

KoPers

Qualifizierungskonzept

Anlage 9

Inhaltsverzeichnis

1	Ziel der Qualifizierung	1
2	Qualifizierungsplanung und Bedarfsermittlung	1
3	Zielgruppen der Maßnahmen	2
4	Zeitraum von Maßnahmen	3
5	Begleitende Maßnahmen und Anwenderunterstützung	3
6	Durchführung der Maßnahmen.....	3
7	Qualitätssicherung und Evaluation	5

1 Ziel der Qualifizierung

Qualifizierung ist eine wesentliche Voraussetzung für die erfolgreiche Einführung und den Einsatz des integrierten Personalmanagementverfahrens KoPers.

Durch geeignete Qualifizierungsmaßnahmen sollen die Anwenderinnen und Anwender des Verfahrens zu einer selbständigen, sicheren und effizienten Erledigung ihrer fachlichen Aufgaben und zur Beherrschung des Verfahrens in allen dafür notwendigen Funktionen befähigt werden.

Qualifizierung umfasst alle Maßnahmen, die zur Beherrschung bzw. Nutzung des integrierten IT-Verfahrens erforderlich sind, wie etwa Schulungen. Zudem zählen hierzu auch fachliche Qualifizierungsmaßnahmen aufgrund prozessualer und organisatorischer Veränderungen.

2 Qualifizierungsplanung und Bedarfsermittlung

Alle Anwender/innen haben Anspruch auf eine entsprechende aufgabenbezogene Qualifizierung zum Erreichen der o. g. Ziele unter Berücksichtigung

- der Erfahrungen und vorherigen Aufgaben der Anwender/innen,
- gruppen- und personenspezifische Besonderheiten (z. B. Teilzeitarbeit oder Behinderung)
- und ggf. geänderter Arbeitsorganisation und Aufgabenverteilung.

Dafür sind die entsprechenden Qualifizierungsbedarfe zu ermitteln. Diese umfassen auch die nötigen Qualifizierungen zum Datenschutz.

Der personelle Gesamtumfang der Qualifizierungsmaßnahmen (quantitativer Gesamtbedarf) wird auf Grundlage der Bedarfsermittlung und nach Beratung mit den Spitzenorganisationen bestimmt.

Für die Einführung jedes Moduls des KoPers-Verfahrens wird auf Grundlage der Bedarfsermittlung ein Qualifizierungskonzept erstellt. Es werden darin die Anwendergruppen definiert und die für sie jeweils vorgesehenen Qualifizierungsmaßnahmen beschrieben. Es legt insbesondere alle Schulungsmaßnahmen fest, die bei der Einführung des neuen Verfahrens angeboten werden.

Die Spitzenorganisationen erhalten die Qualifizierungskonzepte zur Kenntnis. Bei Fortschreibung werden sie über die Änderungen informiert.

Die Qualifizierungskonzepte haben folgende **Anforderungen** zu erfüllen:

Allen Beschäftigten, die das Verfahren KoPers nutzen, sollen die Grundsätze der Funktionsweise des Verfahrens KoPers vermittelt werden. In den Qualifizierungsmaßnahmen werden auch der Umgang mit Fehlersituationen sowie die Themen Datenschutz und Kassenrecht behandelt.

Inhalte, Struktur und Dauer der einzelnen Schulungen orientieren sich an den oben beschriebenen Zielen und werden entsprechend den fachlichen Aufgaben der einzelnen Gruppen und ggf. den o. g. Besonderheiten der Teilnehmer/innen zugeschnitten.

Die Vermittlung der Kenntnisse erfolgt je nach Zielgruppe und Funktionsumfang in Form von Schulungen, Informationsveranstaltungen oder in Form anderer geeigneter Maßnahmen (Schulung und Qualifizierung in enger Anlehnung an die Arbeitsprozesse).

Die Qualifizierungen werden aufgaben- und praxisorientiert durchgeführt (anhand von vollständigen Geschäftsfällen).

3 Zielgruppen der Maßnahmen

Für die Qualifizierungs- und Schulungsmaßnahmen ergeben sich verschiedene Zielgruppen, die sich anhand der Einführungsstufen wie folgt darstellen:

Stufe 1:

- Anwender der Beamtenversorgung und Zusatzversorgung,
- Anwender in der Familienkasse,
- Anwender im Team Pfändungen,
- Anwender in den Aufgabenbereichen Steuer, Sozialversicherung sowie Bewirtschaftung Personalhaushalt.

Alle Anwender der Stufe 1 sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Zentrums für Personaldienste (ZPD).

Stufe 2:

- Anwendungsberater,
- Personalverwaltung/ -abrechnung,
- Vorgesetzte Personalverwaltung/ -abrechnung,
- Anwender Stellenplanverwaltung,
- Beteiligte in Mitzeichnungsverfahren (Workflow),
- Beschäftigte ESS/MSS.

Die Anwenderinnen und Anwender der Stufe 2 sind insbesondere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Personalbereiche und der Stellenplanverwaltungen, aber auch Mitarbeiter, Vorgesetzte, die ESS/MSS nutzen oder über Mitzeichnungsverfahren Beteiligte (z. B. Angehörige von Gremien).

