

Geschäftsleitung

Auszug aus dem Protokoll

Sitzung vom 22. September 2023

2023/41 9.07.04.01 ICT Strategie
Anschaffung easylearn, Kreditbewilligung

Beschluss Geschäftsleitung

1. Gemäss Handlungsvorschlag wird ein einjähriger erweiterter Pilotbetrieb von easylearn genehmigt.
2. Für die Umsetzung wird ein Kredit von total 43'734 Franken freigegeben.
Davon sind 20'734 Franken für den Aufbau der Plattform dem Konto 1021.3130.00 und 23'000 Franken dem Konto 1021.3133.00 für die Lizenzierung der Kurse zu belasten. Vorbehalten bleibt die Genehmigung des Budgets 2024.
3. Öffentlichkeit des Beschlusses:
 - Der Beschluss ist per sofort öffentlich.
4. Mitteilung durch Sekretariat an:
 - Mitglieder Geschäftsleitung
 - Leiter Informatik
 - Abt. Finanzen
 - Parlamentsdienste (zuhanden Parlament)

Ausgangslage

Die IT-Strategie 2021 – 2025 sieht unter der Balanced Score Card Nr. 4 die Ausarbeitung eines IT-Schulungskonzeptes vor. Dabei wurde festgestellt, dass die Arbeitsumgebung von zunehmender Digitalisierung geprägt sei und das IT-Fachwissen der Mitarbeitenden der Stadt Wetzikon in sehr unterschiedlicher Ausprägung vorhanden sei. So könne das Potential der eingesetzten Applikationen nicht genügend ausgeschöpft werden.

Es soll daher eine Ausbildungsplattform evaluiert werden, welche den Mitarbeitenden zur Verfügung gestellt wird um die Kompetenzen bedarfsgerecht weiterentwickeln zu können. Die Plattform kann auch für Themen ausserhalb der IT-Anwendungen als Lerntool verwendet werden.

Die Stabsstelle Informatik hat in der Folge verschiedene Lernplattformen evaluiert und verglichen. Die Auswahl fiel auf das Produkt easylearn, welches die Bedürfnisse am besten erfüllen kann. Die Geschäftsleitung hat in der Folge mit Entscheid vom 9. März 2023 einem Pilotbetrieb mit der Software "easylearn" und 20 Teilnehmenden zugestimmt.

Dieser Pilotbetrieb wurde danach aufgegleist und in den Monaten Mai – Juli 2023 erfolgreich durchgeführt. Nach Abschluss der Pilotphase wurden die Teilnehmenden zu einer detaillierten Umfrage eingeladen.

Zusammengefasste Resultate der Umfrage

Das Einloggen und der technische Umgang mit dem Programm war für alle Teilnehmenden ohne nennenswerte Schwierigkeiten möglich. Bei der Frage, ob man sich gut vorstellen könne, mit easylearn die innerbetriebliche Aus- und Weiterbildung verbessern zu können, zeigten sich allerdings differenzierte Antworten. Rund die Hälfte der Teilnehmenden sehen den Nutzen, wenn das Tool auch wirklich genutzt wird. Die andere Hälfte der Teilnehmenden ist aber skeptisch und glaubt, dass easylearn zu wenig genutzt würde. Es wird auch darauf hingewiesen, dass je nach Arbeitslast in gewissen Abteilungen es kaum möglich sein werde, sich auch noch um Inhalte eines solchen Tools zu kümmern. Es wird auch befürchtet, dass das Tool nach wenigen Wochen wieder "vergessen" gehe.

Beurteilt wurden auch mögliche Lerninhalte. Dabei wurde festgestellt, dass ein Kurs, je spezifischer er auf die Begebenheiten der Stadt Wetzikon zugeschnitten sind, desto interessanter wird. Man sieht aber auch Einsatzgebiete, für die easylearn sehr gut geeignet wäre: etwa beim Onboarding von neuen Mitarbeitenden um ihnen alle wichtigen Infos zur Verwaltung mitzugeben, oder auch generische Kurse zu Office-Anwendungen und zu Fachapplikationen wie FIS, Klib, Abacus, CMI etc.

