

# KGSt Vergleichsring IT 2008 – 2009

L-1/5 Controlling

Peter Seliger

15.12.2010

**[JAHRESBERICHTE 2008 - 2009]**

Jahresbericht der Jahre 2008 – 2009 im bundesweiten KGSt Vergleichsring IT

## Inhalt

KGSt Vergleichsring 2008 - 2009 .....	3
Servicebefragung: Onlinebefragung vom 03.07.2009 .....	3
Analyse der Ergebnisse .....	4
Zentrale Infrastruktur .....	4
IT-Arbeitsplatz .....	5
Kopierer und Drucker .....	7
Fachverfahren.....	8
Fortbildung .....	9
GIS .....	9
Telekommunikation .....	10
Empfehlungen.....	11

---

## Strukturbeschreibung

Die Technikunterstützte Informationsverarbeitung (TuI) wird in der Kreisverwaltung durch sechs Mitarbeiter und zwei Auszubildende ausgeführt. Neben Planungs- und Betriebsprozessen sind Hardware-Beschaffung und –Installation, sowie zentrale und benutzerbezogene Softwareinstallationen die Hauptaufgabenstellungen der EDV-Mitarbeiter.

Es stehen insgesamt 48 physikalische und 71 virtuelle Server bereit, um insgesamt 1.900 Anwender (externe Benutzer aus Politik, Projekten, Schulen) mit den notwendigen Büro- und Fachanwendungen zu versorgen. Zur Datenverarbeitung stehen insgesamt 19 Terrabyte Speichervolumen zur Verfügung.

Neben 797 stationären PCs stehen den Anwender/-innen auch 110 Notebooks zur Verfügung, sodass sich ein Schlüssel von IT Betreuer zu IT- Arbeitsplatz - von über 1:150 ergibt.

An 255 Druck- und Kopiergeräten wurden mit Unterstützung von 4 Druckservern rund 5,6 Mio. Blatt an Druck- und Kopiervolumen bewältigt (2009).

---

## **KGSt Vergleichsring 2008 - 2009**

In drei Sitzungen (21.01.09, 24.06.09, 04-05.11.09) haben die **zwölf teilnehmenden Landkreise** ein Grund- und Kennzahlengerüst des Vergleichsring erarbeitet und eine abschließende Plausibilitätskontrolle der erhobenen Daten durchgeführt. Die Auswertung der Ergebnisse für das Berichtsjahr 2009 erfolgte in einer zweitägigen Sitzung am 14. Und 15.07.2010.

**Im Kern der Betrachtungen des Vergleichsring stehen die Bereiche:**

- Zentrale Infrastruktur
- IT-Arbeitsplatz
- Kopierer und Drucker
- Fachverfahren
- Fortbildung
- GIS
- Telekommunikation

## **Servicebefragung: Onlinebefragung vom 03.07.2009**

In der **Onlinebefragung**, die gemeinsam mit der KGSt erarbeitet wurde, konnten alle EDV-Benutzer der Kreisverwaltung die „**Qualität des EDV-Services**“ im Rahmen eines Fragenkataloges beurteilen. Von den 800 Nutzer/-innen beteiligten sich 198 Personen, d.h. es lag eine **Beteiligungsquote von rund 25%** vor.

Über die Ergebnisse der Umfrage informierte die Fachabteilung am 09.11.2009 alle Nutzer/-innen.

Die Auswertung der Daten der Kreisverwaltung Bergstraße im Vergleichsring zeigte, dass sich die **Ergebnisse insgesamt im Durchschnitt bzw. leicht über dem Durchschnitt** bewegen.

Lediglich geringfügig unterdurchschnittlich ist das Ergebnis im Bereich:

- Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen der Mitarbeiter des Sachgebietes EDV?
  - Freundlichkeit und Höflichkeit
  - Hilfsbereitschaft

Die Planung sieht vor, diese Umfrage in ca. zwei Jahren zu wiederholen, um in einer Zeitreihenbetrachtung Veränderungen dokumentieren zu können.

