

ERFAHRUNGSBERICHT – Migrationsschulung von Office 2003 auf Office 2010

Die kantonale Verwaltung ist mit ca. 1'500 Mitarbeitenden der grösste Arbeitgeber im Kanton Schwyz. Die Verwaltung besteht aus sieben Departementen und der Staatskanzlei. Sie wird vom Regierungsrat geführt.

Das Finanzdepartement stellt mit dem Amt für Informatik unter anderem sicher, dass:

- die IKT die Wirtschaftlichkeit und Wirksamkeit von Geschäftsprozessen unterstützt;
- Betrieb und Wartung der installierten IKT-Infrastruktur bedürfnisgerecht erfolgen und das dafür notwendige Know-how sichergestellt wird;
- die Prozesssicherheit und die Datensicherheit bei allen IKT-Themenbereichen den Anforderungen entsprechend sichergestellt wird;
- Standards auf Prozess-, Anwendungs-, Daten- und Systemebene definiert und angewendet werden.

Erfolgreiches Projekt

Die kantonale Verwaltung hat sich entschieden von MS Office 2003 auf MS Office 2010 zu wechseln. Es wurden ca. 1'300 Mitarbeitende auf MS Office 2010 umgeschult. Gabriela Dänzer und Marek Alpstätg vom AFI erzählen von ihren Erfahrungen in diesem spannenden Migrationsprojekt.

Ziel der Umschulung

Vorgängig wurden mit den Office-Superuser der Ämter Kriterien definiert, welche eine kompakte und effiziente Umschulung gewährleisten sollten. Für uns war unter anderem wichtig, dass:

- die Umschulung auf Office 2010 für alle Mitarbeitende als verbindlich erklärt wurde;
- die Mitarbeitenden mit den neuen Programmen schnellstmöglich im gewohnten Tempo weiterarbeiten und ihre Produktivität aufrechterhalten konnten;
- nach der Schulung eine Wissensbörse zur Verfügung steht;
- der interne Officesupport durch den Helpdesk aufgrund der Schulungen so gering wie möglich gehalten wird.

Aufgrund dieser und weiterer Kriterien kamen wir zum Schluss, dass sich für unsere Verwaltung eine Mischform aus Präsenzunterricht und begleitetem E-Learning am besten eignet. Gute Erfahrungen mit der seit drei Jahren im Einsatz stehenden E-Learning-Plattform **easyLEARN** bestärkten unseren Entscheid zusätzlich.



Gabriela Dänzer
Projektadministration



Marek Alpstätg
Teilprojektleiter Schulung

Projekttablauf

Das Projektteam hat sich für das folgende Vorgehen entschieden:

Einladung & Anmeldung

Alle Mitarbeitenden erhielten per E-Mail eine Einladung zur Umschulung zusammen mit der Aufforderung, sich über das Intranet zu einer der ausgeschriebenene Veranstaltungen anzumelden. Der Besuch einer solchen Veranstaltung war für alle Departemente und Verwaltungseinheiten obligatorisch. Die Kursadministration im Intranet übernahm die Software **easyLEARN** eduplan.

Präsenzveranstaltung

Anlässlich der halbtägigen Veranstaltungen, welche an den Standorten Schwyz und Pfäffikon stattfanden, wurden die Teilnehmenden in Gruppen von bis zu 20 Personen zuerst mittels einer Präsentation über die neuen Aspekte von Office 2010 informiert. Im zweiten Teil starteten die Teilnehmenden begleitet mit ihrem **easyLEARN**-Kurs (Präsenz-E-Learning). Die Kursleiter wurden durch SDN AG gestellt.

Online vertiefen & abschliessen

Mitarbeitende, die während der Präsenzveranstaltung den Kurs nicht abschliessen konnten, erhielten die Möglichkeit, dies am Arbeitsplatz zu tun. Mittels weiteren vertiefenden Lerninhalten konnten auf freiwilliger Basis die Kenntnisse zusätzlich erweitert werden. Die gesamten Lerninhalte werden nun über die Wissensbörse als Nachschlagewerk verwendet. Ausserdem kann **easyLEARN** auch zur Umschulung von neuen Mitarbeitenden genutzt werden.

Individuelle Software-Verteilung auf Knopfdruck

So wie bei der Schulung die individuellen Bedürfnisse berücksichtigt wurden, so konnten die Mitarbeitenden auch den Termin für die Software-Umstellung entsprechend ihres Arbeitsplanes selbst wählen. Deshalb wurde zu Beginn des Projekts auf jedem Arbeitsplatz, der am kantonalen Netzwerk angeschlossen war, Office 2010 vorinstalliert. Mittels eines Menüpunktes konnte dann der Mitarbeitende selber die Installation auslösen (optimal nach der Umschulung).