Bei der abschliessenden Frage, ob man persönlich die Einführung eines Lerntools befürworte, wurde mehrheitlich festgestellt, dass es wünschenswert sei, wenn es massvoll angewendet würde. Kritisch wurde angemerkt, dass nicht alle Arbeitsplätze technisch genügend ausgerüstet seien (Kopfhörer, Ton, Grossraumbüro) und dass nicht überall freie Arbeitskapazitäten für Onlinekurse beständen. Es wurde auch bemerkt, dass die Einführung durch die Vorgesetzten eng begleitet werden müsste, z.B. mit Zielvorgaben.

Referenzauskunft Stadt Kloten

Die Stadtverwaltung Kloten hat easylearn als Lernplattform bereits eingeführt. Gemäss Auskunft der verantwortlichen Person steht und fällt der Erfolg mit der Qualität der Kursinhalte sowie der Unterstützung des Tools durch die leitenden Mitarbeitenden. Es sei nicht schwierig, z.B. aus einer Powerpoint-Präsentation einen kleinen Kurs zu erstellen. Allerdings müssten die Ersteller eines solchen Kurses intern gefunden und verpflichtet werden, diese auch regelmässig zu kontrollieren und upzudaten. Es sei zudem wichtig, dass Vorgesetzte die Mitarbeitenden ermutigen, die nötigen Kurse zu machen und ihnen entsprechend Zeit zur Verfügung stellen. Auch sollen die Vorgesetzten prüfen, ob die Kurse auch tatsächlich durchgearbeitet würden. Erfahrungen hätten ergeben, dass, wenn das nicht gemacht werde, die tatsächliche Quote der Kursabsolventen nur bei 60 – 70 % läge. Kloten hat zudem wichtige Grundlagenkurse wie z.B. Umgang mit Daten/Datenschutz, welche alle Mitarbeitenden angehen, extern produzieren lassen und zusätzlich ziemlich viel Geld investiert. Auch der Einkauf von vorproduzierten Kursen bei easylearn ist möglich (z.B. zu Windows oder Office-Produkten), ist jedoch ebenfalls ziemlich teuer.

Das technische Handling und die Zusammenarbeit mit easylearn (Lieferant) wird als sehr gut, rasch und zuvorkommend beschrieben. Allerdings wird auch hier auf die recht hohen Kosten hingewiesen.

Zusammenfassung von Chancen und Risiken

Chancen	Risiken
<p>Alle Mitarbeitenden (MA) können zeitunabhängig geschult werden.</p> <p>Alle MA erhalten die gleichen Schulungsinhalte.</p> <p>Die Schulungsinhalte stehen jederzeit zur Verfügung, auch später um sie allenfalls nochmals durchzugehen.</p> <p>Die Schulungen verbessern die Kenntnisse der MA und damit auch deren Effizienz am Arbeitsplatz.</p> <p>Besser geschulte MA entlasten Vorgesetzte von Fragen und Korrekturen.</p> <p>Besser geschulte MA können Betriebsmittel effizienter einsetzen und machen weniger Fehler.</p> <p>Mitarbeitende, die ihren Job beherrschen, sind zufriedener, gesünder und das Risiko der Fluktuation sinkt.</p> <p>Das Lerntool kann (kostenpflichtig) auch für das Pflegeheim und die Stadtwerke eingesetzt werden. Gerade im Gesundheitsbereich gibt es viele Einsatzmöglichkeiten. Heute wird in beiden Institutionen gemäss eigener Auskunft noch kein Tool eingesetzt.</p>	<p>Zuwenig Kapazität der MA für Weiterbildung während der Arbeitszeit.</p> <p>Mangelhafte technische Ausrüstung am Arbeitsplatz (Ton/Headsets).</p> <p>Bereitschaft von "Keyplayern" zu Autoren zu werden.</p> <p>Bereitschaft der Stadt Wetzikon nebst Anschaffung des Tools weiter Geld in Wissen zu investieren (Zeit für die Mitarbeitenden zum Lernen und für Keyplayer, Inhalte zu erstellen und zu warten; z. T. Verbesserung der technischen Ausrüstung)</p> <p>Mangelnde Unterstützung der innerbetrieblichen Weiterbildung durch Vorgesetzte und die Führung.</p> <p>Weiterbildung wird eher als Strafe denn als Wertschätzung verstanden.</p> <p>Der Bereich Personalentwicklung fehlt als treibende Kraft.</p>