## Analyse der Ergebnisse

### Zentrale Infrastruktur

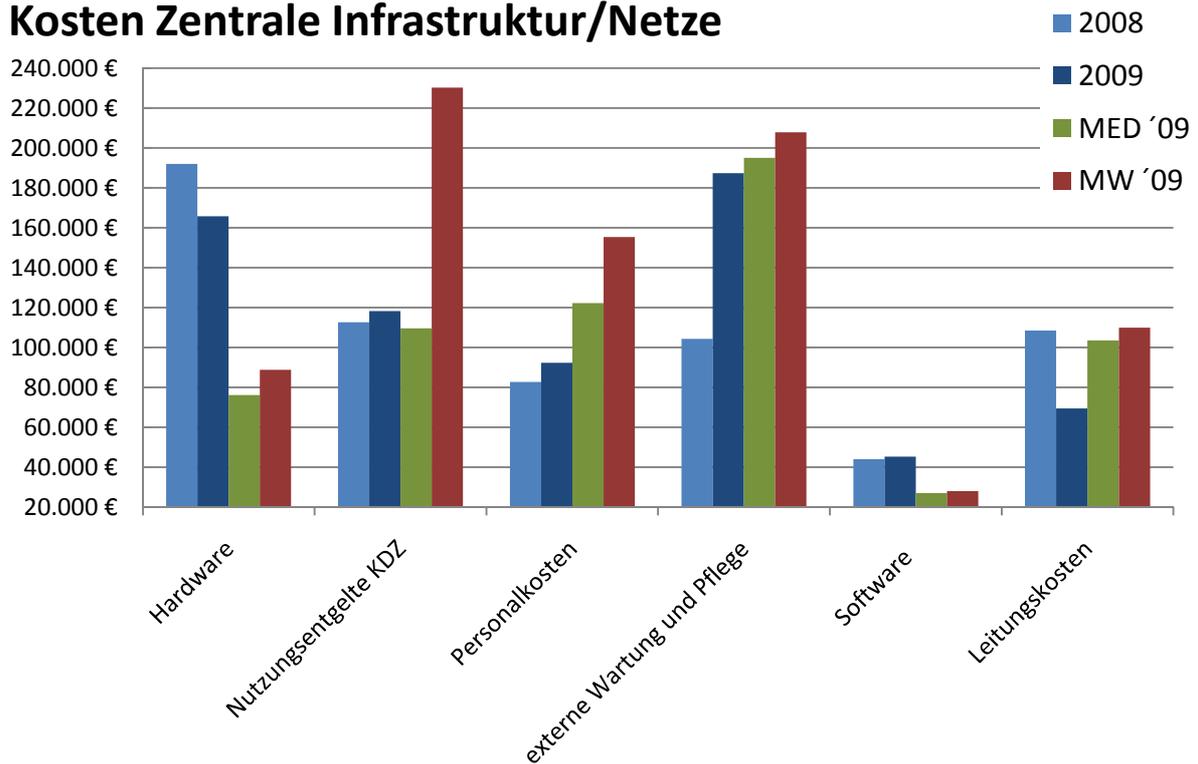
In dieser Kategorie zeigt der LK Bergstraße in Bereichen **Leitungskosten** (Kommunikationskosten für LAN, WAN, WWW, Hardware, Kabel, usw.), den **Personal- und Geschäftskosten** (Beschaffung und Betreuung der zentralen Infrastruktur), sowie bei **externer Wartung und Pflege** überdurchschnittlich gute Ergebnisse.

Die Kosten in den Bereichen **Server** und **Standardsoftware** liegen z.T. jedoch deutlich über den Median- bzw. Mittelwerten der Vergleichslandkreise.

Erklärungen für die überdurchschnittlichen Werte können sein,

- dass sich bei den erhöhten Kosten für **Server** die **Anzahl der bereitgestellten Dienste** niederschlagen. In den Vergleichslandkreisen werden Dienste für Druck, Email, Internet u.a. oder Virtualisierungslösungen in dieser Ausprägung bzw. Qualität gegebenenfalls nicht vorgehalten bzw. nicht in diesem Umfang genutzt.  
Im Rahmen der Datenerfassung für 2010 sollen daher die Grunddaten zur Quantifizierung auf Wunsch des LK Bergstraße erweitert werden.
- dass bei der **Software** die **Lizenzkosten** der Fa. Citrix für **Anbindung externe Kommunen** eine wesentliche Rolle spielen. Die Vergleichslandkreise verfügen nicht annähernd über eine ähnliche Anzahl an Standorten bzw. gewünschten externen Zugriffen wie der LK Bergstraße. Dieser strukturell bedingte Mehraufwand spiegelt sich daher in diesen erhöhten Kosten wieder. Ferner mussten Neuanschaffungen bei MS Serverlizenzen vorgenommen werden, sowie zur Datensicherheit eine spezielle Software zur Verschlüsselung der Notebooks angeschafft werden.
- dass sich die erhöhten **Leitungskosten der Kommunalen Datenzentrale** (KDZ) aus der Nutzung von **zwei Standleitungen** ergeben, die für die Verkehrsabteilung, das Personalmanagement (Loga), Ausländer- und Migrationsamt, Wasser- und Naturschutz (VAWS), sowie dem Bereich Veterinärwesen bereitgestellt werden.  
Dieser Leistungsumfang wird seitens anderer teilnehmender Landkreise z.T. nicht in Anspruch genommen, da Programme über die eigene EDV-Abteilung angeboten werden.

