

- Beschluss**
- Wahl**
- Kenntnisnahme**

Vorlagen Nr. 16/017/2015

öffentlich

| | |
|--|--------------------------------|
| Fachbereich: Amt für Informationstechnik Bearbeiter/in: Schneider, Andrea | Datum: 27.10.2015 Az.: 16-1 |
|--|--------------------------------|

| Beratungsfolge | Termine | Art der Entscheidung |
|---|----------------|-----------------------------|
| Ausschuss für Informationstechnik und digitale Verwaltung | 16.11.2015 | Kenntnisnahme |

Kennzahlenbericht 2015

- Finanzielle Auswirkung ja nein noch nicht zu übersehen
- Personelle Auswirkung ja nein noch nicht zu übersehen
- Organisatorische Auswirkung ja nein noch nicht zu übersehen

Der Kennzahlenbericht 2015 wird zur Kenntnis genommen.

Fachbereich: Amt für Informationstechnik
Bearbeiter/in: Schneider, Andrea

Datum: 27.10.2015
Az.: 16-1

Kennzahlenbericht 2015

Anlass der Vorlage:

Der Kreistag hat die Verwaltung am 15.12.2011 beauftragt, steuerungsrelevante Kennzahlen für die IT zu entwickeln. In der Ausschusssitzung vom 07.05.2012 wurde zugesagt, bis zur Haushaltsberatung 2013 Kennzahlen für die drei vom Kreistag benannten Hauptsteuerungsbereiche Finanzen, Prozesse und Zufriedenheit der Leistungsempfänger zu entwickeln und vorzustellen. Die Vorstellung der Kennzahlen erfolgt jeweils in der letzten Sitzung des Jahres.

Sachverhaltsdarstellung:

Die im Geschäftsbericht 2013 vorgestellten Kennzahlen werden jährlich aktualisiert und fortgeschrieben. Das Amt für Informationstechnik arbeitet an der Fortentwicklung betriebswirtschaftlicher Prozesse, die zum einen die Basis für ein sich permanent weiterentwickelndes Kennzahlensystem und zum anderen für ein operatives und strategisches Controlling und Berichtswesen bilden.

Kennzahlen

- IT-Sicherheit

91,8 % beträgt der Erfüllungsgrad im Bereich der IT-Sicherheit für das Jahr 2015 (Stand Oktober 2015).

Grundlage zur Ermittlung ist die Checkliste IT, die von der Gemeindeprüfungsanstalt Nordrhein-Westfalen (GPA NRW) bei der Prüfung der Informationstechnologie in den Kreisen verwendet wurde. Ein Wert von mindestens 80 Prozent erscheint laut GPA NRW erstrebenswert.

Die Kennzahl zeigt den hohen Grad der IT-Sicherheit der Kreisverwaltung Mettmann.

- Kundenzufriedenheit (Bearbeitungszeit)

Ticket-System zu IT-Anfragen und Unterstützung

| 2015 | W. als 1 Tag | Zwischen 1 und 2 Tagen | Zwischen 2 und 3 Tagen | Zwischen 3 und 4 Tagen | Länger als 4 Tage | Quartalssumme | Supports / Benutzer |
|----------------|---------------|------------------------|------------------------|------------------------|-------------------|---------------|---------------------|
| Q1 | 1220 | 118 | 23 | 23 | 265 | 1649 | 1,26 |
| Q2 | 926 | 111 | 35 | 19 | 317 | 1408 | 1,07 |
| Q3 | 1059 | 128 | 39 | 33 | 335 | 1594 | 1,22 |
| Q4 | | | | | | | |
| Jahr | 3205 | 357 | 97 | 75 | 917 | 4651 | 3,55 |
| Prozent | 68,91% | 7,68% | 2,09% | 1,61% | 19,72% | 100% | |

Nach wie vor werden die überwiegende Anzahl der Tickets durch den Benutzerservice innerhalb eines Tages bearbeitet und beantwortet. Die Anzahl der Tickets gemessen am Vorjahreszeitraum ist nahezu identisch. Dies ist zum einen mit der stets steigenden Komplexität der zu nutzenden Software zu erklären. Zum anderen ergeben sich daraus neue Fragen und Problemstellungen bei den Anwendern, die von den Mitarbeitern der Abteilung Anwenderbetreuung begleitet und betreut werden.

Es wurden weiterhin viele nicht mehr nutzbare Monitore im Betrachtungszeitraum getauscht. Alte, nicht mehr leistungsfähige 17 Zoll und 19 Zoll Geräte wurden gegen 22 Zoll TFT getauscht. Diese Größe ist auf dem IT-Markt noch immer Standard.

Wegen eines Sicherheits-Updates der Firma Microsoft wurden rund zwei Drittel der PC, die in der Verwaltung eingesetzt sind, mit einem höheren Arbeitsspeicher ausgestattet.

Die Tauschaktion Laptop gegen ThinClients an vielen Arbeitsplätzen in den Außenstellen und die Einrichtung weiterer Teleheimarbeitsplätze wurde fortgeführt.

- Zufriedenheitsabfrage

Periodisch werden Zufriedenheitsabfragen durchgeführt. Nach Abschluss eines Tickets werden die Mitarbeiter in der Abschlussmail des Benutzerservices gebeten, sich an einer Kundenzufriedenheitsabfrage zu beteiligen. Anhand eines Fragebogens können die Beschäftigten die Leistung des Benutzerservices bezogen auf ihren Fall bewerten.