Bewertung von Chancen und Risiken

Die Befähigung von Mitarbeitenden, ihren Job bestmöglich auszuführen, liegt im Interesse der Stadt Wetzikon, genauso wie im persönlichen Interesse der Mitarbeitenden. Es erhöht die Identifikation mit der Arbeit und verringert damit das Risiko überdurchschnittlicher Fluktuation, weil man am Arbeitsplatz nicht zufrieden ist. Zudem kann durch breiteres Wissen die Arbeitseffizienz gesteigert werden, was ebenfalls im Sinne der Arbeitgeberin liegt.

Es ist allerdings nicht damit getan, alleine das Tool anzuschaffen. Es benötigt eine Reihe von flankierenden Massnahmen, damit die Weiterbildung mit easylearn ein Erfolg werden kann. Die Stadt muss bereit sein, die innerbetriebliche Weiterbildung in ihr Mindset zu übernehmen. Sie muss den Keyplayern Zeit zugestehen, Inhalte zu erstellen und zu pflegen. Ebenso muss sie dafür sorgen, dass die Mitarbeitenden während der Arbeitszeit Kapazitäten erhalten, die für sie geeigneten Kurse zu absolvieren. Es soll auch kontrolliert werden, ob die Kurse tatsächlich durchgearbeitet werden. Das Tool stellt dazu ein individuelles Dashboard zur Verfügung, auf dem die durchgearbeiteten Kurse aufgelistet werden. Möglich wäre zum Beispiel auch, Kurse in den MA-Gesprächen als Ziel zu definieren.

Der Erfolg der innerbetrieblichen Weiterbildung hängt auch daran, dass intern eine Person als "Bannerträger" bzw. "Bannerträgerin" benannt wird, die allen Mitarbeitenden bekannt ist, und die sich bei jeder Gelegenheit für die Sache einsetzt und bestenfalls ebenfalls Lerninhalte beisteuern kann.

Handlungsvorschlag

Aufgrund der hohen Anforderungen an die innerbetriebliche Kultur und die Zeitspanne für die Erarbeitung von massgeschneiderten Inhalten sollte das Tool für ein Jahr in einen erweiterten Pilotbetrieb zu vergünstigten Konditionen für das Erlangen weiterer Erkenntnisse geschickt werden. Dieser Vorschlag weicht von dem von der Geschäftsleitung am 9. März 2023 verabschiedeten weiteren Vorgehen zum IT-Schulungskonzept ab. Damals war vorgesehen, nach der dreimonatigen Testphase direkt in den definitiven Betrieb überzugehen und das ganze Tool für vorerst 2 Jahre zu lizenzieren. Die Stabsstelle Informatik hat daher von easylearn eine neue Offerte für einen erweiterten Pilotbetrieb für ein Jahr eingeholt.

Das Tool würde demnach vollständig installiert, ausgerollt und für alle Mitarbeitenden der Stadtverwaltung vollständig lizenziert. Die jährliche Nutzungsgebühr würde hingegen nur für 50 Mitarbeitende berechnet (statt rund 250), was einem Rabatt von rund 80 % entspricht.

