

Anwendungsbetreuer - die unbekannten Wesen ?

Die für PROSOZ 14plus zuständigen Anwendungs- und Anwenderbetreuer sind in vielen Verwaltungen zusätzlich mit Einzelfallsachbearbeitung oder anderen Aufgaben betraut. Oftmals fehlt ihnen deshalb die Zeit, sich so intensiv um PROSOZ 14plus und die Benutzerinnen und Benutzer zu kümmern, wie es eine solch komplexe Anwendung erfordert.

Interne Diskussionen mit der Leitungsebene um Kapazitäten für die Anwendungsbetreuung werden meist ohne Kenntnis der eigentlichen Aufgaben eines Anwendungsbetreuers geführt und führen zu Zeitregelungen, die in der Praxis für eine erfolgreiche Betreuung der Anwendung nicht ausreichen.

Der Leitungsebene kann man dies noch nicht einmal vorwerfen - sind es doch gerade die Chefs, die von den Softwareherstellern hören, dass das jeweils angepriesene Programm kaum Betreuungsaufwand habe. Um die im Alltag auch nach einer Einführungsphase notwendigen Tätigkeiten kümmert sich dann kaum mehr ein Vorgesetzter - das Programm hat einfach zu laufen.

Darüber hinaus sind Anwendungsbetreuer auch Anwenderbetreuer. Keine Software ist so schlau, dass sie alle Bedienungsfehler abfängt. Regelmäßig ändert sich die Anforderungen, welche Daten wie erfasst und verarbeitet bzw. ausgewertet werden. Bei einem sehr flexiblen Programm wie PROSOZ 14plus bedeutet dies einen zusätzlichen Administrationsaufwand, den man in diesem Umfang von den

Standardprodukten wie MS Word, MS Outlook oder MS Excel nicht kennt.

In diesem Zusammenhang sei daran erinnert, dass es bereits vor vielen Jahren Gutachten z.B. von der KGSt gegeben hat, die bereits bei dem Einsatz von Standardprogrammen wie Textverarbeitung ab einer Arbeitsplatzzahl von 40 Benutzern eine Vollzeitstelle für die Anwendungsbetreuung als notwendig erachtet haben.

Software ist seither nicht einfacher geworden. Fachprogramme wie PROSOZ 14plus sind im Vergleich zu Textverarbeitung und Tabellenkalkulation um ein Vielfaches komplexer - nicht nur bei der Einrichtung und Schulung, sondern auch im Echtbetrieb sind regelmäßig umfangreiche administrative Aufgaben zu erfüllen.

Um die sehr engagierten Anwendungs- und Anwenderbetreuer in den Jugendämtern in der Diskussion um eine entsprechende Freistellung zu unterstützen, können die nachfolgend dargestellten Auszüge aus bestehenden Stellenbeschreibungen nützlich sein - sie führten alle zu der beantragten Freistellung des Anwendungsbetreuers.

