Kurskonzept

Fachkraft Kommunales IT-Management

Konzeption – Koordination – Administration – Support

Ein 10-Tages-Programm (auf Wunsch mit Abschlusszertifikat)

Zielgruppe:

- Aktuelle und zukünftige TUIV-Administratoren, -Anwendungsberater und -Fachkräfte in Kommunalverwaltungen

Institut für Verwaltungswissenschaften gGmbH

Wissenschaftspark Gelsenkirchen

Munscheidstraße 14
45886 Gelsenkirchen

Tel.: 0209/167-1220

info@ifv.de

Informationstechnologie in der Kommunalverwaltung

„Die Zukunft der Kommunalverwaltung ist digital!“ – noch digitaler als bisher. Es gibt nur wenige Veränderungs- oder Modernisierungsprojekte in der Kommunalverwaltung, die keine deutlich sichtbare IT-Lesart haben, die nicht erhebliche Anforderungen an die DV-technische Unterstützung stellen. Damit gewinnt die Schnittstelle zwischen der Anwendungs- und der Technikseite immer mehr an Bedeutung. Hier liegen wesentliche Gestaltungsfelder der kommenden Jahre, wenn es darum gehen wird, die Vorgangsbearbeitung und die Vereinheitlichung der Datenhaltung weiter EDV-technisch zu unterstützen. Auch wenn es das „papierlose Büro“ wohl in absehbarer Zeit nicht geben wird, sind digitale Vorgangsbearbeitung und elektronische Archivierung eher Vorboten als Endpunkt der Entwicklung.

Die Gestaltung und Beherrschung solcher Systeme und ganzer Software-Landschaften erfordert neue Kompetenzen: Weder die technisch ausgerichtete IT-Fachkraft noch klassische Organisatoren können heute diese Aufgabe ohne weiteres ausfüllen. Es geht nicht mehr darum, Rechner und Anwendungen am Laufen zu halten, sondern konzeptionell die Hardware- und Software-Landschaft mitzugestalten. Die kommunale TUIV-Stelle ist hierbei ein wichtiger Mittler zwischen den Anwendern in der Verwaltung und den Rechenzentren und Softwareanbietern. Die Aufgaben in der TUIV-Stelle sind weit gefächert:

- Die TUIV-Stelle als Bereitstellerin von Benutzerarbeitsplätzen mit der erforderlichen hardware- und software-spezifischen Ausgestaltung
- Die TUIV-Stelle als Multiplikatorin und Beraterin bei Einsatz und Bedienung von Hardware, vor allem aber von Software,
- Die TUIV-Stelle als Problemlöserin, wenn es um die Aufrechterhaltung des Dienstbetriebs geht,
- Die TUIV-Stelle als Federführende bei der IT-Konzeption, auch wenn die operative Umsetzung an Rechenzentren oder Systemhäuser ausgelagert ist,
- Die TUIV-Stelle als wesentliche Beteiligte in Modernisierungsprojekten.

Dieses Spektrum erfordert einen weiten Überblick über die wesentlichen Kenntnisse der IT-Konzeption und –Anwendung in Kommunalverwaltungen, auch wenn nicht alle Aufgaben selbst erfüllt werden müssen. Hier differenziert sich ein anspruchsvolles Tätigkeitsbild aus, für das die benötigten Kenntnisse und Fertigkeiten nicht allein durch ein Learning-by-Doing erworben werden können.

Gerade in kleineren und mittleren Kommunen werden die TUIV-Stellen wohl auch weiterhin ganz überwiegend mit Verwaltungskräften besetzt werden. Eine gezielte Vorbereitung auf diese Tätigkeiten, die die verwaltungsfachliche Aufgabenstellung mit technischem und organisatorischem Know-How verbinden, kann die Effektivität der Verwaltung langfristig verbessern helfen.

Das Kursprogramm des *ifV:*
„Fachkraft Kommunales IT-Management“

Zur dauerhaften, zukunftsgerichteten und qualitätssicheren Erfüllung dieser Aufgaben bietet das Institut für Verwaltungswissenschaften einen 10-Tages-Kurs „Fachkraft Kommunales IT-Management“ an. Das Programm richtet sich an derzeitige und zukünftige Kräfte in kommunalen TUIV-Stellen und Rechenzentren. Es ist sowohl für Verwaltungsgeneralisten wie auch für Mitarbeiter/-innen mit technischer oder technisch-kaufmännischer Ausbildung geeignet. Spezielle Vorkenntnisse sind nicht erforderlich, allerdings erscheint eine hohe technische Affinität wie auch erste Vorerfahrungen bei der Administration von PCs als unerlässlich.