Für den erweiterten Pilotbetrieb sollen die vom Lieferanten easylearn bereits vorgefertigten Module für Office 2019 sowie Datenschutz und IT-Sicherheit lizenziert werden. Das Jahr soll ausserdem genutzt werden um selber Erfahrungen mit der Produktion eigener Inhalte zu sammeln.

Ferner lernen wir wo es sinnvoll und nötig ist Hardware zu ergänzen. Das Jahr lässt uns auch Raum, unsere interne Lernkultur zu entwickeln. Kommt man danach zum Schluss, dass easylearn der richtige Weg ist, kann für die Folgejahre das Tool vollständig lizenziert und allenfalls auch auf das Pflegeheim und die Stadtwerke ausgerollt werden. Stellt man fest, dass die Stadt Wetzikon ihre Ziele besser anders erreichen kann, kann der erweiterte Pilotbetrieb auch wieder abgebrochen werden.

Kostenübersicht erweiterter Pilotbetrieb für ein Jahr:

• Jährliche Nutzungsgebühr (50 Lizenzen + Hosting)	Fr.	4'345.00
• Systemtechnik und Installation (einmalig)	Fr.	3'040.00
• Projektumsetzung (einmalig)	Fr.	2'880.00
• Schulungen (einmalig)	Fr.	7'130.00
• Mehrwertsteuer	Fr.	<u>1'339.40</u>
 Pilotbetrieb 1 Jahr	Fr.	18'734.00
 Lizenzierung Kurse für 1 Jahr	Fr.	23'000.00
Installationskosten RIZ, (einmalig, Schätzung)	Fr.	<u>2'000.00</u>
 Total Kosten für 1 Jahr	Fr.	<u>43'734.00</u>

Die Kosten sind im Budget 2024 eingestellt. Sie werden über die IT-Kostenstellen 1021.3130.00 (Aufbau Plattform Fr. 20'734.00) und 1021.3133.00 (Lernmodule Fr. 23'000.00) getragen.

Weiteres Vorgehen

Nach dem Beschluss über die Anschaffung von easylearn und der Kreditfreigabe (vorbehältlich Genehmigung des Budgets 2024) sieht das weitere Vorgehen wie folgt aus:

- 4. Q. 2023: Vertragsabschluss mit easylearn
- Jan. 2024: Installation und Inbetriebnahme von easylearn
- 1. Q 2024: Kurse werden freigeschaltet und erste Inhalte selber erstellt
- 2. – 4. Q. 2024: weitere Inhalte werden erstellt und Testbetrieb in der ganzen Stadtverwaltung
- 4. Q. 2024: Evaluation über den erweiterten Pilotbetrieb
- 4. Q. 2024: Beschluss der GL über die definitive Einführung oder Stopp von easylearn

Erwägungen

Die Geschäftsleitung steht weiterhin zum Ziel der IT-Strategie 2021 – 2025 zur Verbesserung der internen Kompetenzen durch ein Lerntool. Die dreimonatige Testphase von easylearn hat aber gezeigt, dass die bloße Installation des Tools alleine nicht genügt, um Wirkung zu erzeugen. Es bedarf weitergehende flankierende Massnahmen, damit die innerbetriebliche Weiterbildung ein Erfolg wird. Damit einerseits die notwendigen eigenen Inhalte erstellt werden können und die betriebliche Kultur weiterentwickelt werden kann, ist ein erweiterter einjähriger Testbetrieb sinnvoll. Es sind für alle Mitarbeitenden Pflichtmodule festzulegen (z.B. IT-Sicherheit, Datenschutz). Zudem sollen den einzelnen Mitarbeitenden individuell Wissensziele gesetzt werden. Die Mitglieder der Geschäftsleitung werden mit der Umsetzung beauftragt.

Für richtigen Protokollauszug:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Buri', with a stylized, cursive flourish at the end.

Geschäftsleitung Wetzikon

Martina Buri, Vorsitz

Stadtschreiberin