

ANFRAGE

An Herrn
Oberbürgermeister
Dieter Reiter

Rathaus, Marienplatz 8, 80331 München



29.09.2023

Ergebnisse der IT-Zufriedenheitsumfrage 2023 im Bereich der Bildungs-IT gewinnbringend für Kinder und Jugendlichen der LHM nutzen

Vom 15. Mai bis 11. Juni 2023 lief die Umfrage zur IT-Zufriedenheit, bei der nicht nur alle IT-Anwenderinnen und -Anwender der Landeshauptstadt München, sondern auch alle Nutzerinnen und Nutzer an den Bildungseinrichtungen befragt wurden. Dabei füllten im Jahre 2023 1.000 Nutzerinnen und Nutzer den Fragebogen aus. Das Hauptziel dieser Befragung besteht laut der Referatsleitung darin, anhand der Umfrageergebnisse konkrete Maßnahmen zur Verbesserung der IT abzuleiten und umzusetzen. Die Ergebnisse zeigen leider deutlich, dass sich die allgemeine Zufriedenheit der IT-Anwenderinnen und -Anwender mit den Leistungen der LHM auf einem ähnlich niedrigen Wert wie im Vorjahr bewegt. Dennoch blickt die IT-Referentin Dr. Laura Dornheim positiv in die Zukunft.

Darum frage ich den Oberbürgermeister:

1. Welche konkreten Maßnahmen leitet die Referatsleitung anhand der aktuellen Umfrageergebnisse ab, um im kommenden Jahr den Kindern und Jugendlichen in München eine gute Bildungs-IT zur Verfügung zu stellen?
2. Wann und mit welchem Zeithorizont sollen diese Maßnahmen umgesetzt werden?
3. Welche Maßnahmen sollen im kommenden Jahr unternommen werden, um die stagnierende insgesamte Unzufriedenheit der Anwenderinnen und Anwender mit den IT-Dienstleistungen der LHM im Bereich der Bildungs-IT von nahezu 57 % zukünftig zu verbessern und eine weitere Stagnation der Unzufriedenheit bei der nächsten Auswertung zu verhindern?
4. Warum fühlen sich 47,6% der Anwenderinnen und Anwender insgesamt von der LHM-S nicht ausreichend über die für sie relevanten IT-Themen informiert? Was soll dagegen mit welchem Zeithorizont unternommen werden?

5. Welche Maßnahmen sind geplant, um der Unzufriedenheit von 27,5% mit dem Support der Technikerinnen und Techniker, die regelmäßig an festen Tagen an der jeweiligen Bildungseinrichtung vor Ort sind, zu verringern?
6. Wurden bereits die Rückmeldungen aus den Freitextfeldern des Fragebogens analysiert, um Handlungsfelder zu identifizieren und eine positive Entwicklung der Zufriedenheitswerte für 2024 zu erreichen? Falls nein, warum nicht und wann ist mit einem Ergebnis zu rechnen? Falls ja, was sind die identifizierten Handlungsfelder und mit welchen konkreten Maßnahmen soll gegengesteuert werden?
7. Warum verbinden mehr als die Hälfte der Befragten nicht die Attribute kompetent, leistungsorientiert, leistungsfähig, innovativ, schnell und transparent mit der LHM-S und welche konkreten Maßnahmen sind im kommenden Jahr geplant, um diesen Trend entgegenzusteuern?
8. Vor dem Hintergrund, dass 42,6% der Anwenderinnen und Anwender insgesamt eher unzufrieden (31,6%) bis sehr unzufrieden (11%) mit dem Ticketsystem Valuemation sind: ist eine Optimierung des aktuellen Systems vorgesehen? Zieht das RIT angesichts der schlechten Zahlen auch eine Abschaffung des unbeliebten Systems sowie die Etablierung eines nutzerfreundlicheren und effizienteren Systems in Betracht?
9. Vor dem Hintergrund, dass rund 21% der befragten Anwenderinnen und Anwender den Vor-Ort-Service nicht kennen und sich 20,5% der Anwenderinnen und Anwender sehr oder eher kritisch bezüglich des Supports der Technikerinnen und Techniker vor Ort äußerten: was wird seitens des RIT unternommen, um den Bekanntheitsgrad des Vor-Ort-Service zu steigern und den Anwenderinnen und Anwendern nahezubringen? Was wird unternommen, um die sehr oder eher kritisch Haltung der Anwenderinnen und Anwender bezüglich des Supports der Technikerinnen vor Ort zu verbessern?
10. Mit welchen konkreten Maßnahmen ist geplant, die hohe insgesamt Unzufriedenheit der Anwenderinnen und Anwender mit der IT-Ausstattung (Hardware und Standardsoftware) von 35,7 % sowie der IT-Ausstattung (Gerät und Funktionalität) von 26,3% zu verringern?

Sabine Bär

Stadträtin