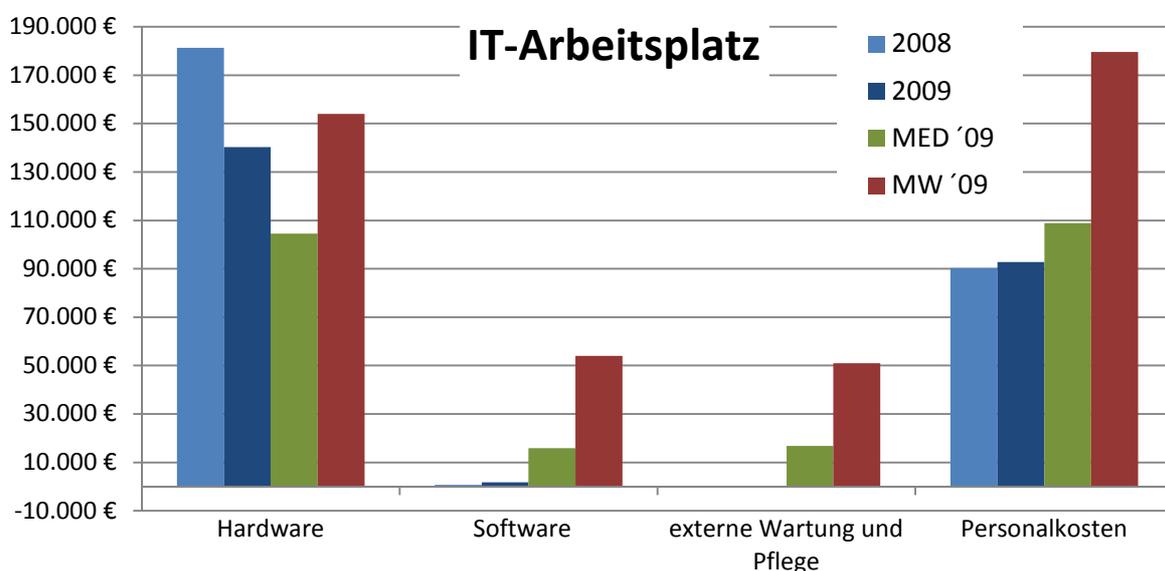
## Kosten Zentrale Infrastruktur/Netze



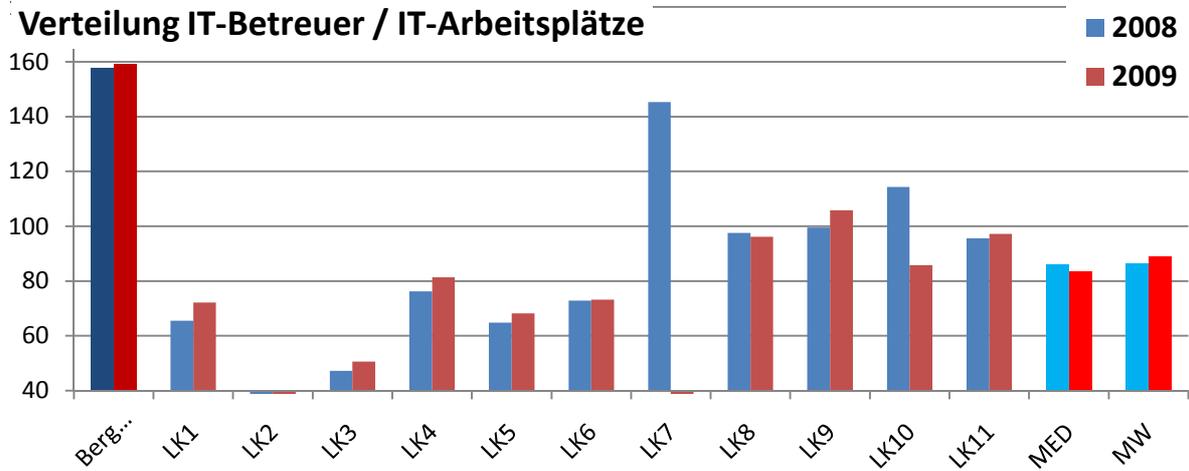
### IT-Arbeitsplatz

Die Kategorie **IT-Arbeitsplatz** ist gezeichnet von **durchschnittlichen bzw. unterdurchschnittlichen Werten** in den Bereichen **Hard- und Software, externe Wartung und Pflege**, sowie den **Personalkosten**.

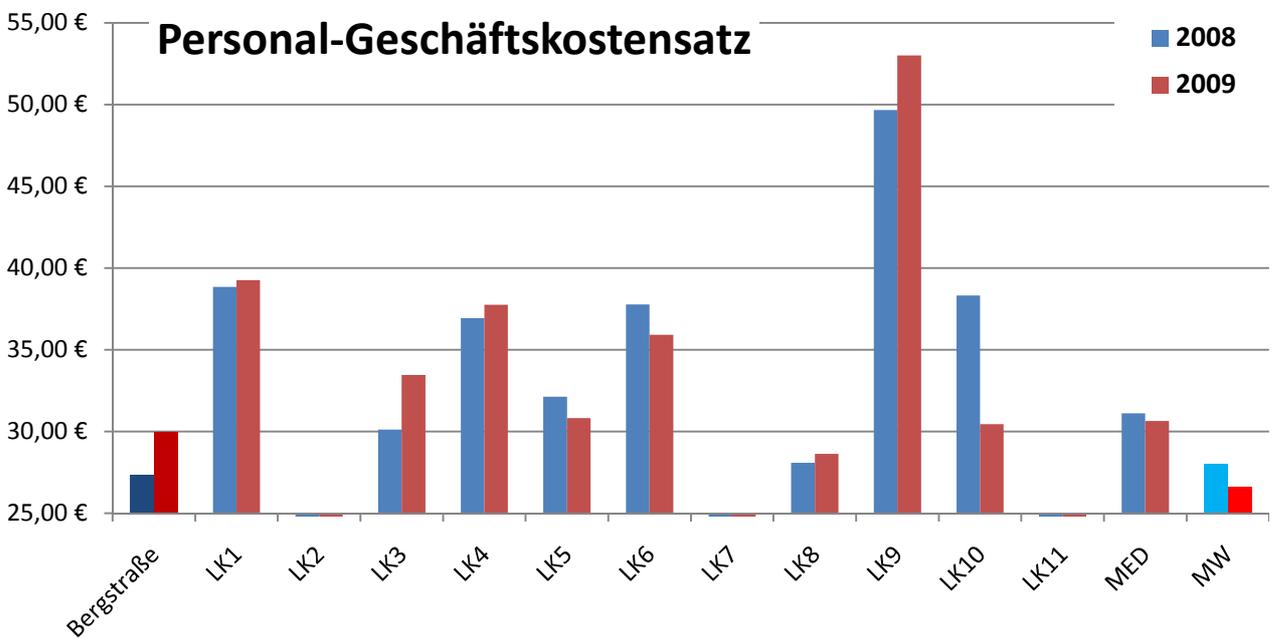
- Da sich die Kosten für **Hardware** zwar noch im Mittel bewegen, jedoch bereits über dem Medianwert (MED) liegen, sollte dieser Kostenfaktor besondere Beobachtung erfahren und auf Einsparpotenziale untersucht werden.



- Im Bereich **Personal/Personalkosten** zeigt sich, dass die Kreisverwaltung mit Rang 12 (2008) und 10 (2009) den **höchsten Betreuungsschlüssel** an IT-Betreuern / IT-Arbeitsplätzen innerhalb der wertungsfähigen Landkreise aufweist.



