

Enterprise 2.0 Fallstudien-Netzwerk



Schriftenreihe zu Enterprise 2.0-Fallstudien Nr. 02

Namics AG: Unternehmensinternes Multiblog

**Stefanie Hain, Dr. Bernd Schopp,
Thomas Walter**

Oktober 2009

Dieser Inhalt ist unter einer Creative Commons-Lizenz lizenziert



Schriftenreihe zu Enterprise 2.0-Fallstudien
ISSN 1869-0297

Herausgeber:

Andrea Back (Universität St. Gallen), Michael Koch (Universität der Bundeswehr München),
Stefan Smolnik (European Business School), Klaus Tochtermann (TU Graz, Know-Center)

www.e20cases.org

Zitieren als:

Hain, S.; Schopp, B.; Walter, T. (2009): Namics AG: Unternehmensinternes Multiblog, *Schriftenreihe zu Enterprise 2.0-Fallstudien Nr. 02*, Andrea Back, Michael Koch, Stefan Smolnik, Klaus Tochtermann (Hrsg.) München/St. Gallen/Graz/Frankfurt: Enterprise 2.0 Fallstudien-Netzwerk, Oktober 2009, ISSN 1869-0297.

Eine digitale Version der Fallstudie finden Sie unter:

<http://www.e20cases.org/>

**Schriftenreihe zu Enterprise 2.0-Fallstudien
ISSN 1869-0297****Haupterausgeber der Schriftenreihe:**

Michael Koch (Universität der Bundeswehr München), Neubiberg
Kontakt: michael.koch@unibw.de, <http://www.unibw.de/michael.koch>

Weitere Herausgeber:

Andrea Back (Universität St. Gallen), Stefan Smolnik (European Business School),
Klaus Tochtermann (TU Graz, Know-Center)

Der Text steht unter einer Creative-Commons-Lizenz (share alike) Namensnennung-Keine kommerzielle Nutzung-Keine Bearbeitung 3.0

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/>



Das **Enterprise 2.0 Fallstudien-Netzwerk** ist eine Initiative der Universität St.Gallen (Andrea Back), der Universität der Bundeswehr München (Michael Koch), der European Business Scholl (Stefan Smolnik) und der Technischen Universität Graz sowie des Know-Center (Klaus Tochtermann).

der Bundeswehr
Universität München

European Business School
International University · Schloss Reichartshausen

 **Universität St.Gallen**

 **TU
Graz**

Namics AG: Unternehmensinternes Multiblog

Stefanie Hain, Bernd Schopp, Thomas Walter

Blogs haben sich in den vergangenen Jahren zu einem zentralen Informationsmedium entwickelt. Auch im unternehmerischen Einsatz sind Blogs keine Besonderheit mehr. Die Verwendung als zentrales System des internen Wissensmanagements und des Know-how-Tranfers stellt jedoch einen selten beobachteten Ansatz dar. Ein interessantes Fallbeispiel hierzu ist die Namics AG. Das Unternehmen nutzt seit 2006 ein Multiblog-System zur internen Weitergabe und Bekanntmachung von kurzfristig relevantem Know-how. Das System wurde erfolgreich eingeführt, ist seitdem stetig gewachsen und bindet heute alle Mitarbeiter mit ein. Der zentrale Vorteil ist eine radikale Verringerung der E-Mail-Korrespondenz bei der Weitergabe von Wissen.

Folgende Personen waren an der Bearbeitung dieser Fallstudie beteiligt:

Tab. 1.1: Mitarbeitende der Fallstudie

Ansprechpartner	Funktion	Unternehmen	Rolle
Stefanie Hain	Wiss. Mitarbeiterin	Universität St. Gallen	Autor
Dr. Bernd Schopp	Leiter Markt Schweiz	Namics AG	Lösungs- betreiber
Thomas Walter	Wiss. Mitarbeiter	Universität St. Gallen	Autor

Die Fallstudie in Kürze:

- Funktionalität: Multiblog-System zum Wissensmanagement
- Technologie: Proprietäre Weiterentwicklung auf Basis von Wordpress
- Anzahl der Nutzer: 280 (alle Mitarbeiter der Namics AG)
- Branche: IT-Beratung, Softwareentwicklung, Webdesign
- Schlagworte: Wordpress, Multiblog, Wissensmanagement

Historie:

- Erhebung der Daten/ Einreichung: Juli – September 2009
- Finale Annahme und Veröffentlichung durch Andrea Back: Oktober 2009