4 Zeitraum von Maßnahmen

Die Schulung der Anwenderinnen und Anwender erfolgt zeitnah vor dem Produktivstart in der jeweiligen Organisationseinheit, so dass die Anwenderinnen und Anwender unmittelbar nach der Schulung aktiv mit dem System arbeiten werden.

Die Einführung des Personalmanagementverfahrens KoPers ist zeitlich in zwei Stufen vorgesehen:

Stufe 1:

Einführung des Moduls für die Beamtenversorgung und die Zusatzversorgung (sogenannte „Passive“).

Stufe 2:

Einführung des Moduls Personalverwaltung und -abrechnung für aktiv Beschäftigte (inklusive Stellenplanverwaltung).

Für die Stufe 1 ist ein maximaler Zeitraum von vier Wochen zwischen Schulung und Produktivstart des KoPers-Verfahrens vorgesehen, für die Stufe 2 ein maximaler Zeitraum von sechs Wochen zwischen dem Start der Schulungsmaßnahmen und dem Produktivstart.

5 Begleitende Maßnahmen und Anwenderunterstützung

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erhalten rechtzeitig vor und für einen Zeitraum nach den Schulungen einen Zugang zu einer Übungsumgebung, damit sie das Programm kennen lernen bzw. anhand praktischer Fälle ihre erworbenen Kenntnisse vertiefen können.

Zur Anwenderunterstützung wird ein System mit mehreren Bausteinen zur Verfügung gestellt:

- In einem Handbuch wird die Handhabung des Verfahrens beschrieben.
- Eine Onlinehilfe ist während der Programm Benutzung zugänglich.
- Ein Support im ZPD kann kontaktiert werden. Er ist für die vollständige Erfassung aller Anfragen und Unterstützung bei der Lösung der Probleme zuständig.
- Ein Newsletter informiert Anwender über aktuelle Änderungen im KoPers-Verfahren (Nachfolge der Paisy-Info).

Darüber hinaus stehen die Fachexperten zur Klärung von Einzelfragen zur Verfügung.

6 Durchführung der Maßnahmen

Der einheitliche Einführungszeitpunkt für die aktiv Beschäftigten (Zielgruppen der Stufe 2) erfordert eine erhebliche Anzahl an Schulungen in einem kurzen Zeitraum. Daher ist es notwendig, frühzeitig zusätzliche einführungsbegleitende Qualifizierungsmaßnahmen durchzu-

führen. Hierfür werden zwei temporäre Funktionen aufgebaut: Multiplikatoren und KoPers Key-User.

Multiplikatoren werden durch den Softwarehersteller P&I ausgebildet und haben für den Einführungszeitraum von KoPers die Aufgabe, Anwendungsberater sowie Anwender zu qualifizieren. Neben externen Trainern sollen auch diejenigen Mitarbeiter der künftigen Fachlichen Leitstelle die Multiplikatoren-Ausbildung durchlaufen, die nach der KoPers-Einführung die Anwenderqualifikation durchführen werden.

KoPers Key-User haben die Aufgabe, die Anwenderinnen und Anwender vor Ort zu unterstützen und dem Projekt gegenüber etwa auf größere Fehler und Störungen hinzuweisen. Sie kommen aus der heutigen Gruppe der Paisy- Anwendungsberaterinnen und –berater.

Diese Anwendungsberater werden durch die Multiplikatoren qualifiziert und als erste Endanwender geschult. Ihr Feedback wird bei den flächendeckenden Einführungsschulungen berücksichtigt.

Wünschenswert ist die Begleitung der Schulungen durch die jeweiligen Anwendungsberater der dezentralen Personaldienststellen.

Nach Umstellung auf das neue Verfahren stehen die Multiplikatoren/innen, Key-user und Anwendungsberater als Ansprechpartner/innen in ihren Dienststellen zur Verfügung.

Es wird gewährleistet, dass den Trainer/innen die fachlichen Voraussetzungen der Teilnehmer/innen und spezielle Anforderungen an die Schulungsumgebung, sofern für die Qualifizierungsmaßnahme von Bedeutung, bekannt sind (z. B. Barrierefreiheit bei Schwerbehinderung) und sie über die erforderlichen pädagogischen und didaktischen Fähigkeiten verfügen sowie über Kenntnisse der integrierten Software.

Die Ermittlung des Bedarfs an Multiplikatoren/innen und Key-User und Anwendungsberater ist Teil der Qualifizierungsbedarfsermittlung. Dabei sind auch die für die Erfüllung der Aufgaben erforderlichen Aufwände festzustellen. Die Dienststellen sollen die Mehrbelastungen z. B. durch arbeitsorganisatorische auffangen, indem sie alle dienstrechtlichen, arbeitsrechtlichen und arbeitsorganisatorischen Möglichkeiten ausschöpfen.

Ein regelmäßiger Informationsaustausch zwischen den Multiplikatoren/innen, Key-Usern und Anwendungsberatern wird vorgesehen.