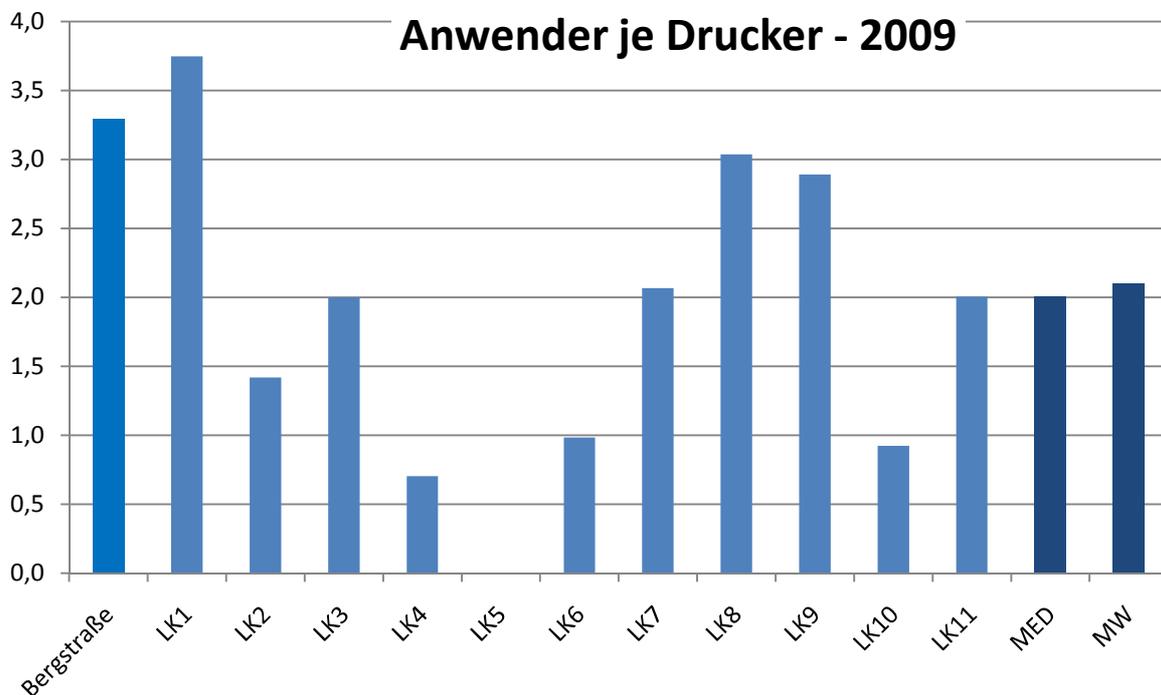
- Der **Personal-Geschäftskostensatz**<sup>1</sup> rangiert mit rund 29 € mit nur wenigen Cent Differenz zum Spitzenreiter auf **Rang 2** der wertungsfähigen Vergleichslandkreise.



<sup>1</sup> Personalkosten / geleistete Stunden für Beschaffung und Betreuung

## Kopierer und Drucker

Aufgrund der **geringen Anzahl an Druckgeräten** drucken relativ viele Anwender je Gerät, was zu einer guten Auslastungsquote der Geräte führt.