*Uwe Weidner
PROSOZ 14 LAK Hessen/Thüringen*

Aufgaben und Profil der Anwenderbetreuung PROSOZ 14plus

Kenntnis aller Programmfunktionen des jeweiligen Sachgebiets / Bereichs	Anwenderbetreuung funktioniert nur, wenn dem Betreuer alle Funktionen, aus denen sich Fragen ergeben können, bekannt sind
"First-Level-Support" • Erster Ansprechpartner für Fragen der Mitarbeiter • Entgegennehmen und Weiterleiten von Fehlermeldungen an die Systembetreuung	Bevor Fehler oder Fragen an die Systembetreuung oder die Firma PROSOZ weitergeleitet werden, muss vor Ort selbst versucht werden, die Ursache heraus zu finden. Dazu gehört z.B. auch der Versuch, Fehler in der Übungsdatenbank zu rekonstruieren, um genauer mitteilen zu können, woran das jeweilige Problem liegen kann. Das Formulieren und Weiterleiten von Programmanforderungen (Wünschen an die Weiterentwicklung) gehört ebenso dazu.
Zusammenarbeit mit der Systembetreuung bei der Erstellung und Fortschreibung von Benutzerhandbüchern und aufgaben-/bereichsspezifischen Regelungen	Diese Arbeit beginnt bereits vor dem Echtbetrieb und endet nie (es müssen ggf. Regelungen zur Handhabung erstellt werden - zugeschnitten auf die sachgebietsspezifischen Belange). Alle Handbücher und Regelungen müssen fortgeschrieben werden, damit sie ihren Zweck auch künftig erfüllen.
Kenntnis und Weitervermittlung von Vorgehensweisen bei besonderen Aufgabenstellungen (z.B. Wie erfolgt eine Umbuchung oder Gegenbuchung?)	Es existieren für solche Sonderfälle bereits schriftliche Regelungen an jedem Arbeitsplatz, diese müssen für PROSOZ 14plus angepasst werden. Im laufenden Betrieb sollte trotzdem der Anwenderbetreuer wissen, wie in solchen Fällen vorzugehen ist. Gerade in Buchungsfragen bedeutet dies auch haushaltsrechtliche Kenntnisse.
Auszahlungsverantwortung im Vertretungsfall (Durchführen von Zahlungsläufen)	Sofern der für das Sachgebiet bzw. den Bereich zuständige Verantwortliche länger nicht anwesend ist, sollte der Anwenderbetreuer vertretungsweise Auszahlungsläufe durchführen können und wissen, was dabei zu beachten ist.
Einweisung neuer Mitarbeiter in die Programmbedienung	Die Einweisung in das Programm gestaltet sich im jeweiligen Sachgebiet / Bereich besser, wenn sie zusammen mit der inhaltlichen Einarbeitung erfolgt.
Betreuung von Auszubildenden bei der Nutzung des Programms	Auszubildende müssen in ihrem jeweiligen Einsatzbereich auch hinsichtlich PROSOZ 14plus einen Ansprechpartner haben, der die Aufgaben im Sachgebiet/Bereich und die dazugehörigen Funktionen genau kennt.
Überwachung einer "sauberen" Datenhaltung (z.B. regelmäßige Überprüfungslisten zur Bereinigung des Fallbestandes erstellen und Abarbeitung überwachen)	In allen Sachgebieten/Bereichen werden zu verschiedenen Anlässen Listen für die Mitarbeiter erstellt, mit deren Hilfe z.B. der Fallbestand auf nicht beendete Fälle geprüft wird, Bereinigungen vor der Erstellung von Serienbriefen durchgeführt werden, etc. Die Anwenderbetreuer sollen MIS-Abfragen erstellen und nutzen, den Export der Daten nach Excel und den Ausdruck und die Verteilung an die Mitarbeiter vornehmen.

Stichworte für ein "Profil Anwendungsbetreuer/-in für PROSOZ 14plus"

1. Tätigkeiten

- Struktur-/Systementwicklung (Pioniergeist)
- Support
- Gruppen moderieren
- Einzelne / Gruppen schulen
- Arbeitsunterlagen / Dokumentationen erstellen
- Abfragen erstellen
- Teilnahme an Arbeitskreisen
- Formulierung von Anforderungen

2. Fähigkeiten / Voraussetzungen

- Ziele kommunizieren können
- Arbeitsabläufe erfassen und abstrahieren (in das Programm übertragen) können
- Kommunikationsfähigkeit
- Motivationsfähigkeit
- Durchsetzungs- und Kritikfähigkeit
- Planungs- und Zeitmanagement, Organisation zeitlicher Abläufe
- Improvisationsfähigkeit / Ausgleichen von Schwierigkeiten / Mut zur Lücke
- Koordinations-/Kooperationsfähigkeit
- logisches / mathematisches Denken
- Hintergrundwissen zu Sozialen Diensten, Verwaltungsstruktur, Buchhaltung
- Statistikkenntnisse
- direkte / gute Anbindung zur Leitungsebene
- Word, Excel und gutes Basiswissen zum PC allgemein
- Ziele mit der Programmeinführung werden / sind kommuniziert
- Zielorientiertes Arbeiten
- Selbständiges Arbeiten
- Transparentes Arbeiten (Strukturen/Inhalte)
- Stressfähigkeit/Geduld
- Konzeptionelles Denken

Antrag auf Freistellung für die Anwendungsbetreuung (Auszug)

(...)

