



Stadtratsfraktion CSU mit FREIE WÄHLER
Im Rathaus

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

Schriftliche Anfrage gemäß § 68 GeschO
Anfrage Nr. 20-26 / F 00779 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 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.“

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

Frage 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?

Antwort:

Bereits der Beschluss vom 22. März 2023 (Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 09022, Zusammenarbeit in der Bildungs-IT und Steuerung der Dienstleister) enthält zahlreiche Maßnahmen, welche die Leistungserbringung von transparenten und sicheren IT-Services durch geeignete Steuerung garantieren sollen. Die diesjährige Zufriedenheitsumfrage und die abgeleiteten Pain Points bestätigten die Notwendigkeit des Beschlusses. Darüber hinaus werden konstant und auf Basis der Zufriedenheitsumfrage weitere Maßnahmen verfolgt, wie die aktuell in einem Piloten geprüfte „1:1-Ausstattung“ der Schüler*innen mit iPads/Tablets oder die Gründung des virtuellen Kommunikationsteams, welches in einer gemeinsamen Anstrengung aller Akteure der Bildungs-IT (RBS, RIT, it@M und LHM-S) die Kommunikation kundenorientiert aufstellt. Die Zusammenarbeit zwischen LHM-S und LHM soll insgesamt verbessert werden. Hierzu zählen auch Doppelstrukturen aufzulösen und Synergieeffekte besser zu nutzen.

Frage 2:

Wann und mit welchem Zeithorizont sollen diese Maßnahmen umgesetzt werden?

Antwort:

Die genannten Maßnahmen befinden sich in Ihrer Umsetzung und sind teilweise bereits in den Bildungseinrichtungen sichtbar. So werden Infoblätter erstellt und versendet, welche besonders relevante Themen in kurzer und einfacher Darstellung erklären. Die Wirkung der Maßnahmen soll sich bis zur nächsten Zufriedenheitsumfrage bereits entfalten, sind jedoch konzeptionell auch auf einen längeren Zeithorizont ausgelegt. Der Bereich der Bildungs-IT ist ein sich stetig veränderndes Feld, welches eine kontinuierliche Arbeit erfordert, um die Münchner Bildungseinrichtungen zeitgemäß und zielgruppenorientiert zu unterstützen.

Frage 3:

Welche Maßnahmen sollen im kommenden Jahr unternommen werden, um die stagnierende insgesamt 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?

Antwort:

In Fortsetzung der vorherigen Antworten finden sich nachfolgend die seitens RIT und LHM-S bereits angestoßenen oder geplanten Maßnahmen in stichpunktartiger Form.

Maßnahmen RIT:

- Virtuelles Kommunikationsteam – Beispiel s. o.
- Überprüfen der IT-Architektur durch ITM
- Optimierung der Prozesse und -schnittstellen RBS / RIT-II / LHM-S
- Fortsetzung der Optimierung der Steuerung
- Neustrukturierung RIT-II
- Neujustierung Zukunftsprogramm
- Aufbau Business Services und Business Serviceangebote mit SLA, KPIs und fortlaufendem Reporting

Maßnahmen der LHM-S:

- Identifizierung von Verbesserungspotentialen im gesamten Unternehmen
- Verbesserung von Organisation und Prozessen innerhalb der LHM-S mit dem Ziel der Reduktion von Schnittstellen und Qualitätsverbesserung
- Verbesserung des Testmanagements

- Ausrichtung der internen Organisation und Prozesse an den Bildungseinrichtungen, insbesondere Verbesserung der Prozesse mit Kundenkontakt
- Detaillierte Analyse der Kundenzufriedenheitsbefragung mit Vereinbarung von Maßnahmen
- Opti-Teams zur kurzfristigen Problemlösung und Optimierung vor Ort
- Weiterentwicklung von Standard-Qualifizierungsmaßnahmen der Mitarbeiter*innen

Frage 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?

Antwort:

In einem ersten Schritt wurde ein „virtuelles Kommunikationsteam“ (vgl. oben) einberufen, um alle Kommunikationsstränge zu analysieren und auch optimieren. Hieraus werden auf der zentralen Informationsplattform im Internet (www.m-bildung.de) noch in diesem Jahr die ersten Business Services und Business Service Angebote kompakter und nutzerfreundlicher beschrieben. Auch Anleitungen, Datenblätter sowie sonstige technische Informationen sollen hier in geeigneter Form den Pädagog*innen der LHM zur Verfügung gestellt werden. Die interne Stakeholder-Kommunikation innerhalb der Bildungs-IT wird ebenfalls neu organisiert, sodass auch aus Sicht der Bildungseinrichtungen einheitlich und zeitnah über relevante Themen berichtet wird.

