

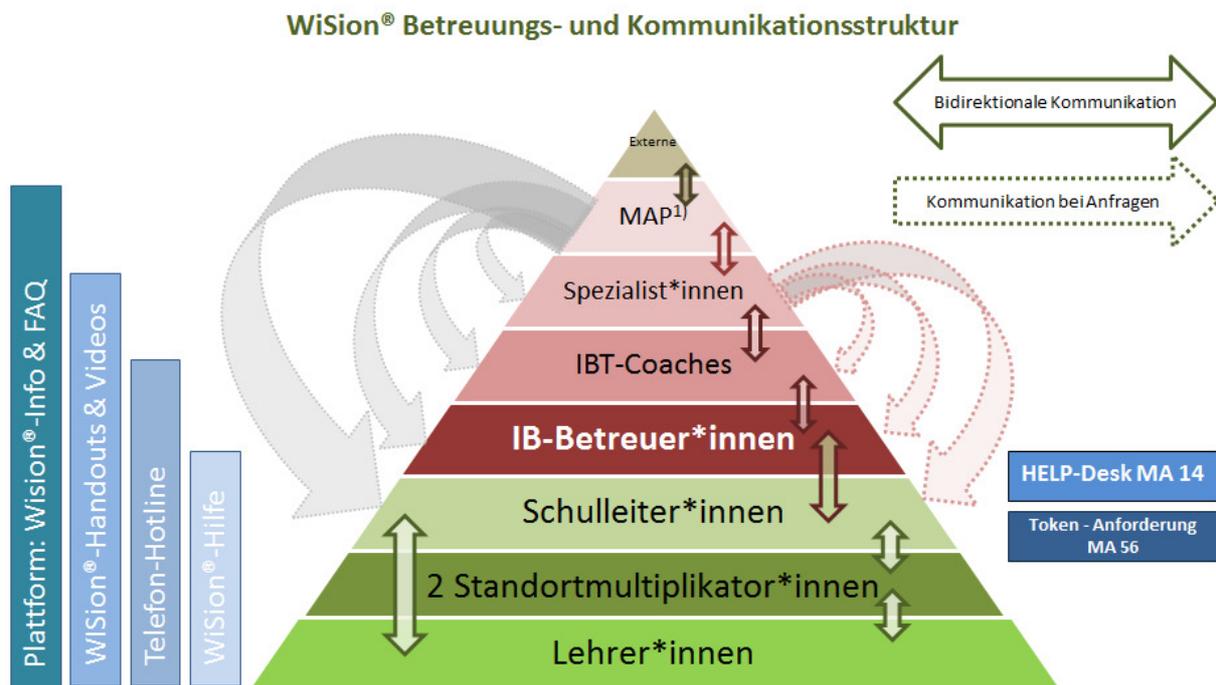
## WiSion®-Betreuungs- und –Kommunikationsstruktur

Wien, 2. November 2015

Sehr geehrte Frau Direktorin!  
Sehr geehrter Herr Direktor!

Aufgrund der Erfahrungen und Rückmeldungen aus der Inbetriebnahme von WiSion® hat der Stadtschulrat für Wien bereits während des abgelaufenen Schuljahres reagiert und das personelle Betreuungsteam zur Unterstützung der Schulleiter\*innen mehr als verdoppelt.

Als nächsten Schritt ist es notwendig geworden, den Betreuungsmaßnahmen eine neue und breitere Struktur zu geben, um Kommunikations- und Informationswege zu vereinfachen und somit rascher zielgerichtete Hilfe bieten zu können.



<sup>1)</sup> ModulAnsprechPartner\*in

Ihnen als Schulleiter\*innen, aber auch jenen Lehrer\*innen die bereits den Zugang zu WiSion® aktiv verwenden, steht wie in der grafisch dargestellten Betreuungspyramide eine breite Palette an Unterstützungsmöglichkeiten zu Verfügung.