Folgende Aufgaben sind zu erfüllen:

- Mitarbeit an den inhaltlichen Vorgaben zur Fallbearbeitung und zum Berichtswesen und Entwicklung/Umsetzung von zielgerichteten DV-Lösungen im System PROSOZ 14plus (Stichworte: Aktionsdefinitionen mit entsprechenden Bausteinen, Rechtevergabe, Berichtshierarchie / Auswertungen)
- Entwicklung und Pflege eigener Erfassungs- und Bearbeitungsregeln (internes Benutzerhandbuch; Benutzerinformationen)
- organisatorische und inhaltliche Vorbereitung der Einführungsschulungen, beratende und vermittelnde Teilnahme daran (ergänzend zur Herstellerfirma bezüglich der eigenen Aktionsdefinitionen); später Durchführung von eigenen Aufbauschulungen und Schulungen neuer Mitarbeiter/innen
- Begleitung der Ersterfassung der laufenden Fälle (Einhaltung der Erfassungsregeln und nötigenfalls schnelle Lösung auftretender Probleme; erste Datenbankauswertungen mit Fehlerbereinigung)
- Anwendereinweisung und -betreuung / Hilfe bei der alltäglichen Datenpflege; Umsetzung etwaigen grundsätzlichen Änderungsbedarfs
- Verknüpfung mit der sonstigen EDV-Umgebung (z.B. Anbindung an Word und Excel, Entwicklung und Anpassung von Vordrucken unter Verwendung der erfassten Informationen)
- Datenauswertungen für das regelmäßige Berichtswesen und auf gezielte Anfrage (der Mitarbeiter, der verschiedenen Leitungsebenen im Jugendamt, der Dezernenten, der politischen Gremien, externer Institutionen); Mitarbeit bei der inhaltlichen und optischen Gestaltung von Berichten
- Teilnahme an Arbeitskreisen zur Weiterentwicklung des Systems
- Wahrnehmung der Aufgaben des EDV-Beauftragten für den Sozialen Dienst; interne Benutzerverwaltung in Kooperation mit anderen Ämtern (Zuordnung der Mitarbeiter zu PCs, Programmrechte, Wechsel von Zuständigkeiten und Vertretungsregelungen etc.)
- Überwachung der Einhaltung der Dienstanweisung zum Schutz der Daten von Klienten und Mitarbeitern; nötigenfalls Anregung von Fortschreibungen

(...)

Antrag auf Teil-Freistellung für die Anwendungsbetreuung im Sozialen Dienst (Auszug)

(...)

Systemverantwortung und Betreuung von PROSOZ 14plus im SD

Nachfolgend werden die dauerhaften Aufgaben des Administrationsteams ASD (insgesamt 50% Stellenanteil) beschrieben, die sich auf vier zentrale Bereiche erstrecken:

- Anwenderbetreuung im SD
- Systembetreuung
- Übergreifende Tätigkeiten
- Vertretung und zunehmende Aufgabenteilung von und mit dem PROSOZ-Systemverantwortlichen

