

## ANFRAGE

An Herrn  
Oberbürgermeister  
Dieter Reiter

Rathaus, Marienplatz 8, 80331 München



29.09.2023

### Ergebnisse der IT-Zufriedenheitsumfrage 2023 gewinnbringend für die Beschäftigten der LHM nutzen

Vom 8. Mai bis 11. Juni 2023 wurden zum zweiten Jahr in Folge alle IT-Anwenderinnen und -Anwender der Landeshauptstadt München zur IT-Zufriedenheit befragt. Dabei füllten im Jahre 2023 3.676 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den Fragebogen aus. Das Hauptziel dieser Befragung besteht laut der IT-Referentin Frau Dr. Dornheim darin, anhand der Umfrageergebnisse konkrete Maßnahmen zur Verbesserung der IT abzuleiten und umzusetzen. Während als Ergebnis dieser Umfrage v.a. auf die positiven Entwicklungen verwiesen wird, muss jedoch auch berücksichtigt werden, dass sich nicht alle ergriffenen Maßnahmen positiv auf die Zufriedenheit der IT-Anwenderinnen und -Anwender ausgewirkt haben.

Darum frage ich den Oberbürgermeister:

1. Welche konkreten Maßnahmen leitet die IT-Referentin anhand der Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage 2023 zur Verbesserung der IT der LHM ab?
2. Wann und mit welchem Zeithorizont sollen diese Maßnahmen umgesetzt werden?
3. 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?
4. Vor dem Hintergrund, dass rund 63% der befragten Anwenderinnen und Anwender den Vor-Ort-Service nicht kennen: was wird seitens des RIT unternommen, um den Bekanntheitsgrad des Vor-Ort-Service zu steigern und den Anwenderinnen und Anwendern nahezubringen?
5. Wie soll die insgesamt Unzufriedenheit mit den genutzten Fachanwendungen von 18,6% der Anwenderinnen und Anwender mit den Leistungen von it@M bis zur nächsten Zufriedenheitsumfrage 2024 verbessert werden?

**Sabine Bär**  
Stadträtin