Arbeitsplätze ausserhalb des kantonalen Netzwerks wurden in Absprache mit den betroffenen Mitarbeitenden umgestellt.

Vorrecht der Superuser

Informatik-Superusern, welche die einzelnen Departemente beim Wechsel unterstützten, wurde der Zugang zu den **easyLEARN** Lerninhalten früher freigegeben. Damit konnte gewährleistet werden, dass sich die Superuser schon im Vorfeld mit der Thematik beschäftigen konnten und sich einen Wissensvorsprung erarbeiteten. Ihnen kam eine beratende und unterstützende Funktion zu.

Kursadminitration/-verwaltung

Das Anmeldeverfahren und die Kursadministration bei über tausend Teilnehmern sind normalerweise enorm aufwändig. Dies bewog uns dazu, für die Kursadministration das Produkt «**easyLEARN** eduplan» einzusetzen. Via eduplan konnten sich sämtliche Mitarbeitenden effizient für die gewünschte Veranstaltung anmelden. Die daraus folgende Administration wurde weitgehend automatisiert.

Die Schulungsnachweise für Präsenz- und E-Learning-Kurse wurden dadurch automatisch generiert und zentral verwaltet. Dies ermöglichte uns die Fokussierung auf unsere Kernaufgaben.

Projekterfahrung

- Die Mitarbeitenden haben sich zum Blended-Learning, also zur kombinierten Schulungsmethode, äusserst positiv geäussert.
- Die Mehrheit der Teilnehmenden konnte den **easyLEARN** Kurs gleich an der Präsenzveranstaltung abschliessen.
- Die erwünschte Entlastung der Hotline ist wie gewünscht eingetreten.
- Als Projektteam sind wir mit dem Resultat sehr zufrieden. Wir würden das Projekt so jederzeit wiederholen.

Weshalb wir uns für »Blended-Learning« entschieden haben

Durch die Kombination zweier Lernformen konnten wir von den jeweiligen Vorteilen profitieren.

Die Vorteile von E-Learning...

Für den Einsatz von E-Learning sprachen unter Anderem umfangreiche Kosteneinsparungen bei den Dozentenstunden, bei Transportkosten und Spesen. Auch die dadurch mögliche Reduktion der Fehlzeit auf einen halben Tag (bei 1'300 Personen ein wesentlicher Vorteil) war nicht zu unterschätzen. Verbessertes Controlling: Dank persönlichem Lernpfad und Verständnisfragen in **easyLEARN** verfügen die Vorgesetzten über die Gewissheit, dass jeder Mitarbeitende nicht nur anwesend war, sondern auch die Inhalte erarbeitet und verstanden hat. Von den Teilnehmenden wurde sehr geschätzt, dass der Lernzeitpunkt individuell bestimmt und das Lerntempo selbst gewählt werden konnte.

... kombiniert mit den Stärken einer Präsenzveranstaltung

Die auf einen halben Tag reduzierte Präsenzveranstaltung ermöglichte es allen, sich abseits des Arbeitsplatzes mit dem neuen Werkzeug Office 2010 auseinanderzusetzen. Die persönliche Einführung durch die Kursleiter wirkte motivierend. Das Kennenlernen der neuen Lernform «**easyLEARN**» war durch die Betreuung der Kursleiter optimal. Zudem konnten auf diese Weise individuelle Fragen der Teilnehmenden vom Kursleiter beantwortet oder sogar im Plenum besprochen werden.

Zusammengefasst: Durch Blended-Learning kompensiert die eine Lernform die Schwächen der jeweils anderen.

Empfehlung aus Projekterfahrung

- Der Planungs- und Vorbereitungsphase genügend Zeit einzuräumen lohnt sich!
- Das Einbinden respektive Informieren der Mitarbeitenden ist eminent wichtig. Erstellen Sie ein Informationskonzept!
- Rechtzeitige Auseinandersetzung mit den Lerninhalten und der Lernumgebung vermeidet Überraschungen.
- Holen Sie sich wenn möglich von der Führung ein Umschulungsobligatorium. Das war von grossem Vorteil.

Erfahrung mit SDN AG

Die Zusammenarbeit mit SDN AG war sehr förderlich. SDN AG hat uns jederzeit aktiv unterstützt, um das Projekt erfolgreich zum Abschluss zu bringen.

Auch mit den Kursleitern vor Ort waren wir sehr zufrieden. Sie gingen auch auf unvorhergesehene Fragen / Situationen flexibel und selbstständig ein. Ihre Erfahrung war positiv zu spüren.

Wir können uns sehr gut vorstellen, in Zukunft weitere Projekte mit SDN AG umzusetzen.

Gabriela Dänzer
Mark Alpstätg

**Amt für Informatik
des Kantons Schwyz**