Bereich Anwenderbetreuung

- Durch das Administratorenteam SD werden unmittelbare Hilfen bei allen auftretenden Problemen bei der alltäglichen Arbeit mit PROSOZ 14plus, aber auch im Umgang mit der vorhandenen Standardsoftware (Word, Excel, Outlook) im Bedarfsfall angeboten. Seit der Einführung von PROSOZ 14plus im ASD werden die Kolleginnen und Kollegen bei allen auftretenden Problemen zeitnah beraten, Eingabefehler werden bereinigt und die Ursachen besprochen.
- Obwohl unsere Software bereits seit 2 Jahren im Echtbetrieb ist, zeigt es sich, dass aufgrund der Komplexität der Software immer wieder Probleme im Alltag auftreten, die eine schnelle Hilfestellung erforderlich machen, um einen ungestörten weiteren Bearbeitungsfluss zu ermöglichen und bestehende Unsicherheiten in der Bearbeitung zeitnah zu beheben. Die Erfüllung dieses Aufgabenbereiches erfordert vom Administratorenteam SD nach wie vor große zeitliche Ressourcen.
- Hausinterne Anwenderschulungen (Einführung in die Software PROSOZ 14plus) für neue Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen im SD inklusive der jeweiligen Vorbereitung des Computerarbeitsplatzes für die PROSOZ 14plus - Nutzung.
- Schulungsangebote zu speziellen Themenbereichen (z.B. MIS oder Genogrammbearbeitung). In diesem Zusammenhang führte das SD-Administratorenteam bereits mehrere interne Schulungen durch, für die keine Kosten durch externe Schulungsleiter anfielen. Diese Schulungen werden auch zukünftig erforderlich sein.

Bereich Systembetreuung und Weiterentwicklung

- Administrative Aufgaben werden bei der Entwicklung und Weiterentwicklung der Arbeitsstandards in Abstimmung mit der SD-Leitung wahrgenommen. Die inhaltliche und administrative Erarbeitung und Weiterentwicklung von Aktionen (Abbildung von Arbeitsvorgängen) bedürfen der fortwährenden aktuellen Anpassung. Da es sich bei keiner Software um ein "fertiges" Produkt handelt müssen immer wieder aktuelle Anpassungen auf der Ebene der Systemadministration vorgenommen werden.
- Das Zusammenspiel von PROSOZ 14plus mit der sonstigen EDV-Umgebung (z.B. auch die Anbindung an Word und Excel) muss weiter entwickelt und gepflegt werden. Vordrucke müssen auch in Zukunft entwickelt und an die in der Datenbank erfassten Informationen angepasst werden. Diese Vordrucke werden im Administratorenteam entwickelt und den Kolleginnen und Kollegen zur Verfügung gestellt.
- Im überschaubaren Umfang übernimmt das Administratorenteam SD auch Aufgaben bei der Bereinigung von Fehlern im System und steht im Kontakt mit der zentralen Systemadministration im Hause.

- Das Administratorenteam SD ist für die Einrichtung neuer SD-Mitarbeiter und -Mitarbeiterinnen im System zuständig. Von hier aus erfolgt auch die Rechtevergabe innerhalb des Systems.
- Vom Administratorenteam werden Auswertungen z.B. zum Bearbeitungsstand über MIS vorgenommen und zur Verfügung gestellt. Wir sind in diesem Rahmen auch beteiligt an der internen Berichterstattung.
- In Zusammenarbeit mit dem Systemverantwortlichen finden regelmäßige Arbeitssitzungen statt, in denen alle systemrelevanten Inhalte erarbeitet und fortgeschrieben werden.

Übergreifende Tätigkeiten

- Das Administratorenteam nimmt an den Arbeitskreisen (Landesarbeitskreis und ggf. Arbeitskreise auf Bundesebene) teil und ist an der bundesweiten Weiterentwicklung der Software beteiligt. Die Landesarbeitskreise der Anwender sind das maßgebliche Gremium, das über den Bundesarbeitskreis alle Weiterentwicklungen direkt bei der Firma PROSOZ einfordert. Mit den sich auch künftig ändernden Aufgabenstellungen in den Jugendämtern und gesetzlichen Neuerungen bedarf PROSOZ 14plus wie jede andere Software der ständigen Weiterentwicklung.

Entscheidend für eine Weiterentwicklung im Sinne der Anwender ist jedoch, dass diese ihr Wissen aus dem Alltag an die Firma PROSOZ weitergeben. Das bedeutet, dass die Systemverantwortlichen an den Landesarbeitskreissitzungen teilnehmen müssen. Darüber hinaus müssen sie mit anderen Anwendern und dem Hersteller Kontakt halten, um Erfahrungen und Wissen auszutauschen.

- (...)