Das Institut für Verwaltungswissenschaften hat mit einer Arbeitsgruppe ein praxisorientiertes Kursprogramm über 10 Tage mit der Möglichkeit einer abschließenden Zertifikats-Prüfung konzipiert. Die Praxisorientierung des Programms wird durch den hohen Anteil an Verwaltungspraktikern im Dozententeam unterstrichen. Neben IT-spezifischem Grundwissen wird Praxis- und Erfahrungswissen vermittelt, der praktische Know-How-Transfer ist daher wesentlicher Bestandteil des Kurses. Das Programm umfasst folgende Themen:

- Basiswissen zur Bedeutung und zu Aufgaben der TUIV in Kommunalverwaltungen und zu Grundlagen der Buchhaltung, der Wirtschaftlichkeitsrechnung und des Vergabewesens,
- Grund- und Praxiswissen zu Rechnersystemen, zu Betriebssystemen, zu Standardsoftware und zu Datenbanksystemen,
- Grund- und Praxiswissen zum eGovernment, einschließlich des Web-Publishing, des Mailings, sowie Datenbank- und Workflow-Systemen,
- Grund- und Praxiswissen zum Datenschutz und zur Datensicherheit sowie zum Support-Management.

Durch diesen Lehrgang sollen die Teilnehmenden die Fähigkeit erlangen, die Aufgaben in der TUIV-Administration qualitätssicher zu bewältigen. Die Teilnahme an dem Programm ersetzt keine spezifischen, produktbezogenen Software-Schulungen, typische Grundfunktionalitäten von Software-Produkten werden bei Bedarf dargestellt und gegebenenfalls auch beispielhaft veranschaulicht – so zum Beispiel zu Betriebssystemen, Textverarbeitung und Tabellenkalkulation, Datenbankanwendungen und Mailing-Programmen. Die Anwender- oder Multiplikatorenschulung für die in der Kommunalverwaltung eingesetzten Softwareprodukte wird dadurch aber nicht ersetzt.

Das Programm weist – nach Einzelterminen getrennt – folgende Bestandteile auf:

Schulungstag **01**	Titel **Basisorientierung: Aufgaben und Rolle der TUIV-Stelle in Kommunalverwaltungen**
Lernziele	Die Teilnehmenden kennen: • Die Entwicklung und Bedeutung der TUIV-Stellen in Kommunalverwaltungen • Bedeutung und Inhalte einer IT-Strategie • Die Rolle und der kommunalen TUIV-Stelle und das Profil ihrer Mitarbeiter/-innen
Inhalte	• Die kommunale TUIV: bisherige Entwicklungen, aktuelle Aufgaben und zukünftige Trends und Perspektiven • Die TUIV-Stelle als Mittler zwischen Fachanwendern/-innen, Software-Anbietern, und Rechenzentren • Typische Aufgaben von TUIV-Stellen • Die IT-Strategie und deren Anwendung auf Hard- und Software • Die TUIV-Stelle als Servicestelle und Steuerungsstelle in der Kommunalverwaltung: Rollen und Einführung in das Service-Management • Kundenzufriedenheit, Wirtschaftlichkeit, Fehlerfreiheit und Datensicherheit als Ziele der kommunalen TUIV • Der TUIV-Beauftragte zwischen Mensch und Maschine: Die Jonglage mit Fertigkeiten der Kommunikation und technischem Sachverstand • Das Profil der TUIV-Beauftragten in Kommunalverwaltungen

Schulungstag **02**	Titel **Rechnersysteme und Netzwerkmanagement**
Lernziele	Die Teilnehmenden kennen: • Grundlegende Rechnerarchitekturen und deren Bedeutung für die Ausstattung der kommunalen IT • Anforderungen und Verfahren zur Vernetzung von Rechnern resp. Benutzerarbeitsplätzen
Inhalte	• Überblick über Rechnersysteme und Rechnernetzwerke • Grundlagen von Großrechnerverfahren und –einsätzen • Grundlagen Servergestützter DV-Netzwerke • Datenleitungen und Datenverbindungen • Netzwerkmanagement in der Kommunalverwaltung • Varianten zur Anbindung von Benutzerarbeitsplätzen: Die Vernetzung von PCs und der Einsatz von Thin-Clients • Konfigurationserfordernisse in Netzwerken

