

1 Fallbeispiele (*Kap. 7.1*)

1.1 Enterprise Microblogging bei Siemens, Building Technologies Division

Alexander Stocker, Johannes Müller

1.1.1 Ausgangssituation im Unternehmen

Seit Oktober 2011 unterteilt Siemens seine geschäftsführenden Einheiten in die vier Sektoren Energy, Healthcare, Industry sowie Infrastructure & Cities mit weltweit insgesamt 360.000 Mitarbeitenden [Siemens 2011]. Um diese globale Belegschaft bestmöglich zu vernetzen, leistete Siemens bereits in den 1990er Jahren Pionierarbeit auf dem Gebiet des IT-gestützten Wissensmanagements. In den letzten 15 Jahren durchlief das Siemens-interne Wissensmanagement mehrere Entwicklungsstufen [Müller et al. 2004], von der Übertragung expliziter Inhalte bis hin zum multidirektionalen Austausch von implizitem Wissen und persönlichen Erfahrungen. Das erforderte nicht nur die Entwicklung und Bereitstellung geeigneter IT-Anwendungen. Es bedingte vielmehr eine neue Art der Zusammenarbeit – weg von dem Paradigma „Wissen ist Macht“ und hin zu einer offenen Kultur des gegenseitigen Vertrauens, Unterstützens und Austauschens.

Bei der Building Technologies Division, einer von sechs Divisionen des Sektors Infrastructure & Cities, entwickeln und implementieren weltweit etwa 30.000 Mitarbeitende Produkte, Software, Systeme und komplexe Lösungen für Gebäude. Des Weiteren werden bei Kunden hochwertige Services zur Wartung, Optimierung und Modernisierung der installierten Systeme durchgeführt. Um diese hochgradig innovativen und technologiebedingt einer fortlaufenden Weiterentwicklung unterliegenden Aufgaben bestmöglich zu unterstützen, bedarf es einer äußerst dynamischen und flexiblen IT-Anwendung sowie effektiver Praktiken für die Wissensarbeit. Dafür steht den Mitarbeitenden seit 2005 eine im Haus entwickelte Web-2.0-Anwendung zum Austausch von Wissen, Erfahrungen und Best Practices zur Verfügung, welche im Jahr 2009 mit einem integrierten Microblogging-Dienst zur offenen Kommunikation im Unternehmen ergänzt wurde.

Die in diesem Beitrag beschriebene Community-Plattform trug bis Februar 2012 den Namen „References@BT“. Aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird im Folgenden stets der aktuelle Name „References+“ verwendet.

1.1.2 Einführung von References+ und Microblogging

Seit dem Jahr 2005 steht den Mitarbeitenden zur Unterstützung der täglichen Wissensarbeit die Community-Plattform References+ im konzernweiten Siemens-Intranet zur Verfügung. Von vorneherein wurde der hohe Anspruch, eine möglichst umfassende und inhaltlich „kom-

plette“ Wissensdatenbank bereitzustellen, nicht angestrebt. Stattdessen will References+ ganz im Sinne von Social Networking alle Mitarbeitenden über organisatorische, hierarchische und geographische Grenzen hinweg vernetzen und sie zur direkten Kommunikation untereinander animieren [Müller 2007].

References+ wurde ursprünglich mit dem Ziel entwickelt, die Vertriebsmannschaft im Angebotsprozess zu unterstützen: In Angeboten zu komplexen Projekten verlangen Kunden die Angabe mehrerer bereits erfolgreich implementierter Referenzinstallationen sowie einen Grobentwurf für die spätere Lösung entsprechend der in der Spezifikation definierten Anforderungen. Eine kompetente Informationsbereitstellung benötigt zu diesen beiden Anforderungen eine umfangreiche und bisweilen zeitintensive Recherche seitens der Vertriebsmitarbeitenden, bei der auch Mitarbeitende aus anderen Abteilungen unterstützend mitwirken. Die Informationsrecherche lief bis zur Einführung von References+ über bilaterale Kanäle wie Telefon und E-Mail ab, wobei der Erfolg stark vom persönlichen Netzwerk der suchenden Person sowie von der Verfügbarkeit der angefragten Kollegen abhängig war.