Aus der Fülle der dargestellten Aufgaben ergibt sich die zwingende Notwendigkeit einer dauerhaften 50 % - Freistellung für Administratorentätigkeit im SD über die aktuelle Befristung hinaus, um auch in Zukunft die Anforderungen der Dienststelle und der Anwender an die Arbeit mit PROSOZ 14plus erfüllen zu können.

Aufgabenbeschreibung für die System-/Anwendungsbetreuung (Auszug)

(...)

Zu den bereits bestehenden Aufgaben des Systemverantwortlichen (für den Einsatz in den Sachgebieten BPV, UVG und WIHI) kommen folgende zusätzliche Aufgaben mit der Einführung von PROSOZ 14plus im **Sozialen Dienst** hinzu:

Mitarbeit und Mitorganisation der Einführung

Die Mitarbeit und Mitorganisation des (künftigen) Systemverantwortlichen für PROSOZ 14plus und seiner Stellvertreter ist notwendig in der

- Test- und Vorbereitungsphase
- Echtbetriebsphase

Hierzu gehört:

Teilnahme Orga-/Technikgespräch

Hier werden erste technische und organisatorische Vereinbarungen zum weiteren Ablauf der Test- und Echtphase zusammen mit Hauptamt und Anbieter getroffen.

Begleitung der Testinstallation

Für die spätere Systembetreuung ist es zwingend notwendig, die technische Umgebung zumindest in Grundzügen zu kennen. Bei der Test (und Echt-)Installation werden auch Grundsatzfragen zu Administrationseinstellungen, etc. zu klären sein.

Teilnahme Administratorenschulung

Der Administrator muss das System immer besser kennen als die Anwender, bereits vor der endgültigen Systemeinrichtung und Schulung sollte er mit dem Verfahren umgehen können.

Vorbereitung und Teilnahme Organisationsberatung

Das Jugendamt muss wissen, was es mit dem Verfahren wie tun will. Die Organisationsberatung dient dazu, die notwendigen Systemparameter und Abläufe so in PROSOZ 14plus einzurichten, dass die Struktur und die Arbeitsabläufe des Jugendamtes im Verfahren abgebildet werden.

Inhaltliche Vorarbeit für die Einführung

Maßgebende Mitarbeit des Systemverantwortlichen an allen inhaltlichen Vorgaben ("Aktionsdefinitionen", "Rechtevergabe", "Auswertungen / Berichtshierarchie", etc.) ist absolut notwendig.

Für die Aktionsdefinitionen sind mehrere Monate einzuplanen. In diesem Prozess, der ggf. durch eine/mehrere Arbeitsgruppe/n geführt wird, muss der Systemverantwortliche mitentscheiden. Er muss die Möglichkeiten des Verfahrens kennen und zielgerichtete Lösungen / Einstellungen für die Anwendung mitentwickeln.

Hinzu kommt, dass Schulungsunterlagen stets allgemein gehalten sind und nicht die örtlichen inhaltlichen und ggf. auch technischen Bedingungen enthalten. Die Erfahrung bei der Einführung im Verwaltungsbereich zeigt, dass die Erstellung eigener interner Benutzerhandbücher entscheidende Vorteile, z.B. wesentlich weniger Erfassungsfehler, eine "sauberere Datenbank", usw. einbringt.

Es ist zu bedenken, dass PROSOZ 14plus wesentlich komplexer als das Standardverfahren für die Buchhaltung ist, was sich auch im Zeitumfang der notwendigen Arbeiten verdeutlichen wird. Diese Grundsatzarbeit muss darüber hinaus in ständiger Absprache mit dem Systemverantwortlichen für das Standardverfahren erfolgen, da durch die gemeinsame Datenhaltung auch ein gemeinsames Konzept notwendig ist.

Vorbereitung und Teilnahme an allen Schulungen der Mitarbeiter im SD

Bevor die erste Schulung stattfindet, müssen die Strukturen und Grundeinstellungen im System vorhanden sein, da Schulungen ohne Bezug auf örtliche Gegebenheiten keinen Erfolg haben. PROSOZ 14plus kann als "leeres Gerüst" geliefert, kann als solches aber nicht geschult werden.

