

# Team-Wiki bei Schuldnerberatung Wien

Michael Zeiller



März 2011

Dieser Inhalt wird unter einer Creative Commons Lizenz veröffentlicht.



# Team-Wiki bei Schuldnerberatung Wien

Michael Zeiller

## Kurzbeschreibung

Die Schuldnerberatung Wien, eine Teilorganisation des Fonds Soziales Wien, ist eine gemeinnützige Beratungsstelle, die Beratung in Schuldenfragen anbietet. Im Zuge ihrer Tätigkeit sind die BeraterInnen immer wieder mit Informationen konfrontiert, die von hoher Relevanz für alle MitarbeiterInnen sind und von anderen BeraterInnen im Rahmen ihrer Beratungsaufgaben benötigt werden. Diese Informationen müssen allgemein und leicht zugänglich gemacht werden. Zudem muss jede BeraterIn jederzeit eine andere BeraterIn in der Betreuung einer KlientIn vertreten können. Um diesen Anforderungen zur Unterstützung der täglichen Beratungsarbeit begegnen zu können, setzt die Schuldnerberatung Wien ein unternehmensinternes Wiki ein, das als zentrale Informationsbasis für alle MitarbeiterInnen dient.

Alle für andere MitarbeiterInnen relevanten Informationen werden in ein zentrales Wiki eingespeist, das von allen Teammitgliedern ohne Zugriffsbeschränkungen eingesehen, bearbeitet und ergänzt werden kann. In Kombination mit den personenbezogenen Klienten-Akten gelingt es mit Hilfe des Wikis, einen effizienten Wissenstransfer zwischen den MitarbeiterInnen zu implementieren. Das Wiki ist in der Schuldnerberatung Wien zu einem gut integrierten Arbeitsinstrument geworden, das zu einer Effizienzsteigerung, insbesondere im Prozess der Informationsbeschaffung, beigetragen hat.

**Schlagworte:** Wiki, Intranet, Wissensverteilung, Wissensbewahrung

**Unternehmen:** Schuldnerberatung Wien - gemeinnützige GmbH

## Beteiligte an der Fallstudie

AnsprechpartnerIn	Rolle	Unternehmen	Funktion
Zeiller Michael, Dr.	Autor	Fachhochschulstudiengänge Burgenland	Forscher
Betz Fritz, Dr.	Interviewer	Fachhochschulstudiengänge Burgenland	Forscher
Maly Alexander	Anwendungsbetreiber	Schuldnerberatung Wien / Fonds Soziales Wien	Geschäftsführer

**Untersuchungszeitraum:** Oktober 2010 – März 2011

# Inhaltsverzeichnis

1	Unternehmen .....	3
1.1	Unternehmensbeschreibung.....	3
1.2	IT-Landschaft .....	4
2	Ausgangslage und Problemstellung .....	5
2.1	Problemstellung .....	5
2.2	Ziele .....	5
2.3	Team .....	5
3	Fallbeschreibung .....	7
3.1	Szenario .....	7
3.2	Prozesse.....	7
3.3	Social Software-Anwendung.....	8
3.4	Umsetzungsprojekt .....	10
3.5	Einführung bei den MitarbeiterInnen.....	10
4	Erfahrungen und Ergebnisse.....	12
4.1	Nutzung .....	12
4.2	BenutzerInnenakzeptanz.....	12
4.3	Zielerreichung.....	12
4.4	Herausforderungen .....	13
4.5	Ergebnisse.....	13
5	Erfolgsanalyse .....	14
5.1	Besonderheiten der Lösung.....	14
5.2	Erfolgsfaktoren .....	14
5.3	Hindernisse und Barrieren.....	14
5.4	Veränderungen .....	14
5.5	Fazit .....	15

# 1 Unternehmen

## 1.1 Unternehmensbeschreibung

Die Schuldnerberatung Wien ist eine gemeinnützige Beratungsstelle, die kostenlose Beratung in Schuldenfragen anbietet. Sie ist durch Zusammenschluss der Schuldnerberatung des Fonds Soziales Wien mit dem Verein für Kredit- und Wiedergutmachungshilfe (KWH) im November 2005 entstanden. Die Schuldnerberatung Wien ist eine staatlich anerkannte Schuldnerberatung und mit dem staatlichen Gütesiegel ausgezeichnet. Die Schuldnerberatung Wien wendet sich mit ihrem Beratungsangebot ausschließlich an in Wien wohnende Personen.

Die Schuldnerberatung Wien wird aus Mitteln des Arbeitsmarktservice Wien, des Fonds Soziales Wien, der Stadt Wien sowie der Caritas Wien gefördert.

