

Knowledge (Transfer) Management

Models, Concepts and Solutions for Facilitating Knowledge Transfer Processes in a Multilingual and Multicultural Business Environment

Kemal Biçak

Abstract

Dieses Buch fasst das Ergebnis der mehrjährigen Forschungsarbeit des Autors zu Modellen, Konzepten und Lösungen für die Förderung von Wissenstransferprozessen in einem mehrsprachigen und multikulturellen Geschäftsumfeld zusammen. Die Forschungsarbeit wurde an der Groupware Competence Center der Universität Paderborn durchgeführt.

Dieses Buch diskutiert Herausforderungen und innovative Lösungsansätze für die Förderung von Wissenstransferprozessen in einem sprachlich und kulturell heterogenen Geschäftsumfeld aus verschiedenen Perspektiven, die im Folgenden kurz beschrieben werden:

Aus *wirtschaftlicher Perspektive* betrachtet, unterstreicht das Buch die Wichtigkeit, das Wissen in einer Organisation zu managen sowie die sprachlichen und kulturellen Barrieren innerhalb der internationalen Wissenstransferprozesse zu überbrücken, um die neuen Herausforderungen der Globalisierung zu begegnen und die damit verbundenen Potentiale auszuschöpfen.

Aus der *state-of-the-art Perspektive* betrachtet, bietet das Buch eine umfassende und fundierte Diskussion der unter der Überschrift „Knowledge Management“ oft beschriebenen Theorien, Konzepte, Anwendungen und Technologien. Neben der Beschreibung der zwei Lager des Wissensmanagements („information processing camp“ und „human processing camp“) liefert das Buch eine ausführliche Beschreibung technologischer Standards für den internationalen Geschäftsumfeld, wie Character Encoding, Collaboration and Cooperation Platforms, Lokalisierung, Internationalisierung und Globalisierung Werkzeuge, sowie automatische und semi-automatische Übersetzungssysteme. Schließlich wird der theoretische Rahmen für das Internationale Wissens(transfer)management aufgespannt, wobei notwendige Aspekte in einem globalen, dynamischen Geschäftsumfeld beschreiben werden.

Aus *analytischer Perspektive* betrachtet, bietet das Buch eine umfassende Analyse der Wissenstransferprozesse auf einer abstrakten Ebene. Die Ergebnisse der Analyse werden in zwei graphischen Modellen zusammengefasst: Synchrones Wissenstransfermodell und Asynchrones Wissenstransfermodell (vgl. Abbildungen 35, 38 und 39). Die herausgearbeiteten Modelle zeigen zentrale Bestandteile der Wissenstransferprozesse bei synchronen und asynchronen Kommunikationssituationen. Sie bieten Ansatzpunkte für die allgemeine Analyse von Wissenstransferprozessen in einem internationalen Geschäftsumfeld. Sie lieferten somit das Fundament für die Identifizierung von sprachlich-kulturellen Herausforderungen in Wissenstransferprozessen, für die Diskussion von Lösungsansätzen und Konzepten, sowie für deren praktische Implementierung. Daher können die herausgearbeiteten Wissenstransfermodelle aus analytischer Perspektive als innovative Elemente der zusammengefassten Forschungsarbeit bezeichnet werden.

Aus *konzeptioneller Perspektive* adressiert das Buch kulturelle und sprachliche Herausforderungen innerhalb der Wissenstransferprozesse und diskutiert entsprechende Konzepte zur Förderung des Wissenstransfers im internationalen Geschäftsumfeld. Basierend auf den herausgearbeiteten Wissenstransfermodellen und der sprachlich-kulturellen Analysen im vierten Kapitel, werden im fünften Kapitel Konzepte zur Unterstützung einzelner Wissenstransferschritte und somit des gesamten Wissenstransferprozesses diskutiert. Hierzu sind die im Kapitel 5.1 diskutierten Konzepte zur Anpassung und Erweiterung auf elektronischen Dokumenten basierenden KTM-Systemen für den Einsatz in einem internationalen Geschäftsumfeld mit mehrsprachigen und multikulturellen Wissenstransferprozessen zu nennen. Vor allem stellen die im Kapitel 5.2 diskutierten Konzepte zur Integration verschiedener Übersetzungs- und Nachschlageressourcen in einem KTM-Systemumfeld zur Steigerung der sprachlich-kulturellen Kompetenz der Mitarbeiter in internationalen Kommunikationsprozessen besondere innovative Elemente der zusammengefassten Forschungsarbeit dar. Des Weiteren sind die im Kapitel 5.3 diskutierten Konzepte für das zentrale Erfassen und die Verteilung der Mitarbeiter-Erfahrungen aus dem internationalen Geschäftsumfeld und andere sprachlich-kulturelle Informationen zu nennen. Schließlich bildet das im letzten Abschnitt

des fünften Kapitels diskutierte Konzept eine innovative Lösung für das zentrale Management von sprachlich-kulturellen Funktionen und deren effiziente Integration und Nutzen innerhalb von KTM-Systemen.

Aus *implementierungstechnischer Perspektive* ist der im Kapitel 6 vorgestellte Prototyp TransKnow als innovatives Element der zusammengefassten Forschungsarbeit zu nennen. Die einzelnen Module des TransKnow stellen die praktische Umsetzung der im Kapitel 5 diskutierten Konzepte dar.

Aus einer *Integrationsperspektive* heraus betrachtet, bietet das Buch die Synthese theoretischer Erkenntnisse aus verschiedenen Themenbereichen für die Analyse von Wissenstransferprozessen in einem mehrsprachigen und multikulturellen Geschäftsumfeld, sowie die Integration verschiedener Technologien innerhalb der konzeptionellen Arbeit und der praktischen Umsetzung.