

Telefon: 233 - 82300
Telefax: 233 - 989 82300

Direktorium
Hauptabteilung III
IT-Strategie und
IT-Steuerung/
IT-Controlling (STRAC)

Beschäftigtenumfrage zur städtischen IT als Grundlage einer externen Untersuchung durchführen

Antrag Nr. 14-20 / A 00396 von DIE GRÜNEN/RL- Fraktion vom 06.11.2014

Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 02178

1 Anlage - Stadtratsantrag

Beschluss des Verwaltungs- und Personalausschusses vom 11.02.2015 (SB)
Öffentliche Sitzung

I. Vortrag des Referenten

1. Ausgangslage

Die Stadtratsfraktion Bündnis 90/DIE GRÜNEN/Rosa Liste beantragt, bevor ein externes Beratungsunternehmen zur Klärung der Leistungsfähigkeit der städtischen IT beauftragt wird, zuerst eine Umfrage bei den Beschäftigten der Landeshauptstadt München zur Nutzerzufriedenheit durchzuführen. Ausgehend von den dadurch gewonnenen Erkenntnissen über Defizite sowie hierbei von den Beschäftigten gegebenen Anregungen und Verbesserungsvorschlägen soll ein exakter Auftrag für ein externes Gutachten erstellt werden (Antrag vom 06.11.2014).

Dieser Antrag steht im Zusammenhang mit einer Initiative des Oberbürgermeisters, der im September 2014 eine verwaltungsinterne Arbeitsgruppe („AG OB-IT“) unter Federführung der Hauptabteilung III im Direktorium, IT-Strategie und IT-Steuerung / IT-Controlling (STRAC) eingerichtet hat, die insbesondere ein Leistungsverzeichnis für die Beauftragung eines externen Beratungsunternehmens erarbeiten soll, um folgende Fragen zu klären:

- Ist die städtische IT leistungsfähig genug, um den Ansprüchen an eine moderne Großstadtverwaltung gerecht zu werden?
- Kann sie die Bedürfnisse ihrer Nutzerinnen und Nutzer jederzeit zufriedenstellend abdecken?
- Wie effizient ist unsere IT-Organisation?
- Wie wirtschaftlich ist sie?

2. Beschäftigtenumfrage zur städtischen IT

2.1. Beschäftigtenumfrage mit der Abfrage zur „Zufriedenheit mit dem IT-Arbeitsplatz“ zusammenführen

Der Antrag der Stadtratsfraktion Freiheitsrechte, Transparenz, Bürgerbeteiligung vom 23.07.2014 („Schwachstellen von LiMux aufklären“) und der Änderungsantrag vom 10.12.2014 wurden in der Sitzung des Verwaltungs- und Personalausschusses am 10.12.2014 beschlussmäßig behandelt. Mit diesem Beschluss wurde das Direktorium beauftragt, zur Erhebung der aktuellen Situation der Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit dem IT-Arbeitsplatz (nicht ausschließlich LiMux-Arbeitsplätze) eine entsprechende Befragung zu konzipieren und durchzuführen, die sich nicht nur auf die Frage des Betriebssystems (LiMux, Windows) bezieht.

Es bietet sich an, diese Abfrage zur „Zufriedenheit mit dem IT-Arbeitsplatz“ und die Abfrage im Rahmen dieses Beschlusses zur „allgemeinen Nutzerzufriedenheit mit der städtischen IT“ zusammenzufassen, um damit die in beiden Stadtratsanträgen angesprochenen Themen ganzheitlich zu behandeln. Mit diesem Vorgehen sind erhebliche Vorteile und Synergien verbunden:

- Die Zielgruppe der IT-Nutzer wird dadurch lediglich einmal abgefragt, was förderlich für die Akzeptanz ist.
- Die Konzeption, Durchführung, Auswertung ist ökonomischer für alle Beteiligten (Doppelaufwand entfällt).
- Eine ganzheitliche Umfrage ist inhaltlich abgerundet; Überschneidungen werden so vermieden und das Vorgehen ist koordiniert.

2.2. Umfrage parallel zur Erstellung des Leistungsverzeichnisses schalten

Eine Beschäftigtenumfrage zur Nutzerzufriedenheit mit der städtischen IT kann konkrete Informationen, Hinweise und Ergebnisse liefern, die die Beantwortung der vom Oberbürgermeister formulierten Fragen unterstützen können.

Die Konzeption, Durchführung und Auswertung einer stadtweiten Umfrage erstreckt sich erfahrungsgemäß über einen Zeitraum von mehreren Monaten (Erfahrungswert aus der Umfrage zur Mitarbeiterzufriedenheit der IT-Schaffenden unter dem Programm MIT-KonkreT: 7-8 Monate). Die Fertigstellung eines Leistungsverzeichnisses würde sich somit um einen erheblichen Zeitraum verzögern, selbst wenn auf bereits vorhandene Erfahrungswerte aufgesetzt werden würde. Darüber hinaus ist die Nutzerzufriedenheit nur ein Aspekt, die im Zuge der Fragen des Oberbürgermeisters im Leistungsverzeichnis für das externe Beratungsunternehmen aufzugreifen ist.

Das Direktorium schlägt daher vor, die Konzeption, Durchführung und Auswertung einer Umfrage parallel zur Erstellung eines Leistungsverzeichnisses durchzuführen und

im Leistungsverzeichnis einen Passus aufzunehmen, den das externe Beratungsunternehmen verpflichtet, die Ergebnisse aus der Beschäftigtenumfrage in die Analyse mit einfließen zu lassen.