Quelle: [http://www.schuldnerberatung-wien.at/ueber\\_uns/](http://www.schuldnerberatung-wien.at/ueber_uns/)

### Dienstleistungen

Die Schuldnerberatung bietet in Wien wohnhaften Privatpersonen, die ihre Schulden-situation alleine nicht bewältigen können, Hilfe an. In Sonderfällen können auch Ein-personenunternehmen (EPU) beraten werden (Anm.: wenn die laufenden Vor-schreibungen bzgl. Steuer und Sozialversicherung gezahlt werden können und "Alt-lasten" geregelt werden müssen).

Die Schwerpunkte der Beratung in Schuldenfragen liegen in der Information über die rechtlichen Aspekte im Zusammenhang mit Schulden, in der Analyse der wirtschaftli-chen Situation sowie in der Erarbeitung entsprechender Problemlösungsmöglichkei-ten. Zusätzlich bietet die Schuldnerberatung Wien den KundInnen Unterstützung bei der Vorbereitung des Privatkonkurses und die Begleitung im Konkursverfahren an.

Im Zuge der Beratungstätigkeit wird auch versucht, der Entstehung von Schulden-problemen durch Online-Information über die Website, durch entsprechende Öffent-lichkeitsarbeit und Vortragstätigkeit bei verschiedenen Institutionen vorbeugend ent-gegenzuwirken (Quelle: [http://www.schuldnerberatung-wien.at/ueber\\_uns/](http://www.schuldnerberatung-wien.at/ueber_uns/)). So ent-hält die Website [www.schuldnerberatung-wien.at](http://www.schuldnerberatung-wien.at) Informationen über die Schuldner-beratung an sich, aber auch zahlreiche Berechnungshilfen (z.B. zur Berechnung des Haushaltsbudgets, des Existenzminimums bei Pfändungen oder von Kreditraten) und Informationen zu Veranstaltungen.

### Organisationsform

Die Schuldnerberatung Wien ist eine gemeinnützige Ges.m.b.H. und ist ein Teilunter-nehmen des Fonds Soziales Wien.

Unternehmensbezeichnung: Schuldnerberatung Wien - gemeinnützige GmbH

Geschäftsführer: Alexander Maly

## Kontaktinformationen

Schuldnerberatung Wien

Döblerhofstraße 9, 1. Stock

1030 Wien (Austria)

Tel: +43 1 330 87 35

WWW: <http://www.schuldnerberatung-wien.at/>

## 1.2 IT-Landschaft

Neben dem Wiki wird im operativen Tagesgeschäft unternehmensintern ein Schuldnerverwaltungsprogramm eingesetzt. Dieses wurde als Individualsoftware vor mehr als 15 Jahren für die Schuldnerberatung entwickelt, ist aber nach mehreren Updates, die aber den Grundcharakter der Ursprungsversion nicht maßgeblich verändert haben, noch immer in Verwendung. Im Schuldnerverwaltungsprogramm werden die persönlichen Daten der KlientInnen und beraterrelevante Informationen zu den KlientInnen, wie z.B. die Schuldenhöhe oder Mitrückstände, verwaltet.

Für den Erstkontakt zu den KundenInnen der Schuldnerberatung, den KlientInnen, wird eine Internet-Anmeldung betrieben. Über ein Online-Anmeldungsformular, das über das WWW-Angebot der Schuldnerberatung <http://www.schuldnerberatung-wien.at/anmeldung/> erreichbar ist, werden persönliche Daten, Informationen zum Beratungsablauf, fixe und regelmäßige Ausgaben und Zahlungsverpflichtungen, Forderungen von Gläubigern sowie Einnahmen der potentiellen KlientInnen erfasst. Auf diese Weise erhalten die BeraterInnen vor dem Erstgespräch einen guten Überblick über die finanzielle Situation der Betroffenen und die Eckdaten werden automatisch erfasst.

Diese Daten fließen auch in die Anwendung SchuldenOnline, die seit ca. 3½ Jahren von der Schuldnerberatung betrieben wird, ein. In dieser Anwendung werden die Basisdaten aus der Online-Anmeldung weitergepflegt und erweitert. Über diese Anwendung haben die KlientInnen Online Zugang zu ihrem Akt.

Eine neue Internet-Anwendung, die zum Zeitpunkt des Interviews im Oktober 2010 im Testbetrieb war, ist ein „betreutes Konto“. Diese besondere Form eines Kontos ist ein Hilfsmittel für besonders bedürftige Menschen, über das von BetreuerIn und KlientIn gemeinsam Zahlungsflüsse gesteuert werden können. Sowohl BetreuerIn als auch KlientIn haben Online Zugriff auf dieses Konto. Aktuelle Informationen, Kontobewegungen oder Warnungen werden an die KlientInnen per SMS und an die BetreuerInnen per Email versendet. Andere Betreuungsstellen, z.B. das Sozialamt, können auch lesenden Zugriff auf diese Anwendung erhalten, um so Informationen über die KlientIn zu erlangen.