Hinter References+ steht mittlerweile eine Nutzer-Community aus rund 8.200 aktiven und registrierten Mitgliedern, die in über 70 Ländern ansässig sind. Alle Mitarbeitende, welche Zugang zum Siemens-Intranet haben, können auf die Plattform zugreifen, wobei sich die primäre Zielgruppe aus den Mitarbeitenden der Building Technologies Division (IC BT) sowie der Low Voltage Business Unit (IC LMV LV) zusammensetzt. Seit Kurzem nutzen auch die Mitarbeitenden der Water Technologies Business Unit (IA WT) die Community-Plattform.

Kernbestandteile von References+ sind umfangreiche Funktionen zur Suche von Beiträgen mit Freitext und Metadaten, zur kontextsensitiven Subskription von neuen oder geänderten Beiträgen durch E-Mail-Alerts und RSS-Feeds, zum Social Networking sowie strukturierte und unstrukturierte Inhalte in Form von Wissensreferenzen, Diskussionsbeiträgen und nutzungsoffene Microblog-Postings.

Bei der Weiterentwicklung von References+ wurden stets die Bedürfnisse der Nutzenden hinsichtlich neuer Funktionen berücksichtigt. Im Jahr 2008 begann eine wachsende Community, das im Internet gehostete Yammer¹ für den Ad-hoc-Erfahrungsaustausch in Anspruch zu nehmen. Um auf dieses Kommunikationsbedürfnis eine Lösung zu bieten und zu vermeiden, dass unternehmensinterne Inhalte auf externen Web-2.0-Anwendungen ausgetauscht werden, wurde für References+ ein integrierter Microblogging-Dienst innerhalb des Siemens-Intranets entwickelt. Der neue Microblogging-Dienst wurde nahtlos in eine sehr viel umfassendere Web-2.0-Plattform integriert. Die Konzeption und IT-seitige Implementierung der grundlegenden Microblogging-Funktionen bedeutete einen Arbeitsaufwand von etwa drei „Mannwochen“. Für die nachfolgende durch Kommunikationsmaßnahmen und andere Aktionen begleitete Einführung des Dienstes waren weitere ca. zwei „Mannwochen“ notwendig.

Zusammenfassend zeigte die Bottom-Up-Initiative der Mitarbeitenden in Richtung der Nutzung von Yammer mehr als deutlich das Potenzial eines unternehmensinternen Microblogging-Dienstes auf. Drei Jahre nach der Einführung dieses Dienstes hat sich Enterprise Microblogging zu einem häufig genutzten Kanal für den Wissensaustausch entwickelt [Stocker und Müller 2011].

¹ www.yammer.com

1.1.3 Web 2.0 in der Unternehmenspraxis: Die neue Ist-Situation

Der Microblogging-Dienst zielt darauf ab, speziell den Ad-hoc-Erfahrungsaustausch und die Vernetzung der Teilnehmer zu unterstützen. Damit soll der Wissensaustausch spontaner und zugleich einfacher gestaltet werden, als es die bisher in References+ vorhandenen Wissensreferenzen und Diskussionsforen erlauben. Im Gegensatz zu Diskussionsbeiträgen soll der Microblog eine offene Nutzung ermöglichen und nicht von vorneherein themenspezifisch sein. Im Sinne von „woran arbeitest du gerade“ soll in uneingeschränkter Form alles veröffentlicht werden können, was mit dem Alltag eines Mitarbeitenden zusammenhängt.