1. Das Unternehmen

1.1 Hintergrund, Branche, Produkt

Als Spinoff der Universität St. Gallen entstanden, agiert die Namics AG¹ seit der Gründung 1995 in der IKT-Branche (Informations- und Kommunikationstechnologie) als IT- und Web-Dienstleister. Mit 280 Mitarbeitern² an insgesamt sechs Standorten³ in der Schweiz und in Deutschland gilt das Unternehmen mit einem Jahresumsatz von 27,3 Millionen Schweizer Franken⁴ als führend in diesem Bereich. Die Namics AG entwickelt und integriert (Web-) Applikationen. Die Kernkompetenzen liegen in der Beratung, in der Software-Entwicklung und -Integration, sowie in der Gestaltung und Entwicklung von kreativen und benutzerfreundlichen User Interfaces⁵. Die Namics AG ist organisational in verschiedene Profit-Center gegliedert, welche jeweils aus den Bereichen Consulting, Design und Technologie (Softwareentwicklung) bestehen. Diese interdisziplinären Teams haben unterschiedliche Technologieschwerpunkte und sind nach dem Prinzip „One Face to the Customer“ kundenorientiert aufgestellt.

1.2 Stellenwert von IT im Unternehmen

Die Namics AG positioniert sich als innovatives Unternehmen mit dem Ziel des Wissensvorsprungs. Der Einsatz von IT ist für das Unternehmen eine Selbstverständlichkeit. Insbesondere die Unternehmenskultur der Namics AG charakterisiert sich als aufgeschlossen, innovativ und lernorientiert. Learning-on-the-job und kontinuierliche Weiterbildungen sind zentraler Bestandteil. Durch das stetige organische Wachstum des Unternehmens ist es erforderlich, neue Mitarbeiter schnell an den Erfahrungen der Älteren teilhaben zu lassen und einen Wissenstransfer zu forcieren. Die breit gefächerte Altersstruktur der Mitarbeiter ist Basis für den stetigen Wissenstransfer zwischen erfahrenen Wissensträgern und innovativen jüngeren Mitarbeitern. Die IT-Unterstützung wird hierzu als zentrales Element wahrgenommen. So empfehlen sich beispielsweise die Mitarbeiter in einer rotierenden internen Vortragsreihe wechselseitig ihre IT-Toolhilfen.

¹ Der Webaufttritt von Namics ist unter <http://www.namics.com/> zu finden.

² Stand: August 2009.

³ St. Gallen (Hauptsitz), Zürich, Zug, Frankfurt, München, Hamburg.

⁴ Stand: Jahresumsatz 2008.

⁵ Im August 2009 wurde Namics z.B. für das umfassende Redesign des Deutsche Bahn Buchungsportal bahn.de mit dem iF communication design award 2009 ausgezeichnet.

2. Ausgangssituation

2.1 Ziele und Motive bei Einführung des Multiblog-Systems

Die Motive unternehmensintern ein Multiblog-System einzusetzen lauteten:

- Die Kultur des alltäglich praktizierten Know-how-Transfers sollte trotz stark wachsender Organisation beibehalten werden.
- Der damit verbundenen, zunehmenden Anonymität der Mitarbeiter sollte durch die Lösung entgegengewirkt werden.
- Den durch die Verwendung von E-Mail auftretenden Streuverlusten im Know-how-Transfer sollte entgegengewirkt werden.

Grundsätzlich bestand das Ziel darin, das im Unternehmen vorhandene Wissen in langfristig notwendiges Wissen und kurzfristig relevantes Wissen zu differenzieren. Langfristig expliziertes Wissen sollte im Sinne der Kodifizierungsstrategie weiterhin dokumentiert werden, z.B. in der Wissensdatenbank oder in den bestehenden Wikis. Kurzfristiges Wissen sollte ad-hoc und zielgerichtet zugleich kommuniziert werden, sodass es zeitnah zur Anwendung kommen kann und man einer Wertminderung des Wissens zuvorkommt. Gegenüber einem Wiki oder einem Content Management System bietet ein Multiblog-System den Vorteil einer einfachen, schnellen und asynchronen Kommunikation. Im Gegensatz zur Kommunikation über E-Mail wird zudem hierbei der Prozess des „Informations-push“ seitens des Senders (Initiators) in einen „Informations-pull“ seitens der Empfänger (interessierte Mitarbeiter) umgewandelt. Darüber hinaus kommt die chronologische Anordnung der Blogposts der Ausrichtung auf kurzfristig relevantes Wissen intuitiv sehr entgegen.