Neben diesen Anwendungen, Standard-Office-Anwendungen und dem in dieser Fallstudie thematisierten Wiki sind keine weiteren Social Software-Anwendungen in Verwendung.

## 2 Ausgangslage und Problemstellung

### 2.1 Problemstellung

Die Tätigkeit der BeraterInnen folgt oft einem ähnlichen Prozess, da das Schuldenproblem, mit dem die KlientInnen in die Schuldnerberatung kommen, ein Standard-Problem ist. Daher werden oft ähnliche Informationen, die aber dann andere Institutionen, z.B. Bezirksgerichte, betreffen, von anderen BeraterInnen benötigt. Rechtsmittelentscheidungen zu bestimmten Themen, Informationen über (gewonnene) Rekurse und die mit ihnen verbundenen Entscheide sowie vergleichbare rechtliche Informationen, die in einem Beratungsprozess bei einer BeraterIn anfallen, sind im gleichen Maß auch für alle anderen BeraterInnen im Unternehmen von hoher Relevanz. Es ist daher für ein effizientes Arbeiten in der Schuldnerberatung essentiell, dass diese Informationen zentral erfasst und allen MitarbeiterInnen leicht zugänglich gemacht werden können. In gleicher Weise muss die Barriere, diese Informationen zu erfassen, extrem gering sein, sodass das Verfassen und Publizieren dieser Informationen einfach und schnell erfolgen kann.

Die Arbeitsprozesse in der Schuldnerberatung Wien sehen vor, dass jede BeraterIn jederzeit eine andere BeraterIn in der Betreuung einer KlientIn vertreten kann. Alle relevanten Informationen, Aktenvermerke, aber auch Kontaktinformationen und Zuständigkeiten bei den Bezirksgerichten müssen für alle anderen BeraterInnen rasch verfügbar sein.

### 2.2 Ziele

Ziel der Einführung eines Wikis in der Schuldnerberatung Wien war, eine zentrale, Plattform ohne Zugangsbeschränkungen zu schaffen, auf der von den MitarbeiterInnen Informationen, die sie für die tägliche Arbeit in der Beratung benötigen, gesammelt und zur Verfügung gestellt werden können. Der einfache, schnelle Zugriff auf relevante Informationen soll gewährleisten, dass die hohen Anforderungen an Durchsatz von zu betreuenden KlientInnen in effizienter Weise erfüllt werden können.

### 2.3 Team

Das Unternehmen Schuldnerberatung Wien besteht aus ca. 35 MitarbeiterInnen. Neben ca. 30 SchuldnerberaterInnen, einem Geschäftsführer gibt es fünf Personen mit administrativen Aufgaben. Das Unternehmen hat eine einfache hierarchische Struktur. Die BeraterInnen sind in 5 Teams organisiert, sodass jedes Team somit aus ca. 6 Personen besteht. Jedes Team hält jede Woche ein Teammeeting ab, zu dem ein Protokoll erstellt wird.

Jedes Team wird von einer TeamleiterIn geführt. Einmal pro Woche findet ein Jour Fixe der TeamleiterInnen mit dem Geschäftsführer statt, das protokolliert wird. Dieses Protokoll ist wiederum Grundlage für die Teammeetings. Der Informationstransfer über diese Meetings erfolgt somit über die für alle zugänglichen Protokolle.



## eCollaboration 2.0

Fallstudien Social Media für eCollaboration

---

Neben der Zusammenarbeit im Team und dem Informationstransfer im Team ist es für die BeraterInnen aber essentiell, auch mit den MitarbeiterInnen in den anderen Teams Informationen auszutauschen.

Für diesen Anwendungsfall ist die Organisation der BeraterInnen in 5 Teams sekundär, da die Zusammenarbeit über den Informationsaustausch mit Hilfe eines Wikis über die Teamgrenzen hinaus erfolgt und somit alle MitarbeiterInnen des KMUs Schuldnerberatung Wien Teil des über das Wiki zusammenarbeitenden „Gesamtteams“ sind. Innerhalb dieses „Gesamtteams“ gibt es aber mit dem Geschäftsführer, den 5 TeamleiterInnen, den BeraterInnen und dem administrativen Personal unterschiedliche Rollen. Allerdings haben alle MitarbeiterInnen gleichberechtigten Zugang zum Wiki.