Microblogging – analog zu Twitter, Yammer, Socialcast, Chatter oder vergleichbaren Diensten – bildet heute eine wesentliche Beitragsart in References+. Im Unterschied zu Twitter sind Microblogging-Beiträge in References+ nicht auf 140 Zeichen begrenzt. Ähnlich wie bei Yammer werden auch hier direkte Antworten auf Beiträge angezeigt sowie die entstehende Struktur der verschachtelten Beiträge als Topic visualisiert. Jeder initiale Beitrag muss verpflichtend mit mindestens einem frei wählbaren Schlagwort oder Tag versehen werden. Damit können schnell themenverwandte Beiträge und Mitarbeitende, die sich mit ähnlichen Fragestellungen beschäftigen, gefunden werden. Die in References+ am häufigsten vergebenen Schlagworte werden in Form einer Tag Cloud visualisiert, wobei diese Anzeige stets eine Momentaufnahme darstellt.



Abb. 1.1: Tag Cloud in References+

Seit der Einführung des Microblogging-Dienstes erlaubt References+ den Community-Mitgliedern, anderen Mitgliedern zu folgen und damit ein persönliches Netzwerk aufzubauen, welches Web-2.0-typisch allen anderen Nutzenden transparent ist [Java et al. 2007]. Diese Folgebeziehungen sind wie bei Twitter und Google+ uni-direktional, wobei die Gegenpartei nicht verpflichtet ist, eine erhaltene Folgebeziehung zu erwidern.

Sämtliche Microblog-Beiträge sind mit dem vollständigen Namen des jeweiligen Autors versehen und können auch via E-Mail und RSS-Feed abonniert werden. Die nachfolgende Abbildung stellt ein hierarchisch gegliedertes Microblog-Topic dar.

The screenshot shows a Siemens intranet page for a microblogging topic. The page is titled "References+ Microblog Topic" and contains a series of posts and replies. The top navigation bar includes "Home | Our Business | Customers & Markets | Workbench | Employees | Processes & Quality | About BT". The left sidebar has a "References+" menu with options like "References+ Home", "Search Members", "Knowledge References", "Contribute new", "Browse", "Search References", "Search Customers", "Discussion Forums", "Urgent Requests", "Search Postings", "Microblog", "Search Blog Posts", "Configure new Alert", "RSS Feed", and "My Settings". The right sidebar contains a search bar, "All Blog Postings", "RSS Feed with all Blog Postings", "Blog Activity", "Post a new Blog Topic", "Import your Postings from Twitter, Yammer, Socialcast, Blogosphere", "Your Alert Settings", and "Your Microblog Network".

SIEMENS

Welcome → Johannes Müller
SCD | GCD | SOC | SAL | Global Intranet

English | Contact | Print Page | Send Page

Home | Our Business | Customers & Markets | Workbench | Employees | Processes & Quality | About BT

References+ Microblog Topic

This topic includes 6 postings from 4 different authors:

Johannes Müller (Zug, Switzerland) says:
Are you interested about how to do social computing on SharePoint? There is a webinar about the Accenture Use Case on 20 Jan 2010. [Read more...](#)
- tagged with: [Social Media](#) [Web 2.0](#) [Accenture](#)
- posted on 07 Jan 2010 08:59 | [reply](#)

Andreas Büchel (Zug, Switzerland) in reply to [Johannes Müller](#):
Be aware that they probably show functionalities of sharepoint 2010 that has some very nice new features.
- tagged with: [SharePoint](#)
- posted on 07 Jan 2010 09:30 | [reply](#) | [like](#)

Ramesh Ramamurthy (Bengaluru, India) in reply to [Johannes Müller](#):
Hi Johannes, thank you for posting this information including the link to webinar. I have registered for this webinar. Definitely, there are lot of tools/solutions integrating social media. With social media, the way of communication will change and thus be an enabler in terms of knowledge management. Of course, sharepoint is used by each and every business unit/team. With social media, it would be much easier to be connected with teams/groups and definitely sharing of key initiatives, best practices, innovative ideas, project learnings will drive innovation and help organization to reach to next level.
- tagged with: [Social Media](#) [Marketing](#) [Learning](#) [Knowledge Management](#) [Information](#)
- posted on 07 Jan 2010 10:35 | [reply](#) | [like](#)

Hans Kessler (Zug, Switzerland) in reply to [Ramesh Ramamurthy](#):
Hi Ramesh, do you know if there will be a recording of this particular webinar? Would be interesting!
- posted on 07 Jan 2010 13:06, modified on 07 Jan 2010 13:07 | [reply](#) | [like](#)