Jeder Mitarbeiter hat in den Schulungen Fragen / Grundsatzfragen, die sich auf das Zusammenspiel von Programmfunktionen und internen / inhaltlichen Gegebenheiten beziehen. Diese kann ein Schulungsleiter nur allgemein (und damit nicht ausreichend) beantworten.

Hier muss der Systemverantwortliche auf der Grundlage eines bereits bestehenden Konzepts (z.B. vorhandene Aktionsdefinitionen) des hiesigen Jugendamtes beratend und vermittelnd teilnehmen. Er muss die in jeder Schulung noch auftretenden Probleme aufzeichnen und Lösungen vor der Echtphase (die sich direkt an die Schulungen anschließen muss) erarbeiten.

Begleitung der Ersterfassung

Bei der Echterfassung der sozialpädagogischen Daten aller laufenden Fälle im Sozialen Dienst wird es zu ständigen und nicht planbaren Rückfragen, Bedienungsfehlern und ähnlichen Problemen kommen. Auch etwaige technische Probleme können auftreten. Beides bedeutet für den Systemverantwortlichen, ständig verfügbar zu sein und schnellstens Lösungen anbieten zu müssen. Die Kollegen warten sonst mit ihrer Erfassung und Datenpflege, bis ein Problem gelöst ist.

Ab Erfassung des ersten Falles muss durch den Systemverantwortlichen beachtet werden, dass die Regelungen und Vereinbarungen, die das Jugendamt selbst getroffen hat, auch eingehalten werden. Hierzu müssen ggf. auch Datenbankauswertungen erstellt und Fehlerbereinigungen durchgeführt werden. Die dazu notwendigen Kenntnisse müssen vor Auftreten des ersten Problems erworben und mit jedem weiteren Problem erweitert werden.

Die Fallerfassung im Standardverfahren (BPV, UVG, WIHI) nahm bei 20 Mitarbeitern insgesamt ca. 1.000 Arbeitsstunden in Anspruch, der Systemverantwortliche war (neben der Erfassung der eigenen Fälle) in dieser Zeit ständig verfügbar.

Mit PROSOZ 14plus wird ein noch komplexeres System eingeführt, die Datenmenge ist um ein Vielfaches höher, außerdem handelt es sich um *doppelt so viele Mitarbeiter, die jedoch nur halb so viel Computererfahrung* haben. Mit dem (berechtigten) Anspruch der Mitarbeiter im SD, einen (oder sogar mehrere) Systemverantwortliche um Hilfe rufen zu können, ergibt sich ein Zeitaufwand von einigen Wochen, ggf. Monaten der Erfassungsphase, in denen der Systemverantwortliche auf Abruf reagieren und helfen muss.

Begleitung des Echtbetriebs

Die alltägliche Datenpflege wirft zeitlich unplanbare Fragen und Problemstellungen unterschiedlichster Art auf. Dies ist bei jedem EDV-System der Fall. Auch hier muss über die Ersterfassung hinaus mit erheblichem Zeitaufwand gerechnet werden. Verstärkt wird dies durch etwaigen Änderungsbedarf an grundlegenden Faktoren. Die Aktionsdefinitionen müssen auf ihre Alltagstauglichkeit hin überprüft und ggf. weiterentwickelt werden.

Das Zusammenspiel von PROSOZ 14plus mit der sonstigen EDV-Umgebung (z.B. auch die Anbindung an Word und Excel) muss entwickelt und gepflegt werden. Vordrucke müssen entwickelt und an die in der Datenbank erfassten Informationen angepasst werden.

Das Ziel der Einführung von PROSOZ 14plus ist u.a. die regelmäßige Berichterstellung auf verschiedenen Ebenen (Fachkraft, Leitungsebenen, Politik). Datenauswertungen mit PROSOZ 14plus sind zwar bezogen auf die Bedienung einfacher als im Vorgängerverfahren, es muss aber trotzdem jede Fragestellung aus den eigenen Reihen oder der Politik in eine Datenbankabfrage umgesetzt und das Ergebnis aufbereitet werden.