## 3 Fallbeschreibung

### 3.1 Szenario

Die Tätigkeit der BeraterInnen in der Schuldnerberatung Wien ist von der Anforderung geprägt, auf der einen Seite eine individuelle, persönliche Betreuung der KlientInnen zu gewährleisten, aber trotzdem einen hohen Durchsatz zu erzielen, um dem großen Bedarf an Beratungsleistung begegnen zu können. Trotz der individuellen Beratungsleistung ist das Grundproblem, für das die KlientInnen Beratung suchen, sehr ähnlich und somit stark standardisiert. Daher ist auch der Informationsbedarf im Zuge der Beratungstätigkeit in vielen Beratungsfällen ähnlich. Das Wiki, das seit 2007 in der Schuldnerberatung Wien eingesetzt wird, dient als zentrale, von allen MitarbeiterInnen einsehbare und veränderbare Informationsplattform, die der Informationsversorgung und der Informationsverteilung unter allen MitarbeiterInnen, aber insbesondere den BeraterInnen, dient.

Zu jeder KlientIn existiert ein Akt, in dem alle beratungsrelevanten Informationen gesammelt werden. Insbesondere alle Gesprächsergebnisse und Aktivitäten werden in Aktenvermerken festgehalten. Rund um diese personalisierten Informationen fällt aber eine große Zahl an Informationen an, die für alle BeraterInnen relevant sind, z.B. Rechtsmittelinformationen, Ergebnisse von Rekursen, Kontaktinformationen zu Bezirksgerichten, spezifische Anforderungen bestimmter RichterInnen oder RechtspflegerInnen. Die schnelle Verfügbarkeit dieser Informationen ist für ein effizientes Arbeiten der BeraterInnen unerlässlich, um die geforderte schnelle Abwicklung der KlientInnen-Betreuung zu ermöglichen. Mit dem Wiki hat sich ein praktikables, effektives Instrument bewährt, um diese Art der Wissensverteilung zu ermöglichen.

Ein weiteres Charakteristikum der Tätigkeit der BeraterInnen stellt die Anforderung dar, dass jede BeraterIn eine andere BeraterIn im KlientInnen-Kontakt jederzeit vertreten kann. Relevante Information für die Betreuung jeder KlientIn, die nicht im Personen-Akt enthalten ist, wie z.B. spezifische Informationen über die zuständigen Bezirksgerichte, muss daher schnell und unkompliziert für alle anderen BeraterInnen zugänglich sein.

Das Wiki ist im Rahmen der Tätigkeit der BeraterInnen ein vollwertiges Arbeitsinstrument. Allerdings dient es nur dem internen Gebrauch und hat keine offizielle Funktion. Es dient nicht der Dokumentation der Beratungsleistung, denn diese Aufgabe haben die Akten bzw. Aktenvermerke, sondern hat die Funktion eines Wissensspeichers für nicht personen-bezogene Informationen.

### 3.2 Prozesse

Ein Betreuungsprozess in der Schuldnerberatung Wien läuft stark standardisiert ab, auch wenn die Intensität und Anzahl der Beratungsgespräche, die für eine einzelne KlientIn bis zum Ende einer Betreuung anfallen, schwanken können (von 4 bis zu über 20 oder 30 Einzelkontakten). Die BeraterInnen haben hohe Autonomie in ihrer

## eCollaboration 2.0

Fallstudien Social Media für eCollaboration

Arbeitseinteilung, sodass die zeitliche Verteilung der Arbeitszeit auf die KlientInnen von den BeraterInnen frei gestaltet werden kann. Allerdings ist dabei der geforderte Durchsatz an Erstgesprächen pro Woche zu beachten. Die Art und der Umfang der Nutzung des Wikis ist nicht reglementiert. Wichtig ist allerdings, dass alle Gespräche und sämtliche geschlossenen Vereinbarungen mit KlientInnen, in einem Aktenvermerk abgebildet sein müssen (insbesondere wegen der Vertretbarkeit und Nachvollziehbarkeit).

Im Zuge dieser Beratungsprozesse ist die Arbeit im Wiki, d.h. die aktive Veränderung und Ergänzung von Inhalten aber auch der Wissenserwerb durch Nutzung des Wikis, ein Teil der anerkannten Tätigkeit. Formelle Zeitbudgets gibt es dazu allerdings nicht, sondern nur eine informelle Akzeptanz im Bewusstsein der MitarbeiterInnen, dass das Arbeiten mit und im Wiki hohen Stellenwert genießt. Das Wiki ist ein vollwertiges Arbeitsinstrument.