Die nächste Zufriedenheitsabfrage ist 2016 geplant. Die Auswertung wird 2017 erfolgen.

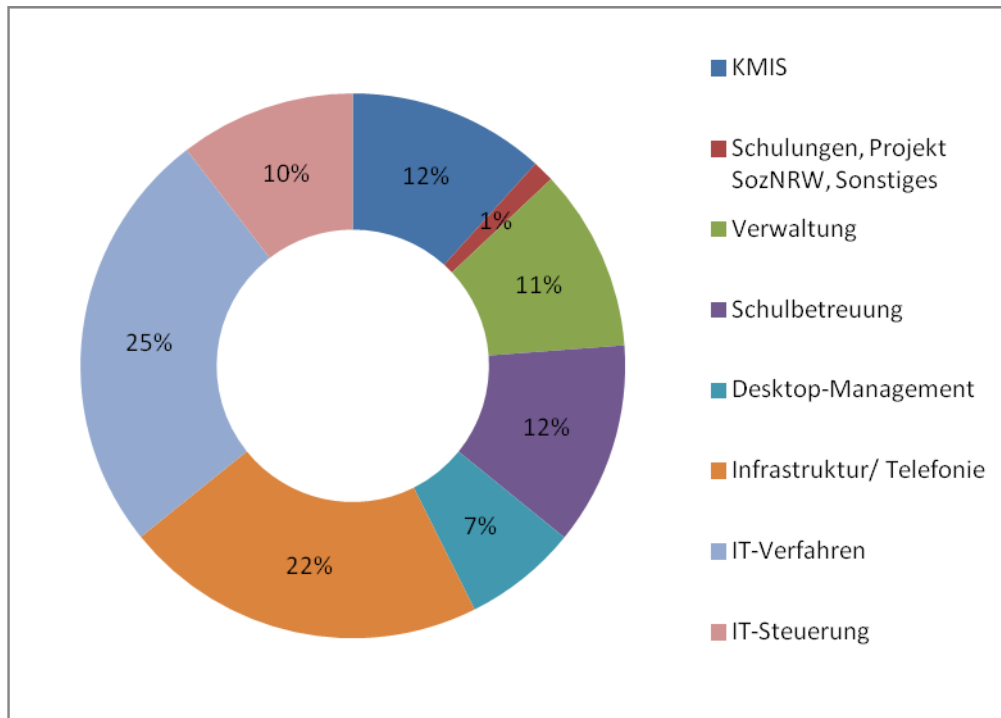
- IT-Aufwendungen

Die geplanten IT-Aufwendungen pro (Verwaltungs-) Arbeitsplatz betragen im Jahr 2015 4.865 EUR.

Bezogen auf die Einwohnerzahl im Kreis Mettmann ergab sich eine Plankennzahl iHv. 13,37 EUR.

1,42 Prozent betrug der Anteil der IT-Kosten am Ergebnishaushalt der Kreisverwaltung.

Vollzeitäquivalente nach Aufgaben



Vergleich zum Vorjahr

Im Vergleich zum Jahr 2014 sind die geplanten IT-Aufwendungen pro (Verwaltungs-) Arbeitsplatz um rund 8,86% gestiegen. Bezogen auf die Einwohnerzahl ergibt sich ein erhöhter Wert um 9% (erhöhte Kosten, leicht gesunkene Einwohnerzahl).

Der Anteil der IT-Kosten am Ergebnishaushalt der Kreisverwaltung ist im gleichen Zeitraum konstant geblieben.

Im Verhältnis zum Jahr 2014 ist der Grad der IT-Sicherheit auf einem gleichbleibend hohen Niveau.

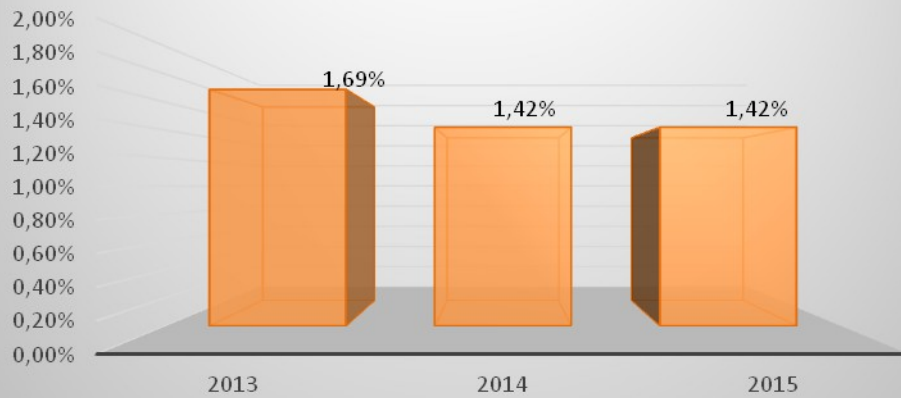
geplante IT-Aufwendungen pro (Verwaltungs-) Arbeitsplatz



Bezogen auf die Einwohnerzahl im Kreis Mettmann



Anteil der IT-Kosten am Ergebnishaushalt der Kreisverwaltung



Erfüllungsgrad im Bereich der IT-Sicherheit