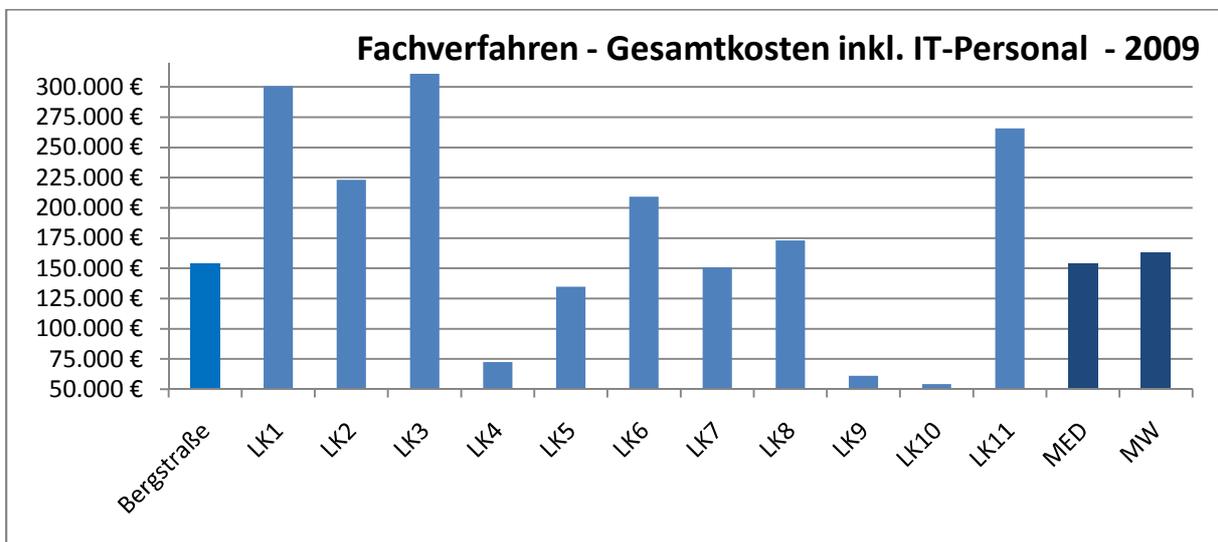


Die **Kosten für Kopie und Druck je Blatt** belaufen sich auf rund 2 Cent pro Blatt und sind absolut im Median- und Mittelwert des Vergleichsrings. Der exakte Seitenpreis ist in Kürze verfügbar, da vertragsbedingt sämtliche Gerätekosten (Leasing, Wartung und Verbrauchsmaterial) erfasst sind und eine Differenzierung daher notwendig ist.

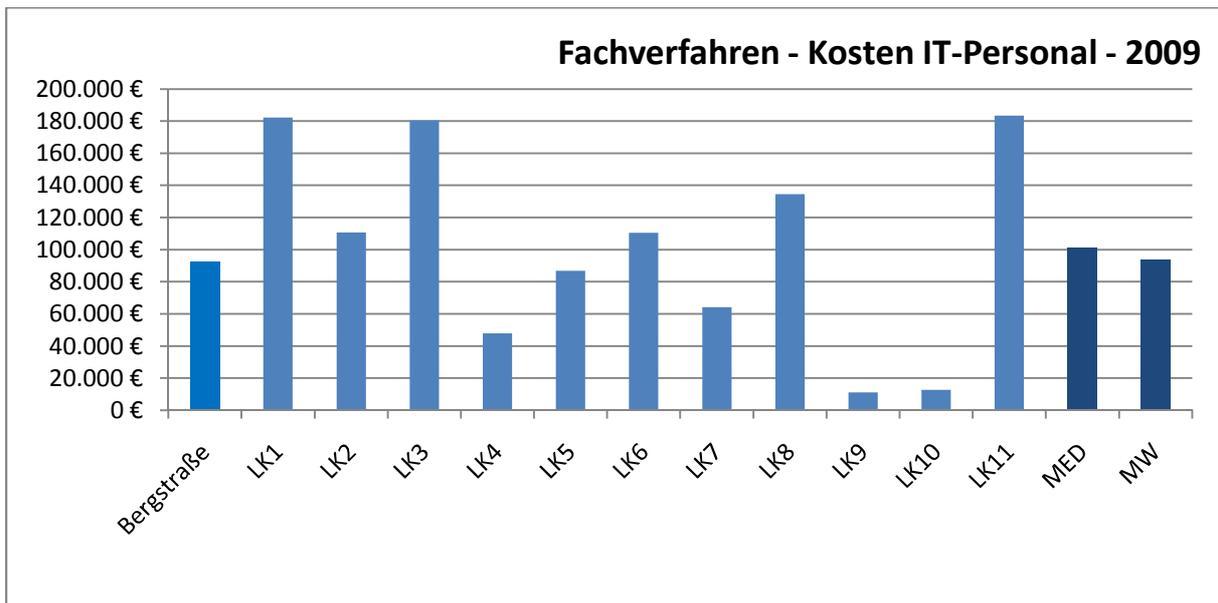
## Fachverfahren

Bei den anfallenden **Kosten für die Fachverfahren** bewegt sich im Kreis Bergstraße mit rd. 61.500 € für die Fachverfahren im Mittel des Vergleichsring (Median 61.480 €; Mittelwert 68.300 €).

- Der **Zeitaufwand zur Installation und Pflege von Fachanwendungen** liegt mit 0,68 Stunden unter dem Median (0,75) und dem Mittelwert (1,51) im Vergleichsring
- Allerdings ist **der Anteil an Betreuungsaufwand zur Installation und Pflege der Fachanwendungen am Personalaufwand** gesehen zu hoch und liegt mit 8,6 % über dem Median (6,0 %) und dem Mittelwert (7,7 %)
- Bei der **Pflege der Fachverfahren durch externe Dienstleister** liegen die angefallenen Kosten etwas unter dem Durchschnitts- und Medianwert.