Neben der Nutzung des Wiki in den Beratungsprozessen dient es auch zur Unterstützung der unternehmensinternen Prozesse und als Informationsspeicher für administrative Fakten. Der Ablauf klassischer administrativer Prozesse, wie die Beantragung von Urlaub, aber auch zentrale Unternehmens- oder MitarbeiterInnen-bezogene Informationen werden im Wiki dokumentiert. Die Informationsweitergabe an neu eintretende MitarbeiterInnen kann somit stark vereinfacht werden. Die Informationsrecherche zu Unternehmens-Informationen ist ebenso vereinfacht und nicht mehr an Auskunftspersonen gebunden.

### 3.3 Social Software-Anwendung

#### Funktionen

Das Wiki der Schuldnerberatung Wien weist sämtliche klassischen Funktionen eines Wikis auf. Da es auf Basis einer gebräuchlichen Wiki-Software implementiert wurde, verfügt es über den kompletten Funktionsumfang von Wikis.

Zwei Funktionen von Wikis werden von der Schuldnerberatung Wien hervorgehoben. Trotz des grundsätzlich nicht-strukturierten Charakters von Wikis ist es in Wikis möglich, einfache (hierarchische) Strukturen zu schaffen. Auf diese Weise können im Wiki der Schuldnerberatung Wien Strukturen und Vereinbarungen aus dem Unternehmen im Wiki abgebildet werden.

Große Bedeutung hat – wie in fast allen Wiki-Implementierungen – die Suchfunktion, die ein schnelles Durchsuchen des gesamten Informationsbestandes ermöglicht. Trotzdem es hilfreich ist, auch in einem Wiki einfache Strukturen anzulegen, erlaubt eine leistungsfähige Suchfunktion den effizienten Zugriff auf alle Informationen, auch wenn diese Strukturen nicht bekannt sind.

Ein weiteres Feature, das eingesetzt wird, wenn wichtige Änderungen bzw. Ergänzungen im Wiki gemacht werden, von denen gleich alle MitarbeiterInnen erfahren sollten, ist die *Submit*-Funktion. Damit wird aus dem Wiki sofort eine kurze Email mit Verweis auf den veränderten Inhalt an alle MitarbeiterInnen gesendet. Auf diese Weise werden die EmpfängerInnen sofort von der Änderung informiert und erhalten

diese Information unmittelbar und nicht erst, wenn sie im Zuge einer Suche zufällig darauf stoßen.

## Daten

Ein wesentliches Element der Arbeit der BeraterInnen ist die Kenntnis über Rechtsmittelentscheidungen zu bestimmten Themen. Diese werden daher von allen BeraterInnen im Wiki gesammelt. Weitere relevante Informationen mit rechtlichem Hintergrund sind Rekurse und die mit ihnen verbundenen Entscheide, insbesondere Informationen zu gewonnenen Rekursen. Im Wiki selbst werden i.d.R. nur Kurzinformationen zu den Entscheidungen verfasst und auf etwaige Langfassungen verwiesen. Im Vordergrund steht die Information an sich, nicht aber die Autorenschaft der ErstellerIn des Beitrags.

Einen zweiten inhaltlichen Schwerpunkt stellen Fakten über Institutionen und Personen dar, die unmittelbar mit der Tätigkeit von BeraterInnen zusammenhängen: die Bezirksgerichte, die Kontaktpersonen in den Bezirksgerichten, insbesondere Richter und Rechtspfleger (z.B. Klappendurchwahl) und auch welche Anforderungen diese haben (z.B. gewünschte Kopien). Eine wesentliche Anforderung an diese Gruppe von Informationen im Wiki ist, dass sie präzise und vollständig sind und von jeder anderen BeraterIn eindeutig rezipiert werden können.

Da das Wiki als rein interne Anwendung eingesetzt wird, werden in einem dritten inhaltlichen Schwerpunkt alle internen Abläufe und Fakten des Unternehmens erfasst. Darunter fallen z.B. Informationen, wie ein Urlaub zu beantragen ist, die Zusammensetzung der Teams oder Kontaktinformationen der MitarbeiterInnen.

## Nutzung

Die Hauptakteure der Nutzung des Wikis, also jene Personen, die die Einträge im Wiki lesen, aber die auch Einträge in diesem Wiki verfassen, sind alle MitarbeiterInnen. Die Akteure sind insbesondere die BeraterInnen und der Geschäftsführer, aber auch das administrative Personal hat Zugriff.

Es gibt keine Berechtigungshierarchie, die eine MitarbeiterIn davon ausschließen würde, Einträge im Wiki vorzunehmen. Diese ist in diesem Unternehmen auch nicht erforderlich, da notfalls jederzeit nachvollziehbar ist, wer Änderung gemacht hat und was diese Änderung umfasst. Die Transparenz im Wiki verhindert, dass jemand unkorrekte Informationen publiziert.