2.2 Anstoss für das Projekt

Ende 2005 erkannte das Management der Namics AG, dass im Thema interner Wissenstransfer Handlungsbedarf bestand. Grund dafür war, dass die Mitarbeiter gegen Informationsüberflutung ankämpften und dass das praktizierte Prinzip des Wissensmanagements via E-Mail der stetig steigenden Zahl der Mitarbeiter nicht mehr gewachsen war. Innerhalb des Unternehmens wurden seit längerer Zeit gute Erfahrungen mit Blogs und anderen Web-2.0-Lösungen (wie z.B. internen Wikis oder einem Flickr Fotoalbum) gemacht. Das Management konstatierte, dass auf Prozessebene zudem nur marginale Änderungen erforderlich waren, um das Problem der Informationsüberflutung in den Griff zu bekommen. Handlungsbedarf bestand vielmehr auf Systemebene, also bei der technischen Unterstützung des Wissenstransfers. Daher wurde nach einer technischen Lösung gesucht, um den

Austausch von Wissen unter den Mitarbeitern sicherzustellen, ohne diese im selben Zug mit Informationen zu überfluten.

2.3 Ausgangslage im Projekt

Der Wissenstransferprozess, wie er bis Ende 2005 bei der Namics AG praktiziert wurde, wird in Abbildung 1 skizziert.

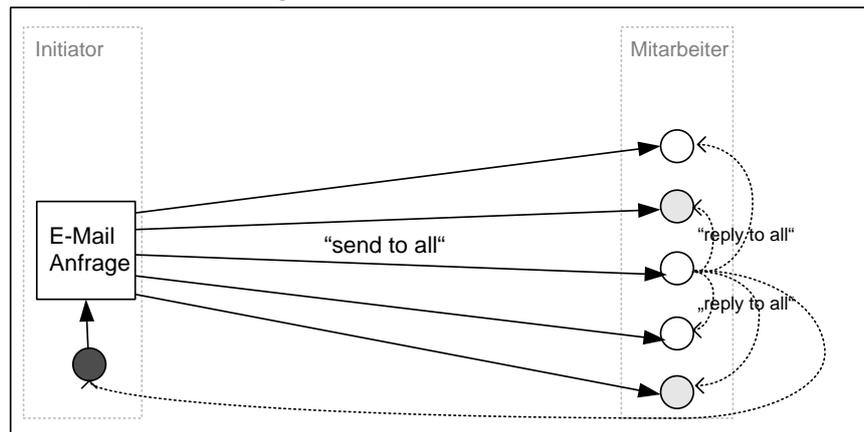


Abbildung 1: Wissenstransferprozess per „E-Mail an alle“-Anfrage

Aufgrund der gewachsenen Unternehmensgröße war zumeist nicht bekannt, welcher Mitarbeiter für eine entsprechende Problemstellung den Wissensträger darstellte. Die übliche und vom Management befürwortete Vorgehensweise war daher, dass der Initiator (dunkelgrau) eine E-Mail mit der Anfrage an alle Mitarbeiter an allen Standorten sendete. Dies war die etablierte Variante, um alle potentiellen Wissensträger zu erreichen. So bekamen sowohl die Wissensträger (weiß) als auch weniger interessierte Mitarbeiter (hellgrau) eine Anfrage zugesandt. Vorschläge oder Lösungen zu einem Problem wurden in einer E-Mail an alle beantwortet. Oft gab es nicht nur eine Antwort auf die Anfrage, sondern es wurde eine Diskussion angestoßen. In einigen Fällen wurde von Mitarbeitern auch nur direkt dem Initiator geantwortet. Dies erschwerte es interessierten Mitarbeitern die Diskussion zu verfolgen. Zum Abschluss der Diskussion sollte der Initiator der Anfrage in einer Zusammenfassung („Lessons Learned“) Problem und Lösung als Dank an die helfenden Wissensträger dokumentieren, in einer sogenannten Wissensdatenbank ablegen und per E-Mail an alle verteilen.

An dieser Stelle wird ersichtlich, dass die Mitarbeiter täglich eine Vielzahl an lediglich potentiell relevanten E-Mails erhielten. Zwar wurde der Wissenstransfer für alle Mitarbeiter als essentiell angesehen, jedoch führte diese Art der Umsetzung mittelfristig zu Unzufriedenheit. Zumeist wusste ein Mitarbeiter bereits nach der

ersten E-Mail des Initiators, ob diese Diskussion bzw. die Problemlösung für ihn von weiterem Interesse war. Trotzdem empfing er oft viele weitere zu dem Thema versandte E-Mails. Durch diese Informationsüberflutung entstand ein täglicher zeitlicher Mehraufwand, der zu Lasten der Effizienz ging.