Schulungstag **03**	Titel **Betriebssysteme und Standardsoftware**
Lernziele	Die Teilnehmenden kennen: • Verfahren der technischen Datensicherung • Funktionalitäten und Konfigurationserfordernisse von Betriebssystemen • Funktionalitäten und Konfigurationserfordernisse von Standard-Software
Inhalte	• Technische Datensicherung: Anforderungen und Verfahren • Überblick über Grundfunktionalitäten von Betriebssystemen • Die Einrichtung und Pflege von Betriebssystemen in Netzwerken • Die Verknüpfung von Ressourcen mit unterschiedlichen Betriebssystemen (bzw. deren Versionen) • Typische Standardsoftware in der Kommunalverwaltung • Die Erstellung und Verwendung von einheitlichen Formatvorlagen und Makros für Standardanwendungen • Update-Management

Schulungstag **04**	Titel **Fachanwendungen, Datenbanken und Schnittstellenmanagement**
Lernziele	Die Teilnehmenden kennen: • Funktionalitäten und Konfigurationserfordernisse von Datenbankanwendungen und Fachanwendungen • Anforderungen und Praxis des Schnittstellenmanagements von Datenbankanwendungen
Inhalte	• Die Bedeutung und Verbreitung von Fachanwendungen in der Kommunalverwaltung • Grundfunktionalitäten von Datenbankverfahren • Die Konfiguration von Datenbankverfahren und datenbankgestützten Fachanwendungen • Import- und Exportfunktionen in Datenbankverfahren und Fachverfahren • Die Gestaltung von Schnittstellen • Von den Softwareinseln zum Softwarenetz • Schnittstellenmanagement im Echtbetrieb

Schulungstag **05**	Titel **eGovernment 1: Dokumentenmanagement und Workflow-Systeme**

Lernziele	Die Teilnehmenden kennen: • Anforderungen und Ansatzpunkte im eGoverment, OZG • Möglichkeiten zur Schaffung einheitlicher Datenhaltungen • Die Einrichtung von zentralen Speicherorten • Grundfunktionalitäten und Spezifika von Dokumentenmanagement-Systemen und Workflow-Systemen
Inhalte	• Zentrale Datenressourcen: Laufwerke und Sharepoints • Dokumentenmanagement-Systeme in Fachanwendungen und anwendungsüber-greifend • Workflow-Systeme: Vorgangsbearbeitung und digitale Bearbeitungsflüsse • Das Beispiel digitaler Belegflüsse • Die Konzeption und Konfiguration von Dokumentenmanagement-Systemen • Abriss eines Qualitätsmanagements für Dokumentenmanagement und einheitliche Vorgangsbearbeitung

Schulungstag	Titel
06	**eGovernment 2: Web-Publishing, Mailing, Perspektiven des Content-.Managements**
Lernziele	Die Teilnehmenden kennen: • Die Gestaltung und Weiterentwicklung von Internet-Ressourcen in der Kommunal-verwaltung • Den Aufbau und die Erfordernisse von Mailing-Systemen
Inhalte	• Was bedeutet eGovernment? • Die Bedeutung von Internetressourcen in der Kommunalverwaltung • Statische und dynamische Web-Contents in Kommunalverwaltung • Grundzüge des Content-Managements • Ansatzpunkte für Web 2.0-Anwendungen in Kommunalverwaltungen • Die Konzeption von Mailing-Systemen in Kommunalverwaltungen

Schulungstag **07**	Titel **Datensicherheit und Datenschutz**
Lernziele	Die Teilnehmenden kennen: • Rechtliche Anforderungen und Standards zum Datenschutz und zur Datensicherung • Verfahren zur Gewährleistung des Datenschutzes • Verfahren zur Gewährleistung der Datensicherheit
Inhalte	• Rechtsrundlagen des Datenschutzes • Datenschutzorganisation • Datenschutzmanagement • Technisch-organisatorische Maßnahmen • IT-Sicherheitsanalyse • IT-Sicherheit vs. Datensicherheit • Grundschutzhandbuch nach BSI