Tritt trotzdem der Fall ein, dass unkorrekte oder falsche Informationen im Wiki stehen, werden die ErstellerInnen dieser Inhalte darauf aufmerksam gemacht und um Änderung ersucht, oder diese Inhalte werden von den TeamleiterInnen oder dem Geschäftsführer selbst korrigiert.

Sollten unpräzise oder unvollständige Informationen im Wiki auftauchen, werden diese i.d.R. in den Teams besprochen. Wiederkehrende Probleme finden über den Weg der Teammeetings auch Eingang in die Jour Fixe der TeamleiterInnen mit der Geschäftsführung, sodass die Klärung und Behebung von Unkorrektheiten oder Lücken auch von diesen Personen veranlasst werden kann.

Um das Wiki vor Überladung zu schützen, werden rare Sonderfälle oder singuläre Vorgangsweisen (z.B. einzelner Kontaktpersonen oder RechtspflegerInnen) nicht im Wiki dokumentiert. Zu tiefgehende Informationen, z.B. detaillierte Kommentare zu Entscheiden oder gar umfangreiche Rechtskommentare, die vollständig gescannt und ins Wiki eingespeist werden, sind seitens der Geschäftsführung nicht gewünscht.

### 3.4 Umsetzungsprojekt

Die Initiative, ein Wiki zu starten, kam sowohl vom Geschäftsführer des Unternehmens als auch von den MitarbeiterInnen. Insofern kann weder von einer klaren Top-down oder Bottom-Up Initiative gesprochen werden, sondern es handelt sich um eine Mischform.

Seitens der BeraterInnen kam der Wunsch Informationen mit hoher Relevanz für alle MitarbeiterInnen, z.B. über einen gewonnenen Rekurs, zentral verfügbar zu halten, um diese Entscheidungen auf Abruf bereit zu haben. Für diese oder ähnliche Informationen mit juristischem Hintergrund wäre aber eine Art Rechtsdatenbank viel zu aufwändig und komplex gewesen, sodass seitens der BeraterInnen Bedarf nach einer einfachen Lösung bestand, um rechtliche Informationen zu erfassen.

Seitens der Geschäftsführung kam die Initiative ein Instrument zu schaffen, um Informationen, die Teamstrukturen und Qualitätsmanagement betreffen, zentral und einmalig zu erfassen (z.B. Prozessbeschreibung Beantragung von Urlaub). Dieses Projekt wurde in Folge aber sehr stark von der Geschäftsführung voran getrieben.

Das Wiki wurde zeitgleich mit der Anwendung *SchuldenOnline* eingeführt und war zum Zeitpunkt des Interviews im Oktober 2010 ca. 3½ Jahre in Betrieb (Start Frühjahr 2007).

### 3.5 Einführung bei den MitarbeiterInnen

Die Einführung des Wikis erfolgte in zeitlichem Abstand zu einer großen organisatorischen Veränderung im Unternehmen. Die Schuldnerberatung Wien ist in ihrer aktuellen Organisationsform durch Zusammenschluss der Schuldnerberatung des Fonds Soziales Wien (ausgelagerte Magistratsabteilung der Gemeinde Wien) mit dem Verein für Kredit- und Wiedergutmachungshilfe (KWH) im November 2005 entstanden. Im Zuge dieser Fusion kam es im neugeschaffenen Unternehmen anfangs zu großen Kontroversen über Zuständigkeiten, Arbeitsabläufe, allgemeine Arbeitsorganisation, Umgang mit Informationen und ähnlichen arbeitsrelevanten Problemstellungen. Insbesondere die Arbeitsphilosophie und der Umgang mit KlientInnen wurde in den ursprünglichen Gruppen unterschiedliche gehandhabt. Aufgrund von stark gestiegenem Beratungsbedarf entstand eine Situation großer Personalknappheit. Es wurden 10 neue MitarbeiterInnen aufgenommen, die aber keine Strukturen internalisiert hatten und auch keine Tradition in ihrer Tätigkeit – wie die beiden anderen Gruppen – in das Unternehmen eingebracht haben. Im Zug der Neuorganisation der Tätigkeiten, Arbeitsabläufe und Informationsverteilung konnten die neuen informationstechnischen Hilfsmittel *SchuldenOnline* und das Wiki leichter und ohne Widerstände eingeführt werden.



## **eCollaboration 2.0**

Fallstudien Social Media für eCollaboration

---

Abseits von den arbeitsorganisatorischen Maßnahmen im Zuge der Reorganisation des Unternehmens wurden keine spezifischen Einführungsmaßnahmen, wie Informationsveranstaltungen oder Schulungen, durchgeführt.