Die technische Unterstützung des alten Wissenstransferprozesses bot wenig Ansatzpunkte für eine Verbesserung. Auf Systemebene gab es ein Sammelsurium an verschiedensten Anwendungen (Intranet, Methoden-Library, Lessons Learned, etc.), welche größtenteils auf Lotus Notes basierten. Die Schwierigkeit bestand zum einen darin, die relevanten Informationen zu identifizieren und zum anderen einen Überblick über die Aktivitäten der verschiedenen Unternehmensbereiche zu erhalten. Des Weiteren war eine Verknüpfung zu den jeweiligen Experten oder Wissensträgern darüber schwer herstellbar.

3. Geringere Informationsüberflutung durch ein Multiblog

3.1 Grundkonzept

Aufgrund der negativen Erfahrungen mit der beschriebenen Praktik „E-Mail an alle“ entschied die Namics AG, ein Multiblog-System zu implementieren. Das Multiblog integriert verschiedene Blogs in ein System. Es setzt technisch auf einer Wordpress⁶ Lösung auf. Diese wurde proprietär erweitert, im Speziellen wurden vordefinierte css- und html-Elemente (Widgets) integriert sowie eigens entwickelte css- bzw. html-Elemente programmiert. Das Verhältnis von out-of-the-box Erweiterungen und Eigenentwicklungen betrug hierbei ca. 90 zu 10.

Einzelne Blogs sind nicht personengebunden, sondern stellen jeweils eine eigenständige Kategorie dar. August 2009 existieren ca. 40 verschiedene Kategorien wie z.B. interne News, Umfragen oder entsprechend einzelner Unternehmensbereiche die Blogs zu Consulting, Design oder Technik. Mitarbeiter erfahren von neu angelegten Blogs entweder über den Bezug des RSS Feeds des gesamten Multiblog-Systems bzw. über die Startseite des Intranet, wo dieser RSS Feed eingebunden ist. Jeder Mitarbeiter hat unbegrenzte Rechte und kann nach Belieben Blogposts schreiben, neue Blogs erstellen, Blogposts anderer Mitarbeiter kommentieren oder sogar im Multiblog „aufräumen“. Das Erstellen eines Blogposts kann analog zu dem bisherigen Prozess über E-Mail (an das Multiblog-System) erfolgen. Die Programmierung der E-Mail Anbindung bzw. der Steuerung des Multiblogs über E-Mail stellte den größten Teil der eigens entwickelten Erweiterungen zur Wordpress Grundlage dar. Wie bei Blog-Software üblich, können Blogs bzw. Kommen-

⁶ URL: <http://wordpress.org/>

tare (Diskussion) per RSS-Feed abonniert werden (Subscription-Funktion). Der Empfang dieser Benachrichtigungen kann über E-Mail oder Feed-Reader realisiert sein. Es bleibt dem Autor eines Blogposts überlassen, ob die Information allen Mitarbeitern zugestellt werden soll oder lediglich denjenigen, die den entsprechenden Blog abonniert haben.

Neben der Definition eines eigenen Layouts (über CSS und HTML-Templates) sowie der eigenen Erweiterung der Wordpress Funktionalität durch die Programmierung kleiner Plugins musste insbesondere die Schnittstelle zum E-Mail-Programm Lotus Notes implementiert werden. Jeder Blog erhielt hierbei eine eigene E-Mail-Adresse. Durch Senden einer E-Mail an diese Adresse können Mitarbeiter Blogposts veröffentlichen. Neue Blogs werden in der Administration des Multiblogs angelegt und bekommen dabei ihre individuelle E-Mail-Adresse zugeteilt. Für die Mitarbeiter wurden somit die gewohnten Prozesse beibehalten. Mitarbeiter können wahlweise auf die neuen Technologien (z.B. Weblog, Feed-Reader) und Denkweisen (z.B. Blogpost direkt auf der Website erstellen) wechseln, oder gewohnte Praktiken („E-Mail“ – aber nicht „an alle“) beibehalten.

3.2 Multiblog Kommunikation

Das oben angesprochene Szenario des kurzfristigen Know-how-Transfers sieht unter Verwendung des Multiblogs wie folgt aus: Anstatt einer E-Mail an alle Mitarbeiter („send to all“), sendet der Initiator der Umfrage eine E-Mail mit der entsprechenden Adresse des Zielblogs („send to blog“). Innerhalb weniger Sekunden erscheint die E-Mail als Blogpost auf der Website des Blogs chronologisch an oberster Stelle. Auf Freigabe-Workflows wurde bewusst verzichtet. Dem Initiator bleibt es überlassen zu entscheiden, ob gezielt Mitarbeiter über E-Mail adressiert werden oder lediglich diejenigen, die sich aktiv für den Bezug der Aktualisierungsinformationen per RSS entschieden haben. Abbildung 2 zeigt den Wissenstransferprozess per Multiblog.

