- Kein Verständnis für Übersetzungsproblematik
- „Schönheit“ spielt keine Rolle
- Management durch Angst und Druck
- Mangelnde Personalauswahlfähigkeiten
- Unqualifiziertes Personal

Frühere Abteilungskultur

■ Methode

- Kein Austausch unter den Übersetzern
- Keine Zusammenarbeit mit anderen Experten innerhalb des Unternehmens
- Silos
- Keine Produktschulungen
- Übersetzer nicht an Entscheidungen beteiligt

■ Maschine

- Schlechte technische Unterstützung
- Kein Terminologieverwaltungsprogramm
- Unzureichende Tools



8916U

TRANSLATION

KEY: SH

SYSTEM CODE: 00

00

S

C1

-----WORD BOOK REFERENCE-----

ENG: Swing

LAN: Auffahrt

WB SYSTEM . 44

-----TEXT ITEM TRANSLATION-----

ENG: Swing

...+... 1 ...+... 2 ...+... 3 ...+... 4 ...+... 5 ...+... 6 ...+... 7 ...+

LAN: Spätschicht

...+... 1 ...+... 2 ...+... 3 ...+... 4 ...+... 5 ...+... 6 ...+... 7 ...+

SIZE: 30

STATUS: C

SKIP TO TEXT: _____

F5=SKIP TO WB

F9=CPY NE

F10=CPY WB

F11=PREVIOUS

F12=NEXT

MA

a

16/009

Konsequenzen

- Wortfabrik
 - Quantität vor Qualität
 - Schlechte Einstellung vieler Übersetzer
 - Burnout
 - Hoher Personalwechsel
 - Häufige Beschwerden aus den Niederlassungen
 - Schlechte Beurteilungen

Lernorganisation

- Peter Senge, „Die fünfte Disziplin“, 1990
- Merkmale:
 - Entwicklung der persönlichen Fähigkeiten
 - Teamlernen
 - Gemeinsame Vision
 - Mentale Modelle
 - Systemdenken

Lernorganisation

■ Senge

- Risikofreudigkeit
- Förderung von Dialog
- Verknüpfung des Erfolgs von Einzelnen mit dem Erfolg des Unternehmens
- Gesundes Wettbewerbsverhalten
- Möglichkeiten zu Fort- und Weiterbildung

Lernorganisation

- Nonaka:
 - Engagement und Verantwortungsbewusstsein
 - Identifizierung mit dem Unternehmen
- Drucker:
 - Führung von Wissensarbeitern
- Garvin:
 - Lernfähigkeit einer Organisation
 - Verbesserung der Leistung

Lernorganisation bei JDE

- Kontinuierliches Produkttraining
- Zusammenarbeit mit technischen Redakteuren und Softwareentwicklern
- Praktikanten und Mentoring
- Verantwortungsbewusste Übersetzer
- Besuch von Konferenzen
- Geringer Personalwechsel
- Benchmarking

Lernorganisation bei JDE

- Hoch entwickelte Tools
- Natürlicher Workflow mit QA
- Gute Wissensinfrastruktur
- Terminologiedatenbank mit Beiträgen aus vielen Teilen der Firma
- Sieben Vollzeitterminologen

Terminologiewerk

- Abhängig vom Umfeld:
 - Explizites und implizites Wissen
 - Teamarbeit mit Fachleuten und Übersetzern
 - Dokumentiertes Wissen fördert die Schaffung neuen Wissens
 - Ständig neue Herausforderungen
 - Ständiges Lernen
- Lernorganisation

Lücken und Versäumnisse

- Wissen im Management
- Risikofreudigkeit
- Datenbank fürs gesamte Unternehmen
- Terminologie „Problem“ der Übersetzer
- Vision für Wissensmanagement
- Externe Unterstützung
- ROI-Studie
- Tools vs. Inhalt
- Menschen und Veränderungen

Fazit

- Lehren für andere Unternehmen
- Terminologieverwaltung nur mit Lernorganisation
- Lernorganisation ist Ideal
- Großer Verlust an Wissen ohne Terminologieverwaltung

Vielen Dank!



BarbaraIngeKarsch@comcast.net

DTT, Köln 2004