Die Verantwortung für die Durchführung der Schulungsmaßnahmen obliegt dem Projekt e-Pers/KoPers. Mit der Organisation wird das Projekt das Zentrum für Aus- und Fortbildung beauftragen. Alle Teilnehmer an Schulungsveranstaltungen erhalten Teilnahmebescheinigungen, die durch das ZAF erstellt und in die Fortbildungshistorie in Clix eingestellt werden.

Bei der Organisation der Qualifizierungen wird angemessen auf die speziellen Bedürfnisse einzelner Beschäftigtengruppen wie z. B. von Teilzeitkräften und Schwerbehinderten und Rücksicht genommen. So ist beispielsweise die Einrichtung eines Bildschirmarbeitsplatzes während der Schulungen für Menschen mit Hör- oder Sehbehinderung problemlos möglich. Die Techniker installieren bei Bedarf die entsprechend nötige Software-Hilfe auf den Schulungsrechnern. Bei Sehbehinderungen wird mit einer „Vergrößerungs-Software“ gearbeitet.

Die Bereitstellung besonderer Bedarfe in der Ausstattung der Bildschirmarbeitsplätze in den Schulungsräumen muss bei der Anmeldung der Schulungsteilnehmerinnen und –teilnehmer individuell durch das ZAF beauftragt werden. Daher ist das ZAF auf die Mitwirkung und Hinweise der Teilnehmerinnen und Teilnehmer angewiesen. Besondere Bedarfe zur Ausstattung des Bildschirmarbeitsplatzes müssen dem ZAF bei der Anmeldung zur Schulung mitgeteilt werden.

Für die Organisation und Durchführung gelten die Richtlinien für die Planung und Durchführung der beruflichen Fortbildung für Beschäftigte der Freien und Hansestadt Hamburg vom 15.02.1982 (P 33 / 142.00-1/7 MittVw 1982 51).

7 Qualitätssicherung und Evaluation

Alle Qualifizierungsveranstaltungen werden laufend qualitätsgesichert.

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Schulungen bewerten die Veranstaltungen anhand eines Fragebogens. Die Ergebnisse fließen in die Organisation und Durchführung der folgenden Veranstaltungen ein.

Für die Evaluation der IT-Schulungen KoPers werden direkt im Anschluss an Präsenzveranstaltungen Standard Beurteilungsbögen des ZAF ausgehändigt. Den Teilnehmenden werden verschiedene Aussagen in Form einer Schätzscala mit 5 Abstufungen zum Ankreuzen sowie einigen offenen Fragen vorgelegt, um die Trainingsinhalte, Methodenvielfalt, Relevanz, Arbeitsmaterial und die Rahmenbedingungen zu bewerten. Der Vorteil dieser Standardfragebögen ist, dass das gleiche Befragungsinstrument vom Veranstaltungsinhalt weitgehend unabhängig und deshalb in unterschiedlichen Veranstaltungen einsetzbar ist. Die Methode ist ökonomisch und die Ergebnisse stehen schnell zur Verfügung. So können frühzeitig Bedarfe erkannt werden, die möglicherweise eine Korrektur erfordern, wie zum Beispiel inhaltliche oder zeitliche Anpassungen oder weitere Einarbeitungsbedarfe der Dozentinnen und Dozenten. Veränderungen erfolgen in Absprache mit dem Projekt ePers. Die Fragebögen sollen nur den für Qualifizierung zuständigen Beschäftigten im Projekt und in anonymisierter Form dem/der jeweiligen Multiplikator/in/Key-Usern zur Verfügung gestellt werden. Die Ergebnisse werden nicht für eine Leistungsbewertung bzw. -kontrolle verwendet.

Sollte dabei festgestellt werden, dass Lernziele nicht erreicht worden sind und formulieren die Anwender/innen weiteren Schulungsbedarf, werden notwendige Ergänzungsmaßnahmen durchgeführt. Die Erkenntnisse aus der Evaluation sollen in die Planung der weiteren Schulungsmaßnahmen einfließen.

Die Qualifizierung der Anwenderinnen und Anwender des Personalmanagementverfahrens KoPers wird als fortlaufender Prozess betrachtet, der die fachliche und technische Weiterentwicklung des Verfahrens begleitet. Neben regelmäßig angebotenen Schulungen ist eine fortlaufende Information über das Verfahren vorgesehen.

Nach der Einführung des Verfahrens soll der Bedarf an vertiefenden Schulungen ermittelt werden, z. B. durch Befragung von Anwendern/innen in ausgewählten Behörden oder Bereitstellung einer elektronischen „Rückmeldemöglichkeit“.

Nachschulungsbedarfe sind zeitnah von den Behörden an das ZAF zu melden. Ebenso ermittelt das ZAF anhand von z. B. stornierten Anmeldungen die zusätzlichen Qualifizierungsbedarfe. Die zielgruppenspezifischen Schulungsmaßnahmen werden im laufenden Betrieb in regelmäßigen Abständen erneut angeboten. Damit wird die Qualifizierung auch nach der Einführung des KoPers-Verfahrens gewährleistet.