Möchte ein Mitarbeiter zu einem Blogpost Stellung nehmen, so kann er seinen Kommentar direkt im Multiblog hinterlassen oder auf die Benachrichtigungsmail mit einer E-Mail an den Blogpost antworten. Auch die E-Mail-Antwort hinterlässt lediglich eine Antwort auf den Blogpost im Multiblog. Auf eine Antwort an alle („reply to all“) wird verzichtet. Per RSS-Feed bekommen lediglich die Abonnenten von Blogs oder bestimmten Blogposts Benachrichtigungen über aktuelle Diskussionsbeiträge (Kommentare) zugestellt. Auch der Initiator kann Benachrichtigung per RSS-Feed oder E-Mail erhalten. Dieses Verfahren ermöglicht es, den Informationsfluss gezielt zu steuern. Darüber hinaus gehen keine Informationen verloren, weil sie wie teils zuvor nur an den Initiator zurückgesendet werden. Log-in-Vorgänge sind während des gesamten Prozesses nicht notwendig, sondern an den firmeninternen Log-in geknüpft. Somit sind Initiatoren und Kommentierende durch ihren Namen identifizierbar. Eine zusätzlicher Link auf das Mitarbeiterverzeichnis

„My Namics“ ermöglicht es weitere personenspezifische Angaben zum jeweiligen Namen zu erfahren. Das Multiblog erfüllt über das beschriebene hinaus keine Funktionen eines Social Network Service (Es werden keine Profile im Multiblog angelegt).

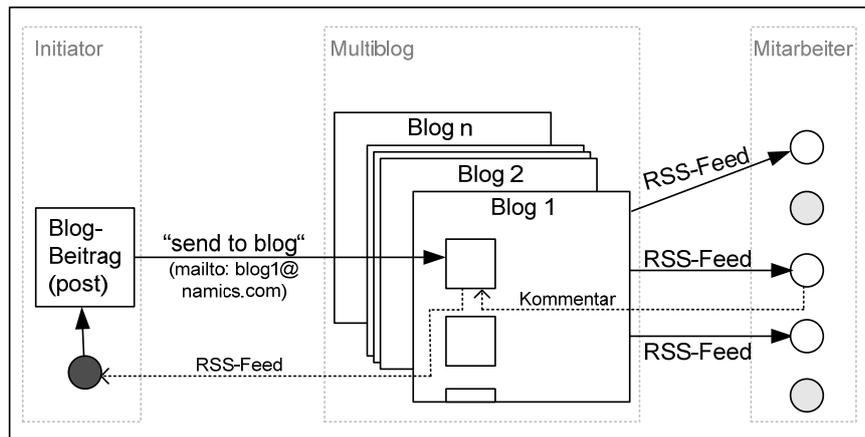


Abbildung 2: Wissenstransferprozess im Multiblog-System

Im Regelfall entfällt nach Beantwortung der Anfrage im neuen, kurzfristigen Wissenstransferprozess die Zusammenfassung als „Lessons Learned“ für die Wissensdatenbank. Über die Chronologie der Blogposts und der Kommentare kann die Diskussion und der aufgezeigte Lösungsweg sinnvoll nachvollzogen werden. Es wird jedoch situativ eruiert, ob die gelöste Fragestellung möglicherweise eine längerfristige Relevanz hat und zusätzlich an anderer Stelle dokumentiert werden sollte.

3.3 Potentiale und Erfolg

Mitarbeiter können seit Einführung des Multiblog eigenverantwortlich entscheiden, zu welchen Themen sie Informationen beziehen möchten (pull) und werden nicht wie zuvor von Massen-E-Mails überflutet (push). Informationen werden personalisiert zugestellt. Wissensträger für bestimmte Themen sind anhand der verfassten Blogposts und Diskussionsbeiträge besser identifiziert. Hier entstand somit Potential, das Wissen bzw. die Wissensträger zu visualisieren. Dies ist nicht nur für den Wissenstransfer von Bedeutung, sondern ebenfalls bei HR-Themen, wie der Mitarbeiterbeurteilung. Als wesentlicher Bestandteil des Entwicklungspfades eines Mitarbeiters gilt die Bereitschaft zur Weitergabe von Wissen. Bemühungen zum Wissenstransfer können natürlich auf verschiedene Weisen (z.B. mündlich) realisiert werden und lassen sich daher nicht allein an der Aktivität eines Mitarbeiters im Multiblog erfassen. Dennoch ist die Aktivität eines Mitarbeiters im Multiblog ein

weiteres Indiz dafür. Nach den Erfahrungen des CTO korreliert die Interaktion der Mitarbeiter im Multiblog ebenfalls mit deren Kommunikationsbereitschaft außerhalb des Systems. Im Vergleich hierzu wäre diesbezüglich eine Analyse des E-Mails-Verkehrs wesentlich aufwendiger.