Schulungstag **08**	Titel **IT-Support und Support-Management**
Lernziele	Die Teilnehmenden kennen: • Grundmodelle und Verfahrensweisen im Support-Management • Grundzüge des Prozessmanagements im IT-Support am Beispiel des ITIL-Referenzrahmens
Inhalte	• „The Art of Troubleshooting“ • Die Bedeutung von Standards bei IT-Support beziehungsweise Anwenderbetreuung • Standardverfahren und Prüfmuster bei der Störungsbearbeitung • Die Ablauforganisation im IT-Support: Helpdesk, Ticketing, First-Level-Support und Vor-Ort-Einsatz • Zielorientiertes IT-Support: Die Priorisierung der Ticketbearbeitung • ITIL als Referenzmodell für das Prozessmanagement im IT-Support

Schulungstag **09**	Titel **Projektmanagement in IT-Projekten**
Lernziele	Die Teilnehmenden • können IT-Projekte erfolgversprechend planen und angehen,
Inhalte	• Was macht eine Aufgabe zum Projekt • Typische Strukturen von IT-Projekten • Projektplanung und Projektabwicklung im IT-Bereich • Kritische Pfade und Zeitpuffer in IT-Projekten • Die Abwicklung von IT-Projekten mit unterschiedlichen Beteiligten • Handreichung für eine erfolgreiche IT-Projektabwicklung

Schulungstag **10**	Titel **IT-Strategie, Wirtschaftlichkeit und IT-Vergaben sowie abschließender Selbsttest/ Abschlussklausur**
Lernziele	Die Teilnehmenden kennen: • Praktische Anwendungen von Kosten- und Wirtschaftlichkeitsberechnungen im IT-Bereich • Anforderungen und Anwendungen der Vergabeordnung • Die kommunale IT Strategie
Inhalte	• Wirtschaftlichkeit in der kommunalen TUIV • TUIV und Vergabeordnung: Rechtliche Anforderungen und Grundlagen • Was ist bei Anschaffungen und Ausschreibungen zu beachten? • Die kommunale IT-Strategie. Zusammenfassende Betrachtung • 2-stündiger Selbsttest mit kurzer Nachbereitung

Der abschließende Selbsttest ist grundsätzlich Bestandteil des Lehrgangs. Die Teilnahme an am Selbsttest als Prüfung ist jedoch von Seiten des *ifV* freigestellt. Die Teilnehmenden können auswählen, ob die qualifizierte Bescheinigung mit Note oder lediglich mit dem Prädikat „bestanden“ ausgestellt wird. Auf Wunsch wird auch an Stelle einer qualifizierten Bescheinigung eine Teilnahmebescheinigung ausgestellt.

Das ifV-Projektteam

Das vorliegende Programm ist von einem Projektteam des ifV konzipiert und wird von den Mitgliedern auch umgesetzt. Diesem Projektteam gehören an:

Dr. Ansgar Strätling (Koordination), Geschäftsführer des Instituts für Verwaltungswissenschaften,

Marcus Drexelius, Infrastrukturplaner in einer Großstadt in Nordrhein-Westfalen,

Stephan Kennien, Mitarbeiter in der Rechnungsprüfung der Stadt Köln mit dem Schwerpunkt IT-Prüfungen, zuvor bis 2012 Sachgebietsleiter ADV im Amt des Oberbürgerbürgermeisters und stellvertretender Datenschutzbeauftragter der Stadtverwaltung Köln

Klaus Märzhäuser, MPA, Beigeordneter der Gemeinde Neunkirchen-Seelscheid, zuvor Mitarbeiter des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik sowie langjähriger Mitarbeiter des Amts für Informationsverarbeitung der Stadtverwaltung Köln,

Andreas Sartorius, Werkleiter des Kommunalen Gebietsrechenzentrums (KGRZ) Koblenz,

Jörg Schneider, MPA, Verwaltungsleiter beim Volkshochschulzweckverband Rhein-Sieg

Gerd Thurau, Betriebsleiter HABIT - Hagener Betrieb für Informationstechnik für die Stadt Hagen und den Ennepe-Ruhr-Kreis, Mitglied verschiedener überregionaler Gremien.

Bei Fragen und Anregungen zur Konzeption und zu Kursangeboten wenden Sie Sich bitte an die Projektleitung unter den folgenden Kontaktdaten:

Institut für Verwaltungswissenschaften gGmbH
Dr. Ansgar Strätling
Wissenschaftspark Gelsenkirchen
Munscheidstraße 14
45886 Gelsenkirchen

Tel.: 0209/167-1234
Fax: 0209/167-1221

e-Mail: Ansgar.Straetling@ifv.de