### Die Plattform: WiSion®-Info & FAQ

Diese Plattform wird ab diesem Schuljahr hauptverantwortlich von 6 Personen redaktionell betreut, wobei jeder dieser Personen reine „Handlings-Anfragen“ aufarbeitet und zusätzlich noch ein „Schwerpunktgebiet“ betreut:

- Fragen aus dem *Arbeitsbereich des Lehrpersonal* und der *Betreuer\*innen* (nicht GTB-spezifisch): **BERGER Karl**
- Fragen aus dem *Arbeitsbereich der Leiter\*innen*: **BURDA Franz, FUCHS Christa**
- Fragen aus dem *Arbeitsbereich GTB*: **TISCHLER Marianne, FISCHER Andrea**

Diese Personen leiten Fragen, die sie nicht selbst beantworten können, je nach Inhalt an „Spezialist\*innen“, „Admins“, „Kordinator\*innen“ oder andere sachkundige Personen weiter, die dann in solchen Fällen die Fragen beantworten werden.

### WiSion® Handouts & Videos

Auf der Plattform WiSion®-Info stehen alle aktuellen Arbeitsmaterialien zur Verfügung bzw. werden aufgrund eines Monitorings der von Ihnen allen gestellten Anfragen die

Handreichungen schrittweise aktualisiert bzw. neu erstellt. In einem weiteren Schritt werden diese Materialien mit der in WiSion® zur Verfügung gestellten Hilfe abgeglichen und Zug um Zug aktualisiert. Dieser Abgleich ist aufgrund der Größe des Vorhabens über einen längeren Zeitraum angesetzt und wird ständig weiterzuführen sein.

Daneben werden schrittweise Videos zu Arbeitsabläufen in WiSion® bereitgestellt.

### **Telefonische Hotline:**

Diese ist weiterhin täglich unter den bereits bekannten Telefonnummern und Zeiten erreichbar:

für Belange der VS: **JUDTMANN Michaela**

Hotline Mo-Do 10:00-14:00 Uhr, Fr 10:00-12:00 Uhr, 0664/1301384

für Belange der NMS: **KRAML Katja**

Hotline Mo-Do 9:00-13:00 Uhr, Fr 9:00-11:00 Uhr, 0664/1301386

### **WiSion® Hilfe:**

Es ist dem Stadtschulrat für Wien bewusst, dass das in WiSion® integrierte Hilfesystem (Anm.: zu erreichen, wenn das „?“ angeklickt wird) aufgrund laufender Updates zwar nicht immer auf dem letzten Stand ist, dennoch erfolgen die Ergänzungen möglichst zeitnahe.

Die Texte und Bildschirmfotos werden nun Zug um Zug auf ihre Korrektheit hin überprüft und gegebenenfalls ausgetauscht und ergänzt. Daher kann und soll nach wie vor das Hilfesystem als eine Anlaufstelle für auftretende Fragen genutzt werden.

### **Zentrale WiSion®-Workshops:**

Die bereits im vergangenen Schuljahr angebotenen und durchgeführten Workshops für Schulleiter\*innen und Freizeitleiter\*innen werden in bewährter Weise fortgeführt und finden in der BS 7, Apologasse 1, an unterschiedlichen Tagen statt. Als Workshop-Leiterinnen stehen zur Verfügung:

für den VS- und ZIS-Bereich: **Eva MOSER**

('vs09gilg012k@m56ssr.wien.at')

für den NMS-/WMS- und ZIS-Bereich: **Sonja MACHALA**

('nms17gebl029k@m56ssr.wien.at')

für den GT-Bereich: **Marianne TISCHLER**

Eine Anmeldung ist für den Bereich VS/NMS/WMS/ZIS per e-Mail erwünscht, für den GT-Bereich erfolgt die Anmeldung im dafür eingerichteten Forum.

### **Dezentraler Support für Schulleiter\*innen:**

Hier steht in bereits bekannter Weise der HELP-Desk der MA 14 unter der Telefonnummer 4000/98152 zur Verfügung.