4. Projektentwicklung und Betrieb

4.1 Konzeptionierung

Im Auftrag des CEOs initiierte 2006 der CTO der Namics AG die Einführung des Weblog bzw. Multiblog und die entsprechende organisationale Verankerung. Die Transparenz bezüglich der verwendeten Ressourcen und eine für das Projekt sinnvolle Verwendung derselben sollte somit sichergestellt werden. Unterstützt durch zwei weitere Mitarbeiter, einem Interaction Designer für die Gestaltung des User Interface sowie einem Software Engineer für die technische Umsetzung, wurden innerhalb von vier Wochen mögliche Technologien evaluiert, das Multiblog konzipiert und realisiert. In der Evaluation entschied man sich für Wordpress und gegen Movabletype⁷, da Wordpress als flexibler bewertet wurde und zudem weniger spezifische Anpassungen vorzunehmen waren. Auf die Unterstützung durch externe Berater wurde während der gesamten Einführung verzichtet. Bei der fachlichen Konzeptionierung orientierte man sich an bereits vorhandenen Prozessen des internen Wissenstransfers (s. Kapitel 3.1.). Im Fokus stand, eine hohe Akzeptanz bei den Mitarbeitern zu erreichen. Darüber hinaus sollte der finanzielle Aufwand minimal gehalten werden.

4.2 Projekt-/Changemanagement, Implementierung

Während einer Roadshow wurde das konzipierte Multiblog-System durch den CTO allen Mitarbeitern an allen Standorten vorgestellt. Für diese Vorstellungsevents wurden ca. zehn Tage aufgewendet. Auf diese Weise wurden Mitarbeiter integriert und motiviert. Die einfache Handhabung des Systems war schlussendlich für dessen Akzeptanz bei den Mitarbeitern entscheidend. Das neue Vorgehen wurde durch das Management vorgelebt und unterstützt. Vereinzelt wurden persönliche Coachings durchgeführt, falls im Nachgang festgestellt wurde, dass ein Mitarbeiter weiter das „E-Mail an alle“ Prinzip bevorzugte. Bis die Mitarbeiter das richtige Gespür dafür bekamen, was in ein Blog geschrieben werden sollte und was weiterhin als langfristig relevant klassifiziertes Wissen in die Wissensdatenbank gestellt werden sollte, erforderte es ebenfalls einige Zeit.

⁷ URL: <http://www.movabletype.org/>.

4.3 Betrieb und Weiterentwicklung

Der Aufwand für Wartung und Pflege des Multiblogs wird vom CTO mit einer Stunde im Monat als sehr gering eingeschätzt. Diese Aufgaben übernimmt der CTO selbst. Alle Mitarbeiter besitzen zwar ebenfalls die entsprechenden Rechte, machen davon aber keinen Gebrauch. Im Zuge der Wartung werden abgeschlossene Blogs oder Diskussionen archiviert und die Blogübersicht nach Relevanz und Aktualität strukturiert. In der Suche werden aber weiterhin auch die abgeschlossenen bzw. archivierten Blogposts angezeigt. Das ermöglicht neuen Mitarbeitern, vorerst nach Lösungen zu recherchieren, bevor sie selbst eine Anfrage starten. Eine systemtechnische Erweiterung oder Weiterentwicklung fand seit 2008 nicht mehr statt.

5. Wirkung und Nutzung

5.1 Nutzerakzeptanz

Mit der Einführung des Multiblogs wurden die angestrebten Ziele erreicht: Es sind weiterhin alle Mitarbeiter als potentielle Wissensträger integriert. Durch den Pull-Mechanismus steuern die Mitarbeiter aktiv den Informationsfluss, so dass eine Informationsüberflutung verhindert wird. Es ist eine standortübergreifende Kommunikation möglich, die nicht top-down, sondern vor allem bottom-up und horizontal funktioniert (unternehmensweite Informationstransparenz). Dies ermöglicht, dass alle Mitarbeiter entsprechend der Unternehmensphilosophie über die wesentlichen Vorgänge im Unternehmen informiert sind.