Bei den anteiligen Personalkosten für den Bereich Fachverfahren bewegt sich der Kreis Bergstraße absolut im Mittel.



## Fortbildung

Die **Fortbildungskosten der IT-Betreuer** bewegen sich absolut im Mittel der Vergleichslandkreise.

- Die speziell für die **Administration oder zusätzlichen Aufgaben geschulten EDV-Anwender in den Fachabteilungen** verursachen über dem Durchschnitt liegende Werte.  
Dieser erhöhte Aufwand ist im Vergleich zu den Vergleichslandkreisen offensichtlich notwendig, um im Bereich Fachverfahren die IT-Mitarbeiter teilweise zu entlasten (s. Betreuungsschlüssel).

Die zurzeit vorliegenden Daten sind nicht ausreichend statistisch valide, aufgrund der kurzen Zeitreihe. Unregelmäßige Softwareupdates und -änderungen führen zu notwendigen Fortbildungsmaßnahmen mit sich bringen.

Bei den **Fortbildungskosten der Anwender** liegt der Kreis im Bereich der **Standardsoftware** deutlich vor den Vergleichslandkreisen.

- Dies kann im Beobachtungszeitraum damit in Zusammenhang stehen, dass eine große Anzahl an **PC-Leasinggeräten ausgetauscht wurden**. Da bei den Neugeräten i.d.R auch aktuelle Software (Betriebssystem, Office) vorinstalliert ist, sind entsprechende Schulungsmaßnahmen notwendig.

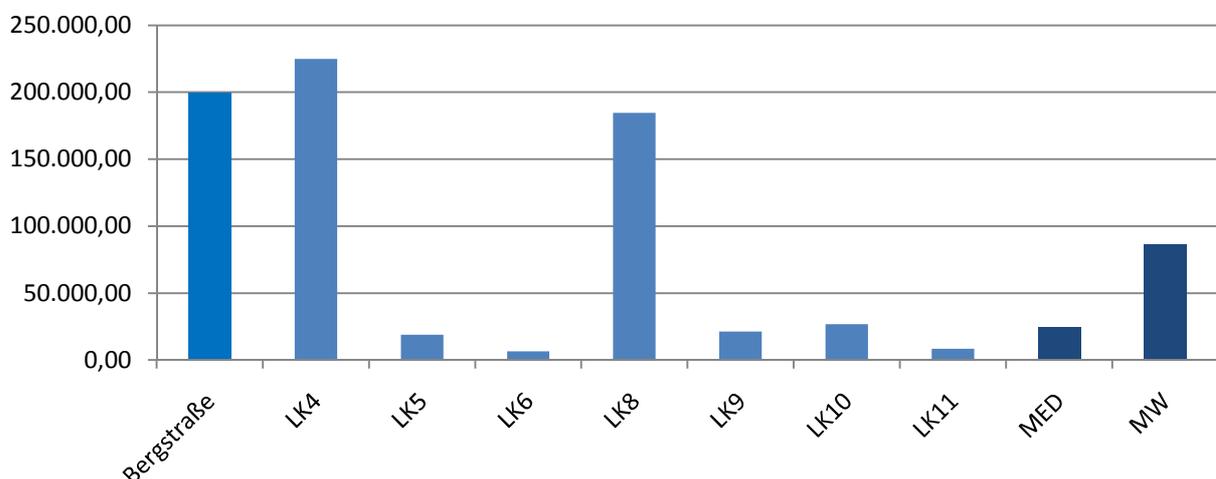
Im Bereich **Fachverfahren** bewegen sich die Kosten leicht unterhalb des Durchschnitts- und Medianwert.

---

## GIS

Bei den **Kosten für das GIS** (Hard- und Software und Personalaufwand inkl. Geschäftskosten) belegt die Kreisverwaltung Bergstraße den zweit höchsten Rang unter acht vergleichbaren Landkreisen.

