



Landeshauptstadt München, IT-Referat
Marienplatz 8, 80331 München

Stadtratsfraktion CSU mit FREIE WÄHLER
Im Rathaus

Dr. Laura Dornheim
Berufsmäßige Stadträtin

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

Schriftliche Anfrage gemäß § 68 GeschO
Anfrage Nr. 20-26 / F 00780 von Frau StRin Sabine Bär
vom 29.09.2023, eingegangen am 29.09.2023

Sehr geehrte Damen und Herren,

in Ihrer Anfrage haben Sie folgenden Sachverhalt vorausgeschickt:

„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.“

Zu den im Einzelnen gestellten Fragen kann ich Ihnen Folgendes mitteilen:

Frage 1:

Welche konkreten Maßnahmen leitet die IT-Referentin anhand der Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage 2023 zur Verbesserung der IT der LHM ab?

Antwort:

Aufgrund der Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage 2022 und 2023 haben wir verschiedene Maßnahmen in den Bereichen IT-Kommunikation, IT-Ausstattung, IT Service Portal und IT Support Organisation eingeleitet, um die Qualität der IT-Dienstleistungen weiter zu verbessern.

Im Folgenden nennen wir beispielhaft einige der getroffenen Maßnahmen:

- Verbesserung der IT-Kommunikation:
 - Evaluation, Neukonzeptionierung und Optimierung interner und externer Kommunikationsprozesse,
 - Personelle Verstärkung im Bereich Anwender*innen-Kommunikation,
- Verbesserung des IT Service Portals:
 - Gesteigerte Transparenz für IT-Anwender*innen über Hardware und das Ermöglichen der Selbstverwaltung mittels der Funktion "Meine Geräte" im IT Service Portal (in Pilotphase),
 - Optimierung der IT-Anwender*innen-Befragung nach Abschluss eines Tickets (Bestellung/Störung), um kontinuierlich Feedback zur Ticket-Bearbeitung einzusammeln und um daraus Ableitungen zu Verbesserungspotenzialen treffen zu können,
- Verbesserung des Supports:
 - Erweiterung der telefonischen Servicezeiten des qualifizierten Service Desks (qSD) am Dienstagabend und Freitagnachmittag seit 1. August 2023: Montag: 6.30 bis 17 Uhr, **Dienstag: 6.30 bis 19 Uhr**, Mittwoch: 6.30 bis 17 Uhr, Donnerstag: 6.30 bis 17 Uhr, **Freitag: 6.30 bis 15 Uhr**,
 - Erweiterung der Kontaktmöglichkeiten mit dem Service Desk durch Einführung einer Chat-Funktion im IT Service Portal,
- Verbesserung der IT-Ausstattung:
 - Home Office-Ausstattung: seit Mai 2023 wird die Hardware über einen neuen Dienstleister verschickt, so wurden Lieferzeiten und Zuverlässigkeit der Zustellung gesteigert,
 - Bekanntmachung und Erläuterung des IT-vor-Ort Services durch einen WiLMA-Beitrag,
 - Verbesserte Terminbuchung bei Inanspruchnahme des IT-vor-Ort Services.

Unsere Maßnahmen zielen darauf ab, nicht nur aufgrund der Umfrageergebnisse, sondern auch aufgrund unseres kontinuierlichen Bestrebens nach Verbesserung, die IT-Dienstleistungen für unsere Anwender*innen weiter zu optimieren.

Frage 2:

Wann und mit welchem Zeithorizont sollen diese Maßnahmen umgesetzt werden?

Antwort:

Die meisten der genannten Maßnahmen wurden bereits umgesetzt oder sind in Vorbereitung. Während erste konkrete Maßnahmen schon bei den IT-Anwender*innen spür- und sichtbar sind, zielen die Maßnahmen zur Verbesserung im Bereich der IT-Kommunikation, IT-Ausstattung und der IT Support Organisation auf einen mittel- bis längerfristigen Zeithorizont ab, um eine nachhaltige Verbesserung zu gewährleisten. Die ersten Auswirkungen werden voraussichtlich mit der kommenden Umfrage im Jahr 2024 messbar werden.

Frage 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?

Antwort:

Die Rückmeldungen aus den Freitextfeldern wurden sorgfältig analysiert. Als Ergebnis wurden Handlungsfelder ebenfalls aus den Themenbereichen IT-Kommunikation, IT-Ausstattung, IT Service Organisation und IT Service Portal identifiziert. Die Freitextfelder spielen eine essenzielle Rolle bei der Auswertung und Ableitung von Maßnahmen, da durch diese konkret erfassbar wird, was die Schmerzpunkte bei Anwender*innen sind (konkrete Beispiele, siehe oben).

Frage 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?

Antwort:

Die Tatsache, dass rund 63 % der befragten Anwender*innen IT Vor-Ort-Service nicht kennen, weist darauf hin, dass diese Nutzer*innen bisher keine Notwendigkeit hatten, den Service in Anspruch zu nehmen. Dies ist im Grunde eine positive Entwicklung. Unsere Priorität liegt daher darin, diejenigen IT-Anwender*innen zu unterstützen, die den Vor-Ort-Service tatsächlich benötigen. Dennoch planen wir, das Verständnis für das Aufgabenspektrum und das Leistungsangebot der IT-Filialen und die Bekanntheit des IT-vor-Ort Services weiter in der Breite zu steigern, indem in Kürze ein WiLMA-Beitrag zu den Aufgaben der IT-Filialen erscheinen wird. Zudem versuchen wir, den Prozess der Inanspruchnahme zu optimieren und arbeiten daher beispielsweise an einem Terminbuchungstool, dass die Abstimmung eines Vor-Ort-Termins erleichtern wird.

Frage 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?

Antwort:

Umgekehrt betrachtet ist es aus unserer Sicht erfreulich, dass 81,4 % der Anwender*innen mit den genutzten Fachanwendungen zufrieden sind. Dennoch sind wir uns bewusst, dass es Raum für Verbesserungen gibt. Unsere Analyse hat ergeben, dass Fachanwendungen bei bestimmten Referaten weniger positiv bewertet wurden als in anderen Referaten. Im November 2023 finden daher mit allen Referaten und Eigenbetrieben Gesprächstermine zu den Ergebnissen der Zufriedenheitsumfrage statt, um die spezifischen Anliegen und Anforderungen besser zu verstehen und daraus gezielte weitere Maßnahmen abzuleiten. Im Rahmen der Gespräche werden wir, falls zutreffend, auch über Fachanwendungen und mögliche Verbesserungsmaßnahmen sprechen.

Mit freundlichen Grüßen

gez.

Dr. Laura Dornheim
IT-Referentin