5.2 Zielerreichung und bewirkte Veränderungen

Im Zeitraum seit Einführung des Multiblogs (Anfang 2006 bis Anfang 2008) wurden in den entstandenen ca. 40 Blog-Kategorien insgesamt 5356 Blogposts verfasst.⁸ In den letzten 6 Monaten dieses Zeitraumes waren es allein 1487 Blogposts. Dies entspricht täglich (bzgl. Werktagen) durchschnittlich 12 Blogposts. Im letzten Monat des Bemessungszeitraums waren es allein 502 Blogposts, also täglich durchschnittlich 25 Blogposts. Dies zeigt eine zunehmende Beteiligung der Mitarbeiter am Multiblog. Zu Beginn des Jahres 2008 hatten 75% aller Mitarbeiter in den vergangenen 6 Monaten mindestens einen Blogpost oder einen Kommentar geschrieben, das restliche Viertel nahm eine Beobachter-Rolle ein. Diese aktiven 75% der Belegschaft verfassten dabei durchschnittlich jeweils 10 Blogposts oder Kommentare. Die aktivsten 50% unter ihnen schrieben 20 und mehr und die 20 aktivsten % der Belegschaft (Poweruser) veröffentlichten jeweils mehr als 100

⁸ Die vorliegende, umfassende Statistik zum Nutzerverhalten bezieht sich vor allem auf die zweite Jahreshälfte 2007 und stammt vom 12.01.2008.

Blogposts oder Kommentare. Die restlichen 25% der, laut der Statistik inaktiven, Mitarbeiter verfolgten die Aktivitäten über die Startseite des Intranets, über welche per RSS aktuelle Blogposts eingebunden sind. Die Statistik zeigt die stetig ansteigende Nutzungsintensität des Multiblogs. Die Dynamik des Systems ist auch daran zu erkennen, dass über 50% der 100 populärsten Blogposts aus den letzten beiden Monaten stammen. Das Blogverhalten ist unabhängig von Fachbereich und Kompetenz des Mitarbeiters. Erkennbar ist, dass die Mitarbeiter, die länger im Unternehmen sind, tendenziell mehr bloggen.

5.3 Faktische Nutzung

Die Namics Mitarbeiter nutzen das Multiblog wie oben beschrieben, erstellen jedoch auch persönliche Blogposts. Die Spannweite der Nachrichten reicht von Beiträgen, in denen Hilfe bei einem bestimmten (technologischen) Thema gesucht wird, über Firmennews und Umfragen bis hin zu publizierten, vermeintlich spannenden Links. Verknüpft mit weiteren Web-2.0-Diensten wie Flickr⁹, wird eine Unternehmenskultur gelebt, die die Mitarbeiter trotz zunehmender Unternehmensgröße zu einer Gemeinschaft (Community) integriert. Die Akzeptanz des Multiblogs ergibt sich zusätzlich aus der resultierenden zentralen Ablage aller Blogposts und Kommentare. Diese sind auch über den Mail-Kanal dezentral durchsuchbar, aber nur zentral im Blog lesbar. Abbildung 3 zeigt die Einstiegsmaske des Multiblogs.



Abbildung 3 Einstiegsmaske des Multiblog-Systems der Namics AG

⁹ URL: <http://www.flickr.com/groups/namics/>

In denjenigen Blogs, die sich mit Fachthemen (bspw. Java, Beratung oder Mobile) beschäftigen, wurde ein Blogpost durchschnittlich mit 4 Kommentaren versehen. Zu den allgemeinen Blogs zählen Kategorien wie Interne News, Internet News oder HR News. Hier erhielt jeder Blogpost durchschnittlich 5 Kommentare. Die drei meist gelesenen Blogs sind, in der Reihenfolge: Interne News, CEO News und HR News. Eine Zeitdauer, bis ein Blog archiviert bzw. geschlossen wird, ist momentan nicht vorgegeben. Etwa alle 6 Monate überprüft der CTO die Aktivität in den Blogs und schließt diese gegebenenfalls.

Beispielhaft für den Erfolg und die Akzeptanz des Systems wird von Namics die Akquise-Phase eines Projektes genannt, in welchem ein Kunde den Entwurf eines TV-Programms ausgeschrieben hatte. Während der Bewerbung der Namics AG bei diesem Unternehmen vor Ort erstellte der Namics Berater durch einen Blogpost eine Umfrage und fragte dort seine Kollegen auf welchen Seiten diese persönlich das TV-Programm abrufen. Innerhalb von wenigen Minuten erhielt der Berater über 20 relevante Antworten und band diese kurzerhand in seine Pitch-Präsentation beim Kunden ein, was dort natürlich begeisterte.

6. Erfahrungen

Mit der Einführung des Multiblogs wurden ein unternehmensübergreifender Informationskanal und ein effizientes Umfragesystem geschaffen. Durch die Einführung des Multiblogs wurden strategische Zielsetzungen forciert: Gefördert wird insbesondere die unternehmensweite Kommunikation und der Wissenstransfer. Interne Statistiken belegen, dass jeglicher Wissenstransfer verstärkt über den Multiblog, anstatt wie zuvor per E-Mail realisiert wird.