## 4 Erfahrungen und Ergebnisse

### 4.1 Nutzung

Das Wiki bei der Schuldnerberatung Wien wird von allen MitarbeiterInnen genutzt, Dazu zählen neben den ca. 30 BeraterInnen und dem Geschäftsführer auch die fünf Personen des administrativen Personals. Es gibt keine Berechtigungshierarchie, die MitarbeiterInnen ausschließt, das Wiki aktiv oder passiv zu nutzen.

Die intensivsten NutzerInnen des Wiki sind die BeraterInnen, die aber auch die größte Gruppe unter den MitarbeiterInnen ausmachen. Aufgrund der Arbeitsorganisation des Unternehmens und der Vertretungsregelung besteht für die BeraterInnen die Notwendigkeit, das Wiki laufend passiv zu nutzen, aber auch im Gegenzug Informationen mit potentieller Relevanz für andere MitarbeiterInnen aktiv bereitzustellen. Beispielsweise sind Informationen über die Bezirksgerichte im Wiki dokumentiert und eine BeraterIn, die einen Gerichtstermin an diesem Bezirksgericht hat, ist gezwungen, das Wiki als Informationsquelle zu nutzen.

Die Arbeitsorganisation der Schuldnerberatung Wien erfordert, dass keine MitarbeiterIn exklusives Wissen hat. Nicht-personenbezogenes Wissen muss daher zentral erfasst und den anderen MitarbeiterInnen zugänglich gemacht werden. Dazu werden aber keine gesonderten Zeitbudgets vergeben, sondern die Dokumentation und Wissensweitergabe erfolgt im Rahmen der normalen Tätigkeit.

### 4.2 BenutzerInnenakzeptanz

Das Wiki der Schuldnerberatung Wien ist ein Arbeitsinstrument. Da es notwendig ist, dieses Instrument in der täglichen Arbeit zu nutzen, um die eigene Tätigkeit effizient abzuwickeln, wird es auch seitens der SchuldnerberaterInnen als wichtiges Arbeitsinstrument akzeptiert. Aufgrund der Vertretungsregelung sind die BeraterInnen auf die Informationen der KollegInnen über Rechtsmittelentscheidungen, Kontaktinformationen, etc. angewiesen und damit im Gegenzug auch selbst gefordert, relevante und aktuelle Informationen in das Wiki zu schreiben.

Trotzdem gibt es auch einige wenige MitarbeiterInnen, die dem Wiki mit Skepsis gegenüber stehen und das Wiki nur eingeschränkt nutzen, da sie Hemmungen vor allem in der aktiven Nutzung haben. Besondere Aktivitäten, um die Akzeptanz unter dieser sehr kleinen Gruppe zu heben, werden nicht getätigt.

### 4.3 Zielerreichung

Das Ziel, mit dem Wiki eine zentrale, einfach zugängliche Plattform ohne Zugangsbeschränkungen zu schaffen, auf der von den MitarbeiterInnen relevante, nicht personen-bezogene Informationen gesammelt werden können, wurde eindeutig erreicht.

Zur Feststellung der Zielerreichung wurde keine explizite Erfolgsmessung durchgeführt und auch keine Erfolgskriterien im Vorhinein definiert. Die Aussage über die Erreichung der gesetzten Ziele beruht auf der Beobachtung, dass das Wiki in hohem

Maß in der täglichen Beratung von den BeraterInnen genutzt wird und die benötigten Informationen auch tatsächlich im Wiki enthalten sind.

#### **4.4 Herausforderungen**

Besondere Herausforderungen ergaben sich im Projektverlauf nicht. In der laufenden Nutzung gilt es zu gewährleisten, dass keine Lücken (d.h. lückenhafte, unvollständige Informationsbasis) entstehen und alle Informationen aktuell gehalten werden. Da das Management der Schuldnerberatung Wien den Anspruch hat, eine schlanke, zielgerichtete Wissensbasis zu schaffen, die nicht durch allzu detaillierte Informationen oder Informationen mit zu wenig Relevanz überladen wird, gilt es die Herausforderung zu meistern, nicht mehr relevante Informationen zu identifizieren und wieder aus dem Wiki zu entfernen.

#### **4.5 Ergebnisse**

Mit dem Wiki steht der Schuldnerberatung Wien eine zentrale Knowledge Base zur Verfügung, die den BeraterInnen ein effizientes Arbeiten in der Beratung der KlientInnen ermöglicht. Als Rationalisierungsmaßnahme ist das Wiki erfolgreich.

## 5 Erfolgsanalyse

### 5.1 Besonderheiten der Lösung

Seitens der Inhalte als auch der Implementierung dieser Lösung sind keine Besonderheiten zu verzeichnen. Hervorzuheben sind allerdings die gute Akzeptanz und die hohe Nutzung des Wiki, die in der Einbettung des Wiki als wichtiges Arbeitsinstrument und integriertem Bestandteil der Arbeitsprozesse begründet liegt.