Für TOKEN Anforderung und Zuteilung ist der Schulerhalter der Stadt Wien MA56-Wiener Schulen zuständig. Daher wird auf die entsprechende Handreichung auf der Plattform WiSion®-Info verwiesen.

### **Betreuungspyramide:**

#### am Schulstandort:

Zur Klärung von auftretenden Fragen aus dem eigenen Lehrkörper der Schule sind die Standortkoordinator\*innen sowie jeweilige Schulleitung zuständig.

Anm.: *Da die Grundschulung für die Standortkoordinator\*innen bereits sehr lange zurückliegt ist geplant, dass im Laufe des Schuljahres Auffrischungsworkshops angeboten werden. Dazu wird es noch eine gesonderte Information geben.*

#### regionale Betreuung:

Neben dieser Palette an Möglichkeiten ist allen Schulleiter\*innen eine Person als IB-Betreuer\*in zugeteilt. Diese Person sollte daher bekannt sein und kann gegebenenfalls bei

der regionalen Schulaufsicht erfragt werden. Sollten die vorher genannten Möglichkeiten nicht ausreichen um Fragen zu klären, so steht die jeweilig zugeteilte Person der Schulleitung in gewohnter Weise telefonisch und/oder per Mail für Hilfestellung zur Verfügung.

*IBT-Coach:*

Insgesamt 4 Personen übernehmen die Betreuung und Schulung der IB-Betreuer\*innen und stellen die mittlere Betreuungsebene dar. Sie schalten sich gegebenenfalls ein, falls ein\*e IB-Betreuer\*in Rat benötigt. Es kann daher vorkommen, dass sich ein IBT-Coach direkt bei Ihnen meldet, um eventuell auftretende Fehler einzugrenzen oder um Fehler genauer zu spezifizieren, damit die entsprechenden Maßnahmen gesetzt werden können.

*Spezialist\*innen:*

Die Spezialist\*innen unterstützen die IBT-Coaches bzw. jene Personen, welche die Plattform WiSion®-Info & FAQ, die Handreichungen und die telefonische Hotline betreuen.

Ihre Aufgabe ist es Schulungen und Workshops abzuhalten sowie so rasch wie möglich offene Fragen gemäß ihrem Spezialgebiet einer Klärung zuzuführen. Sollte eine Klärung nicht möglich sein, so erfolgt die Weitergabe der Problemstellung an den bzw. die jeweilige\*n Modulansprechpartner\*in im Bereich des Stadtschulrates für Wien bzw. der MA56.

Wie Sie aus der Grafik entnehmen können, sind die Kommunikationswege so definiert, dass eine bidirektionale Kommunikation jeweils nur zwischen 2 Ebenen vorgesehen ist. Diese Festlegung soll sicherstellen, dass die Kommunikation effizient und zielgerichtet verläuft und das dabei erworbene Wissen gut gesichert und vernetzt wird. Darüber hinaus ist es wichtig, dass die Personen des Betreuungsteams durch diese Strukturierung genügend Ressourcen haben für die Erfüllung ihrer Aufgaben als Schulleiter\*in, Freizeitleiter\*in, etc.

Sollten Verständnisfragen aus den übergeordneten Betreuungsebenen notwendig werden, dann werden Sie im direkten Weg von dort kontaktiert.

Wir ersuchen Sie, die für die Hilfestellung vorgesehenen Möglichkeiten so zu nutzen, wie sie Ihre Arbeit am besten unterstützen. Beachten Sie dabei bitte, dass Ihre auf der Plattform geposteten Fragestellungen einen Mehrwert für alle haben: Weil hier gleichzeitig mehrere Betreuer\*innen mitlesen, können Ihre Fragen rasch beantwortet werden. Zusätzlich können andere Hilfesuchende mitverfolgen, welche Fragen wie beantwortet werden und profitieren auf diese Weise von Ihrem Posting.

Wir wünschen weiterhin gutes Gelingen für die Schulverwaltungsarbeit mit WiSion®!

PSI<sup>n</sup> RR<sup>in</sup> Michaela Dallinger  
im Namen des WiSion®-Betreuungsteams