Ramesh Ramamurthy (Bengaluru, India) in reply to [Hans Kessler](#):
Hi Hans, from the confirmation email i received after registering for this webinar, that email does not have any information about the recording of the webinar. Today, i have sent an email to Laura - vice president of marketing, NewsGator Technologies to enquire about this information if there would be any recording of this webinar. Once i get an answer, i will reply to this post.
- posted on 08 Jan 2010 06:34 | [reply](#) | [like](#)

Ramesh Ramamurthy (Bengaluru, India) in reply to [Hans Kessler](#):
Hans, i got a reply from Laura. She mentioned that there will be a recording of the webinar. However, you need to register for the live event. If you have registered for the live event and in case if you do not attend the webinar, you will be sent a recording link.
- posted on 11 Jan 2010 04:56 | [reply](#) | [like](#)

(i) This microblog topic was viewed 61 times (since January 2011).

© 2005-2012 Siemens Switzerland Ltd., Building Technologies Division - Johannes Müller
The content of this intranet page is for internal use only, if not classified in a different way.
Corporate Information | Privacy Policy | Terms of Use | Digital ID

Your login is: ww002müllerj

Abb. 1.2: Hierarchisch gegliedertes Microblog-Topic mit initialem Beitrag und darauf gegebenen Antworten

Der Microblogging-Dienst ist als fester Bestandteil in die Wissensmanagement-Plattform References+ integriert. Mit der Zeit haben sich für alle Beitragstypen – Wissensreferenzen, Diskussionsbeiträge und Microblog-Postings – bestimmte Nutzungspraktiken herauskristallisiert. Die nachfolgende Tabelle stellt gegenüber, welche Inhalte in Wissensreferenzen, Diskussionsforen und Microblog-Beiträgen veröffentlicht werden.

Tab. 1.1: Welche Information wird über welchen Beitragstyp veröffentlicht?

| Wissensreferenzen: Strukturierte Datenobjekte mit Bezug zum Kerngeschäft | Diskussionsforen: Unstrukturierter fachlicher Aus- tausch zu aktuellen Themen | Microblogging: Unstrukturierter, spontaner Real- Time-Nachrichtendienst |
|--|---|---|
| Kundenprojekte | Dringende Anfragen | Persönliche Botschaften („ich mach(t)e“, „ich habe vor“, „ich habe erfahren“) |
| Lösungskonzepte | Messe- und Konferenzberichte | Verweise auf neue oder interessan- te Web-Seiten |
| Servicekonzepte | Technologie-bezogener Austausch | Tipps und Tricks |
| Marktanalysen | Projektmanagement | Erfolgsmeldungen (zum Beispiel soeben abgeschlossene Projektver- träge) |
| Technologieinformationen | Feedback, Verbesserungsvorschlä- ge und Hilfe zu References+ | |
| Berichte über Auszeichnungen | Uvm. | |
| Interne Projekte zur Prozessver- besserung | | |
| Lessons Learned | | |

1.1.4 Einführung und Inbetriebnahme

Wie eingangs beschrieben, zeigte sich der Bedarf für Microblogging bei den Mitarbeitenden der Building Technologies Division schon einige Monate vor der Einführung des Dienstes mehr als deutlich, als eine Vielzahl von ihnen in Eigeninitiative das im Internet gehostete Yammer für den Ad-hoc-Erfahrungsaustausch in Anspruch nahm. Damit vertrauliche Inhalte nicht auf externen Web-2.0-Anwendungen wie Yammer ausgetauscht werden, wurde für References+ ein eigener Microblogging-Dienst entwickelt.