6.1 Spezialitäten der Lösung

Vor allem zwei Faktoren heben die Multiblog-Lösung von anderen Optionen ab: Einerseits das äußerst liberale Berechtigungsschema, womit alle Mitarbeiter alle Inhalte sehen und kommentieren können und andererseits die Einfachheit der Benutzung der Multiblog-Software von Wordpress.

6.2 Barrieren und Erfolgsfaktoren

Bisher hat sich ein Problem herauskristallisiert: Mitarbeiter gelten bei Namics als bester Filter für Informationen und Lieferant für Wissen. Somit gilt der Grundsatz, dass alles, was für die Mitarbeiter relevant ist, für Namics potentiell relevant ist. Daher ist es den Mitarbeitern gestattet, sich im Multiblog uneingeschränkt zu „produzieren“. Das Multiblog wird teilweise zweckentfremdet und zur Speicherung von langfristig relevantem Wissen verwendet, obwohl dafür andere Systeme vorgesehen sind. In diesen Systemen fehlt dann jedoch das notwendige langfristige Wis-

sen. Dies ist auch darauf zurückzuführen, dass in der Konzeptionsphase der Differenzierung zwischen News bzw. Dialog und gespeichertem bzw. strukturiertem Wissen nicht genug Bedeutung beigemessen wurde. Insofern stellt die Überführung eines Dialogs in eine Dokumentation immer noch eine hohe manuelle Hürde dar.

6.3 Lessons Learned

Eine zentrale Erkenntnis aus der Einführung des Multiblog-Systems bei Namics ist, dass die den Mitarbeitern abverlangten Verhaltensänderungen nicht allzu groß sein sollten und bestenfalls an den vorhandenen Prozessen anknüpfen. Die Ausschöpfung des technologischen Potentials ist im Hinblick auf die Akzeptanz unter der Belegschaft in den Hintergrund zu stellen. Auch bei gegebener offener Unternehmenskultur, die eine Umsetzung von Web-2.0-Prinzipien fördert, sollte sich in kleinen Schritten dem Ziel genähert werden. Flache Hierarchien und „unbürokratische“ Vorgehensweisen haben die Umsetzung jedoch sehr erleichtert.

6.4 Ausblick und Pläne

Die Systemlandschaft der Namics AG umfasst mittlerweile viele verschiedene Anwendungssysteme für ähnliche Aufgaben: Wissensdatenbank, Namics Extranet, Intranet, Wiki und Multiblog (im Internet frei verfügbar ist darunter der Sharepoint Blog¹⁰ und der Namics News Blog¹¹). Nachdem die Namics AG neben dem Multiblog weitere Technologien des Web 2.0 als nutzenstiftend erkannt und als Unterstützung in den wissensintensiven Geschäftsprozessen verankert hat, sieht das Management nun als nächsten Schritt vor, diesen „Wildwuchs“ zu strukturieren und zu integrieren.

¹⁰ URL: <http://sharepoint.namics.com/>

¹¹ URL: <http://blog.namics.com/>

Kurzprofile der Autoren

Stefanie Hain (stefanie.hain@unisg.ch)

Stefanie Hain, Diplom Wirtschaftsinformatikerin, absolvierte ihr Studium an der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg. Seit 2007 promoviert sie am Institut für Wirtschaftsinformatik der Universität St. Gallen. Derzeit leitet sie das Competence Network IMPACT und forscht hier zu E-Collaboration und organisationaler Reife.

Dr. Bernd Schopp (bernd.schopp@namics.com)

Dr. Bernd Schopp absolvierte sein Studium der BWL an der Universität Paderborn. Anschließend promovierte er am Lehrstuhl für Medien- und Kommunikationsmanagement der Universität St. Gallen zum Thema "Integration von Wissensmanagement Plattformen". Seit 2002 arbeitet er als Berater in Intranet- und eCollaboration-Projekten bei der Namics AG. Seit 2005 ist er dort Partner und seit 2006 leitet er den Schweizer Markt.

Thomas Walter (thomas.walter@unisg.ch)

Thomas Walter, Diplom Wirtschaftsingenieur, absolvierte sein Studium an der TU Darmstadt und an der TU Eindhoven. Nach dem Studium arbeitete er für Lufthansa Systems Business Solutions als IT-Berater in Basel. Seit 2009 promoviert er am Institut für Wirtschaftsinformatik der Universität St. Gallen im Themenbereich Business 2.0.