Im Vordergrund der Inhalte im Wiki steht natürlich die Information an sich. Die Autorenschaft der Beiträge und damit verbundene sozio-emotionale Informationen sind sekundär. Die Bedeutung der Aspekte der Reputation durch große Aktivitäten der MitarbeiterInnen oder der Präsenz in diesem Medium Wiki werden – zumindest von Seiten der Geschäftsführung – als gering erachtet.

### 5.2 Erfolgsfaktoren

Der zentrale Erfolgsfaktor für das Wiki in der Schuldnerberatung Wien ist die absolute Notwendigkeit für die BeraterInnen, das Wiki als Arbeitsinstrument zu nutzen. Diese ist vor allem in den Arbeitsprozessen – insbesondere der Vertretungsregelung – und der Tatsache, dass niemand über exklusives Wissen verfügen darf, begründet.

Viele relevante Informationen, die die BeraterInnen für ihre Tätigkeit benötigen, sind im Wiki gespeichert. Der Zugriff auf andere Informationsquellen würde viel mehr Zeit erfordern und somit ein effizientes Arbeiten massiv beeinträchtigen.

### 5.3 Hindernisse und Barrieren

Trotz der einfachen Handhabung des Wiki, sowohl im passiven als auch im aktiven Zugriff, ist für einige wenige MitarbeiterInnen die Hemmschwelle, aktiv Beiträge im Wiki zu verfassen, noch zu hoch.

### 5.4 Veränderungen

Das Wiki wird als Medium der Kollaboration unter den MitarbeiterInnen, insbesondere der BeraterInnen, aus dem Gesichtspunkt der Wissensverteilung genutzt. Während vor der Verwendung des Wiki Wissen der MitarbeiterInnen jeweils lokal in Form von papier-gebundenen oder elektronischen Dokumenten verwaltet wurde und somit nur dezentral zur Verfügung stand, konnte mit dem Wiki eine zentrale Wissensbasis geschaffen werden. Der Prozess der Informationsbeschaffung (bezogen auf intern verfügbare Information) hat sich somit mit Hilfe des Wiki stark verändert. Insbesondere die Entkoppelung der Wissensverwaltung von einzelnen Personen und persönlichen Wissensbeständen und die ständige Verfügbarkeit im zentralen, elektronischen Wissenspool des Wiki ermöglicht den MitarbeiterInnen neue Wege des Umgangs mit arbeitsrelevanten Informationen.

## 5.5 Fazit

Das Wiki bei der Schuldnerberatung Wien stellt eine klassische, unternehmensinterne Anwendung eines Wikis für die Wissensverteilung in einem Team – in diesem Fall bestehend aus allen MitarbeiterInnen des KMUs – dar. Mit diesem Wiki verfügt das Unternehmen über eine zentrale Wissensbasis mit vielen nicht-klientenbezogenen Informationen. Während die unmittelbar personenbezogenen Informationen über die KlientInnen in Akten bzw. Aktenvermerken gespeichert werden, enthält das Wiki ausschließlich ergänzende Informationen mit juristischem Hintergrund oder Kontaktinformationen an den Gerichten, die für die Arbeit der BeraterInnen essentiell sind.

Besonders kennzeichnend für diesen Anwendungsfall ist die hohe Notwendigkeit der Nutzung des Wikis durch die BeraterInnen in ihrer laufenden Tätigkeit. Dafür ist aber nicht nur der geforderte hohe Durchsatz an Beratungen verantwortlich, der eine effiziente Arbeitsweise der BeraterInnen – und damit schnellen Zugriff auf alle relevanten Informationen – erfordert, sondern vor allem die Regelung, dass jederzeit die Möglichkeit bestehen muss, dass eine BeraterIn eine andere BeraterIn in der KlientInnen-Betreuung vertreten kann. Keine BeraterIn darf daher exklusives Wissen halten und muss das Wissen mit den anderen BeraterInnen teilen bzw. für diese verfügbar halten. Da die BeraterInnen somit auf gute, relevante Informationen angewiesen sind, sind sie offenbar auch genötigt, selbst gute, relevante Informationen zur Verfügung zu stellen, sodass eine hohe Motivation erkennbar ist, das Wiki aktiv zu nutzen und Informationen bereit zu stellen.

Das Wiki ist in der Schuldnerberatung Wien zu einem Arbeitsinstrument geworden, das in die Arbeitsprozesse gut integriert wurde und sich in der selbstverständlichen Handhabung von anderen Instrumenten kaum mehr unterscheidet. Die Nutzung des Wikis hat zu einer Effizienzsteigerung in den Arbeitsprozessen, insbesondere im Prozess der Informationsbeschaffung, beigetragen.