References+ wurde und wird weiterhin intensiv durch einen Community-Manager betreut. Dieser kontaktiert potenzielle Autoren und ruft sie dazu auf, Wissensreferenzen, Diskussions- und Microblog-Beiträge auf References+ zu schreiben. Die persönliche Betreuung von Mitarbeitenden nimmt mehr Zeit in Anspruch als die technische Administration und Weiterentwicklung der Plattform. Da der Microblogging-Dienst nahtlos in References+ integriert ist, profitiert dieser durch die bereits aufgebaute Nutzerbasis von References+. Das ermöglicht eine raschere Verbreitung unter den Mitarbeitenden, weil diese den Microblogging-Dienst automatisch wahrnehmen, wenn sie die References+-Startseite im Intranet öffnen.

Um den Microblogging-Dienst vor allem in der Einführungsphase stärker zu bewerben, wurden einige gezielte Akzeptanzmaßnahmen durchgeführt, welche im Folgenden kurz beschrieben werden.

- Die letzten drei Microblog-Beiträge werden auf der References+-Startseite angezeigt und animieren Mitarbeitende, den Dienst erstmalig zu testen und dann kontinuierlich zu nutzen.
- Auf verschiedenen Intranet-Seiten werden die neuesten Microblog-Postings innerhalb eines sogenannten Widget zu einem bestimmten Thema angezeigt. Die Filterung erfolgt hierbei über ein zu vergebendes Schlagwort. Damit werden auch solche Nutzende, die References+ nicht kennen, animiert, die Beiträge zu lesen und eigene Beiträge zum vorgegebenen Thema einzugeben.
- Während zwei Nutzerumfragen zu References+ in den Jahren 2009 und 2011 wurden Mitarbeitende gebeten, Kommentare als Microblogging-Beiträge zu verfassen, wodurch etwa 360 neue Beiträge entstanden sind.
- In der Vorweihnachtszeit wurde den References+-Anwendern in den Jahren 2009 und 2010 angeboten, individuelle Festtagswünsche anstatt über E-Mail im Microblog zu verfassen, was zu ca. 110 weiteren Beiträgen führte.

- Seit August 2011 steht eine auf JavaScript beruhende „Like“-Funktion zur Verfügung, welche innerhalb des Siemens-Intranets in beliebige Web-Seiten eingebaut werden kann. Durch jedes angeklickte Like wird ein Microblog-Beitrag mit Titel und URL der zugrunde liegenden Intranet-Seite angelegt, was bisher zu ca. 350 Like-Postings geführt hat. Diese Funktion ermöglicht zwei im Web-2.0-Sinn nützliche Features: Einerseits die Ausgabe aller Nutzenden, die eine bestimmte Web-Seite positiv bewerten, andererseits die Kommunikation der positiv bewerteten Web-Seiten an die persönlichen Followers.
- Aufgrund der sporadischen Verwendung der Folge-Funktion in der Einführungsphase, erhielten alle bei References+ registrierten Mitglieder zufällig ausgewählte am gleichen Ort des E-Mail-Empfängers ansässige Mitglieder zum Folgen vorgeschlagen. Diese Maßnahme führte in kurzer Zeit zu über 3.000 neuen Folgebeziehungen. (Aufgrund des Erfolges der zuvor beschriebenen Folge-Maßnahme erhalten alle neuen References+-Mitglieder nach ihrer Registrierung eine ähnliche Mail.)

1.1.5 Nutzung und Mehrwert von Enterprise Microblogging

Microblogging ist fest in References+ integriert, was positive Effekte auf die Nutzung des neuen Dienstes aufweist. Bisher wurden von den 8.201 in References+ registrierten Nutzenden insgesamt 2.442 Wissensreferenzen, 7.254 Forenbeiträge und 5.858 Microblog-Postings erstellt.

Die nachfolgende Tabelle zeigt die Nutzungsstatistiken von References+ inklusive Microblogging. (Aufgrund einer Funktionsumstellung bei der Authentifizierung in externen Widgets werden ab Dezember weniger Zugriffe protokolliert.)