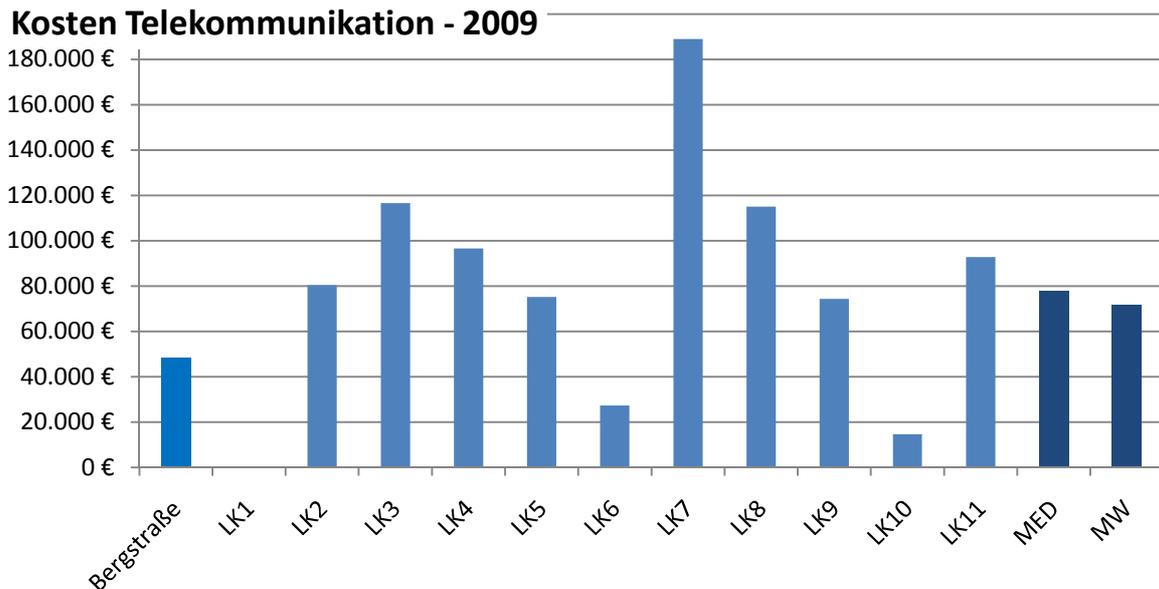
### Kosten GIS 2009



## Telekommunikation

In der Kategorie Telekommunikation schneidet der Kreis Bergstraße sehr gut ab und liegt mit 48.000 € Gesamtkosten deutlich unter den Vergleichswerten für Median (rd. 80.000€) bzw. Mittelwert (rd. 73.500€).

- Die geringen Kosten resultieren daraus, dass lediglich geringe Instandhaltungskosten für den Betrieb der Telefonanlage anfallen.



## Empfehlungen

Zusammenfassend können folgende Empfehlungen, in Absprache mit der Fachabteilung L-1/4 Organisation, EDV und zentrale Dienste, ausgesprochen werden.

### Personalsituation im Bereich L-1/4 Organisation, EDV und zentrale Dienste

Wie sich anhand der Daten aus dem Vergleichsring belegen lässt, ist das **EDV-Personal im Vergleich zu den anderen Teilnehmern des Vergleichsringes weit überdurchschnittlich belastet** (s. Verteilung IT-Betreuer / IT-Arbeitsplätzen, Kosten je IT-Arbeitsplatz u.a.).

### Notwendige strategische Maßnahmen wie z.B.

- Ausbau **Shared Services** (Zusammenarbeit zwischen Abteilungen und externen Stellen),
- **Dokumentenmanagementsysteme** (Archivierung und schnelle Bereitstellung archivierter Belege, Dokumente usw.)
- **Workflow-Prozesse** (Entlastung hausinterner Postverkehr und Druckaufkommen; Organisationsentwicklung)

können aktuell nur rudimentär oder gar nicht bearbeitet werden.

Aus fachlicher Sicht **besteht Handlungsbedarf 1,5 zusätzliche Personalstellenanteile im Bereich EDV der Abteilung L-1/4 Organisation, EDV und zentrale Dienste zu schaffen.**

- Im Vermerk von L-1/5 vom 22.12.2009 zur Zukunft des Intranet der Kreisverwaltung wurde bereits teilweise auf diese Situation hingewiesen und eine 0,75 Personalstellenanteile von allen beteiligten Fachabteilungen (L-1/3, L-1/4 und I-5/1) als erforderlich erachtet.