Ein Bericht in vernünftiger Form und Umfang erscheint in keinem EDV-Verfahren auf Knopfdruck, sondern ist das Produkt intensiver, monatelanger Arbeit mehrerer Mitarbeiter. Da es keinen Sinn macht, den Systemverantwortlichen, der die Daten für solche Berichte aufbereitet liefern muss, aus solchen Berichterstellungen herauszuhalten, muss auch hierfür erheblicher Zeitbedarf eingerechnet werden.

Teilnahme an Arbeitskreisen zur Weiterentwicklung / Herstellerkontakt

Die Landesarbeitskreise der PROSOZ 14plus - Anwender sind das maßgebliche Gremium, das über den Bundesarbeitskreis alle Weiterentwicklungen direkt beim Anbieter einfordert. Mit den sich auch künftig ändernden Aufgabenstellungen in den Jugendämtern und gesetzlichen Neuerungen wird PROSOZ 14plus - wie jede andere Software - nie "fertig" sein.

Entscheidend für eine Weiterentwicklung im Sinne der Anwender ist jedoch, dass diese ihr Wissen aus dem Alltag an den Anbieter weitergeben. Das bedeutet, dass der Systemverantwortliche an den Landesarbeitskreissitzungen teilnehmen muss. Darüber hinaus muss er mit anderen Anwendern und dem Hersteller Kontakt halten, um Erfahrungen und Wissen auszutauschen und "am Ball zu bleiben".

Interne Kontakte

Auch hausintern ist der Systemverantwortliche Kontaktperson für andere Ämter und nimmt die Aufgaben des EDV-Beauftragten wahr. So ist z.B. die Benutzerverwaltung ("Wer sitzt an welchem PC", "Wer braucht welche Programm-Rechte", "Wer hat das Büro / den Zuständigkeitsbereich gewechselt", "Wer vertritt künftig wen", etc.) in Zusammenarbeit mit dem Hauptamt zu erledigen.

Datenauswertungen

Je mehr Daten durch die Einführung von PROSOZ 14plus verfügbar sind, umso mehr Bedarf wird an solchen Auswertungen bestehen, durch den Ausbau des Berichtswesens fördern wir diesen Effekt. Dies bedeutet aber auch steigende Anforderungen an Auswertungen und Berichterstellungen für den Systemverantwortlichen, da dies immer über die regelmäßige Aufgabe, die gesetzliche Jugendhilfestatistik zu erstellen, hinausgeht.

Sonstiges

Mit Dienstvereinbarung zwischen Behördenleitung und Personalrat sind grundsätzliche Angelegenheiten der EDV-Nutzung geregelt. Derartige Regelungen, insbesondere auch Regelungen zum Kunden- und Mitarbeiterdatenschutz wird und muss es auch für PROSOZ 14plus geben. Diese müssen erarbeitet, überwacht und ggf. fortgeschrieben werden. Auch hier ist der Systemverantwortliche beteiligt bzw. verantwortlich.

Regelmäßig anfallende Arbeitsvorgänge (Auszug in Stichworten)

Tätigkeitsmerkmale *(Zeitanteile sind individuell unterschiedlich)*

1. Projektbetreuung der Jugendamtssoftware (Zeitanteil 85 %)
 - Einweisung und Anleitung der Mitarbeiter bei Programmänderungen/-neuerungen
 - Klärung von Anwendungsfehlern und allen inhaltlichen Fragen zwischen den Sachbearbeitern und zwischen Sachbearbeitern und Softwarehersteller
 - Nutzerverwaltung einschließlich Rechtevergabe
 - Organisation, Betreuung und Kontrolle der Stammdatenverwaltung
2. Durchführung und Überwachung der mtl. Berechnungsläufe (5 %)
3. Erstellen und Auswerten von Statistiken (2 %)
4. Vorlagenerstellung, Erstellen von Standarddokumenten/Serienbriefen (8%)