Tab. 1.2: Nutzungsstatistiken von References+: Zugriffe und neu eingegebene Beiträge

| | Sept. 2011 | Oktober 2011 | November 2011 | Dezember 2011 | Januar 2012 | Februar 2012 | März 2012 |
|---------------------------|---------------|-----------------|------------------|------------------|----------------|-----------------|--------------|
| Tägliche Zugriffe | 18.077 | 12.941 | 14.774 | 6.823 | 9.419 | 8.337 | 5.768 |
| Unterschiedliche Nutzende | 5.224 | 3.175 | 3.487 | 2.563 | 3.210 | 3.014 | 2.757 |
| Neue Wissensreferenzen | 8 | 10 | 7 | 7 | 30 | 26 | 27 |
| Neue Diskussionsbeiträge | 138 | 89 | 181 | 88 | 180 | 138 | 138 |
| Neue Microblog-Beiträge | 382 | 146 | 150 | 299 | 209 | 235 | 180 |
| Neue Folgebeziehungen | 611 | 133 | 101 | 137 | 112 | 162 | 205 |

References+ steht allen Mitarbeitenden mit Zugriff auf das Siemens-Intranet offen. Der rein lesende Zugriff ist für alle Nutzenden auch ohne Registrierung in References+ möglich. Nur bei schreibendem Zugriff (z. B. Eingabe von Beiträgen, Abonnement von Inhalten über E-Mail-Benachrichtigung, Folgen anderer Teilnehmer) ist eine einmalige Registrierung notwendig. Die Identifikation erfolgt automatisch über die *Integrated Windows Authentication* entsprechend des jeweiligen Windows-Benutzernamens. Die Eingabe eines speziellen Nutzernamens und eines Passworts ist nicht notwendig. Dieser offene Ansatz trägt stark dazu bei, dass References+ und das dahinterliegende Community-Konzept auch in anderen Divisionen wahrgenommen werden.

Im Jahr 2010 wurde eine strukturierte Befragung von acht Intensivnutzenden des neuen Microblogging-Dienstes nach dem Verwendungsgrad, dem wahrgenommenen persönlichen Nutzen und dem wahrgenommenen Nutzen für die Organisation durchgeführt [Müller und Stocker 2010]. Die Ergebnisse dieser Befragung zeigten, dass Microblogging die Wahrscheinlichkeit erhöht, dass relevante und zugleich wertvolle Informationen sowie die jeweiligen Informationsträger im Unternehmen über soziale Netzwerke identifiziert werden können – und zwar vor allem solche Informationen und Informationsträger, für die Mitarbeitenden noch wenig bis keine Awareness besitzen. Dieser Effekt wird in der Enterprise-2.0-Community gerne als *Serendipity* bezeichnet, also als eine zufällige Entdeckung, welche sich im Nachhinein als nützlich erweist.

Zwei Intensivnutzende des Microblogging-Dienstes bezeichnen in persönlichen Nutzenstatements die Förderung sozialer Netzwerke durch Microblogging als klaren Mehrwert:

„Das neue Microblogging-Tool unterstützt uns dabei, aktuelle Ereignisse zu Produktveröffentlichungen, Features und Marktbewegungen in der Building Technologies Division zu erfahren. Für jemanden aus der Industrie ist es wichtig, sich auch mit Kollegen, die in anderen Unternehmensbereichen arbeiten, zu vernetzen.“ (anonymisiert)

„Das Auffinden anderer Personen im Unternehmen, welche über Fähigkeiten oder Wissen zur Lösung eines eigenen Problems verfügen, ist in den meisten Fällen äußerst schwierig. Microblogging ist eine große Hilfe, wenn es darum geht, solches Wissen mit anderen Personen im Unternehmen auszutauschen und rasch Best-Practices mit anderen zu teilen. Es führt zu einer Reduktion des Kommunikationsaufwands im Vergleich zu E-Mail, weil Nutzende eben nur solche Beiträge durchsuchen können, welche für sie einen Wert besitzen und nicht mehr mit Informationen zugeschüttet werden.“ (anonymisiert)

Die nachfolgende Tabelle stellt den durch die befragten Intensivnutzenden wahrgenommenen Nutzen auf persönlicher und organisationaler Ebene sowie die jeweiligen Nutzungsgründe zusammengefasst dar. Aus dieser wird ersichtlich, dass Microblogging die Kontaktsuche sowie die Suche nach relevanten Informationen unterstützt. Im Hinblick auf den Mehrwert für die Organisation nehmen Mitarbeitende vor allem den besseren Informationsfluss im Unternehmen sowie die Unterstützung bei der weltweiten Vernetzung wahr.