2.3. Fragebogen zur allgemeinen Zufriedenheit mit der IT

Das Direktorium konzipiert zusammen mit dem statistischen Amt eine Online-Befragung. Mit dem Statischen Amt haben im Vorfeld bereits Gespräche stattgefunden. Ziel der Befragung ist es, die allgemeine Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit der städtischen IT zu erheben. Die Umfrageergebnisse werden durch das Statistische Amt ausgewertet und grafisch aufbereitet. Dieses „Paket“ fließt als Input wiederum direkt in den Analyseauftrag des externen Beratungsunternehmens ein.

Die Formulierung des Fragenkatalogs erfolgt in Anlehnung an den Fragenkatalog der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGST). Dieser Fragenkatalog hat zum Ziel, kommunale IT mit Hilfe von Anwenderbefragungen zu optimieren. Dieses Instrument ist in der Praxis erprobt und wurde bereits in über 40 Landkreisen und Städten verwendet. Darüber hinaus fließen Erfahrungen aus anderen Mitarbeiterbefragungen ein. Folgende Themenbereiche bzw. Kategorien werden abgedeckt:

- Bedeutung der IT für die Anwenderinnen und Anwender
Die IT tritt als Dienstleister gegenüber den Anwenderinnen und Anwender auf. Sie ist eines von vielen notwendigen Elementen für die Erledigung der täglichen Arbeit. In dieser Kategorie werden Aussagen von den Anwenderinnen und Anwendern erwartet, welchen Stellenwert die IT für ihren Dienstbetrieb hat.
- Wirkung der IT für die Anwenderinnen und Anwender
Hier werden die Anwenderinnen und Anwender um eine Einschätzung zu konkret vorgegebenen Aussagen gebeten, welche die Wirkung der IT mit Blick auf die eigene Aufgabenerledigung beschreiben sollen z. B.: „Die am Arbeitsplatz installierte Software läuft stabil und ohne Ausfälle“ oder „Mit der technischen Ausstattung bin ich zufrieden“
- Zufriedenheit mit dem IT-Service
Die Zufriedenheit ist der wichtigste Gradmesser für die Qualität und Leistung der IT-Organisation. Die Fragen beziehen sich beispielsweise auf Kompetenz, Erreichbarkeit, Freundlichkeit / Höflichkeit, Hilfsbereitschaft, Verlässlichkeit, Verständlichkeit, Reaktionszeit, Kundenorientierung der IT-Organisation.

Der Gesamtpersonalrat wird an der Erstellung des Fragebogens beteiligt. Die IT-Kommission wird ebenfalls in die Erstellung des Fragebogens einbezogen.

Anhörung des Bezirksausschusses

In dieser Beratungsangelegenheit ist die Anhörung des Bezirksausschusses nicht vorgesehen (vgl. Anlage 1 der BA-Satzung).

Der Verwaltungsbeirätin der Hauptabteilung III, IT-Strategie und IT-Steuerung/ IT-Controlling (STRAC), Frau Stadträtin Bettina Messinger, ist ein Abdruck der Sitzungsvorlage zugeleitet worden.

II. Antrag des Referenten

1. Das Direktorium wird beauftragt, bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine Umfrage zur Nutzerzufriedenheit mit der städtischen IT durchzuführen.
2. Die Umfrage wird zusammen mit der Umfrage zur Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit dem IT-Arbeitsplatz (Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V01594) durchgeführt.
3. Die IT-Kommission wird in die Erstellung des Fragebogens einbezogen.
4. In das Leistungsverzeichnis für die Beauftragung eines externen Beratungsunternehmens, das die IT untersuchen soll, wird aufgenommen, dass die Ergebnisse bei der Untersuchung zu berücksichtigen sind.
5. Mit diesem Beschluss ist der Antrag Nr. 14-20 / A 00396 „Beschäftigtenumfrage zur städtischen IT als Grundlage einer externen Untersuchung durchführen“ vom 06.11.2014 (DIE GRÜNEN/RL- Fraktion) geschäftsordnungsmäßig aufgegriffen. Der Stadtrat wird mit einer Beschlussvorlage nach Abschluss der Befragung erneut befasst.
6. Dieser Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

III. Beschluss

nach Antrag.

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der / Die Vorsitzende

Der Referent

Bürgermeister/-in
ea. Stadtrat / ea. Stadträtin

Dieter Reiter
Oberbürgermeister

IV. Abdruck von I. mit III.
über den Stenografischen Sitzungsdienst

an das Direktorium - Dokumentationsstelle
an die Stadtkämmerei
an das Revisionsamt

z. K.

V. Wv. Direktorium - D-III (STRAC)

1. Die Übereinstimmung vorstehenden Abdrucks mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.

2. An das Direktorium – I-C/S
An das Direktorium – GL
An das Baureferat
An das Kommunalreferat
An das Kreisverwaltungsreferat
An das Kulturreferat
An das Personal- und Organisationsreferat
An das Referat für Arbeit und Wirtschaft
An das Referat für Bildung und Sport
An das Referat für Gesundheit und Umwelt
An das Referat für Stadtplanung und Bauordnung
An das Sozialreferat
An den Gesamtpersonalrat
An die Gleichstellungsstelle für Frauen
An das Direktorium – HA II/V
An das Direktorium – HA III
An das Personal- und Organisationsreferat – P-2
An das Revisionsamt – Q2
An die Stadtkämmerei – KaStA 2
An die Stadtkämmerei – HA II/1
An die Stadtkämmerei – HA II/2
An die Stadtkämmerei – GL
An das Baureferat - Münchner Stadtentwässerung
An das Kommunalreferat - Markthallen München
An das Kulturreferat - Münchner Kammerspiele
An das Direktorium - it@M
An Kommunalreferat - Abfallwirtschaftsbetrieb München
An Kommunalreferat - Stadtgüter München

z. K.

Am