Tab. 1.3: Nutzungsgründe, individueller und organisationaler Nutzen.

| Nutzungsgründe | Persönlicher Nutzen | Organisationaler Nutzen |
|---|---|--|
| Informationen für alle Mitarbeitende transparent teilen | Suche nach relevanten Kontakten | Qualitativ besserer und schnellerer Informationsfluss im Unternehmen |
| Ankündigung interessanter Veranstaltungen | Suche nach relevanten Informationen | Unterstützung bei der weltweiten Vernetzung |
| Verbesserung der eigenen Schreibfertigkeit | Einfacher Zugang zu Expertenwissen | Drive auf Wissensmanagement-Praktiken und Lernen |
| Experten im Unternehmen folgen | Effektive Erweiterung des eigenen Netzwerks | Diskussion über Erfahrungen, welche zu innovativerem Denken und besseren Produkten verhelfen |
| Trends rasch identifizieren | Lernen von Followern | |
| Transparenz über interessante Ereignisse im Unternehmen | Erzielen eines Informationsvorsprungs | |

1.1.6 Zusammenfassung und Besonderheiten

In dieser Fallstudie wurde gezeigt, wie Siemens – insbesondere die Building Technologies Division und die Low Voltage Business Unit – Microblogging als zusätzlichen Baustein im Wissensmanagement einsetzt. Motiviert durch eine Bottom-Up-Initiative einzelner Mitarbeitender wurde für die bereits bestehende Community-Plattform References+ ein eigener Microblogging-Dienst entwickelt. Heute können die Mitarbeitenden unternehmensintern nicht nur auf strukturierte Wissensreferenzen und unstrukturierte Diskussionsforen, sondern auch auf den bei Microblogging typischen Ad-hoc-Austausch von Wissen und Erfahrungen zurückgreifen.

Eine Befragung von Intensivnutzenden hat gezeigt, dass Microblogging nützlich ist, um Mitarbeitende besser über aktuelle Themen zu informieren. Des Weiteren trägt Microblogging dazu bei, dass wertvolle Informationen und die jeweiligen Informationsträger schneller im Unternehmen identifiziert werden können. Außerdem ist Microblogging ein äußerst wertvolles Werkzeug, um den Vernetzungsgrad der Mitarbeitenden weiter zu erhöhen.

Eine Besonderheit von Microblogging in dieser Fallstudie besteht darin, dass es nahtlos in die Community-Plattform References+ integriert ist. Das Startportal von References+ zeigt nämlich neben den aktuellsten vier *Urgent Requests* (ein spezieller Anfragetyp in den Diskussionsforen), den neuesten fünf Beiträgen in Diskussionsforen und den neuesten fünf Wissensreferenzen auch die aktuellsten drei Microblogging-Beiträge samt Foto der jeweiligen Autoren an. Die Integration eines neuen Dienstes in die bestehende Plattform trug bei Mitarbeitenden und Community-Mitgliedern dazu bei, das Bewusstsein für den neuen Dienst zu erhöhen, was wiederum dessen Verbreitung im Unternehmen erleichtert hat.

Eine weitere Besonderheit von Microblogging in dieser Fallstudie ist die Einrichtung eines Wissensmanagers (dem Zweitautor dieses Beitrags) mit festen Verantwortlichkeiten, welcher References+ inklusive Microblogging nicht nur technisch-administrativ betreut und kontinuierlich weiterentwickelt, sondern sich auch um Aufbau und Pflege der Community kümmert. Durch wiederholte Kommunikationsmaßnahmen, welche teils bilateral verlaufen, teils an die gesamte Community gerichtet sind, kann das Momentum am Wissensteilen und die Motivation aller Teilnehmer kontinuierlich hoch gehalten werden.