Frage 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?

Antwort:

Mit dem während der Corona-Pandemie etablierten Support-vor-Ort wurden die Bildungseinrichtungen spürbar entlastet und unterstützt. Dies führte auch zur Entscheidung einer dauerhaften Verstärkung dieses Supports mit (vgl. Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 07925, Optimierung der IT-Supportstrukturen an den Bildungseinrichtungen).

Aufgrund der Haushaltslage werden die nötigen Ressourcen gestaffelt erweitert (im Jahr 2023 um 34 VZÄ, in 2024 um 25 VZÄ). Dies führte erstmal zu einem personellen Rückbau externer Ressourcen in diesem Jahr. Das nicht vorhandene Support-Personal ist auch einer der Hauptgründe der jetzt Unzufriedenen. Dennoch ist die Zufriedenheit mit dem Support-vor-Ort im Vergleich zum Vorjahr um 3,2 %-Punkte auf 72,5 % gestiegen. Mit vollständigem Ausbau des Services mit LHM-S-eigenem Personal bis Ende 2024 rechnen wir mit steigender Zufriedenheit.

Frage 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?

Antwort:

Bis Ende Juli wurden die Ergebnisse der Hauptauswertung (umfangreiche Tabellen) der IT-Zufriedenheitsbefragung ausgewertet und die ersten konkreten Zahlen samt Vergleich zum Vorjahr über einen Nachrichten-Post in WiLMA, auf m-bildung.de sowie per E-Mail an die Beschäftigten in den Bildungseinrichtungen kommuniziert.

Dem schloss sich die Auswertungsphase der Freitexte an, wobei über 4.800 Freitextmeldungen, davon insbesondere 1.300 Freitextmeldungen der Abschlussfrage¹, manuell gesichtet und kategorisiert wurden. Die Identifikation und Priorisierung der Handlungsfelder und vor allem das Ableiten konkreter Maßnahmen dauert allerdings noch an und war ohnehin bis Ende Oktober geplant. Wesentliche Unzufriedenheiten wurden insbesondere zu folgenden Themen genannt: ServiceNow vs. Valuemation und Priorisierung von Kundenanforderungen an das ITSM-System, Selfservice im ITSM-System für Kund*innen verbessern und übersichtlicher gestalten, also schnellere, transparentere Ticketbearbeitung bzw. Beschleunigung von Standardabläufen, Kommunikationsthemen, Ausbau Support-vor-Ort und die Entlastung der Pädagog*innen.

Die tiefere Analyse der Freitextfelder bietet wertvolle Hinweise auf die punktuelle Unzufriedenheit wie auch Verbesserungsvorschläge. Schon in der ersten Strukturierung zeigte sich, dass die größten Handlungsbedarfe bei der Kommunikation liegen. Deshalb wurde mit Etablierung des virtuellen Kommunikationsteams dem schon frühzeitig begegnet.

Frage 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?

Antwort:

Es haben sich fast alle Werte bei diesen Attributen im Vergleich zum Vorjahr leicht verbessert. Hier ist zu berücksichtigen, dass es sich um eine bewusst subjektive Einstiegsfrage am Anfang der Umfrage handelt und sich die Bewertungen bei den späteren Blöcken mitunter positiver gestalten. Selbstverständlich ist unser Anspruch, auch an dieser Stelle bessere Werte zu erzielen. Dazu werden kontinuierlich zahlreiche Maßnahmen initiiert, unter anderem soll die Kommunikation verbessert, Prozesse optimiert und Services besser gesteuert werden.

Frage 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?

Antwort:

Es handelt sich hierbei um den Prozess der Meldung von IT-Störungen und -Problemen. Dieser Prozess wird aktuell mit dem Ticketsystem Valuemation unterstützt. Wir befinden uns auch in diesem Prozess in der Prüfung von etwaigen Verbesserungsmaßnahmen, worin die Prüfung der IT-Lösung mitberücksichtigt wird.

Frage 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 kritische Haltung der Anwenderinnen und Anwender bezüglich des Supports der Technikerinnen vor Ort zu verbessern?

¹ „Was möchten Sie uns mit auf den Weg geben, um die Leistungen der Bildungs-IT zu verbessern?“

Antwort:

Der bereits bei der Antwort zu Frage 5 erwähnte Beschluss (vgl. Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 07925, Optimierung der IT-Supportstrukturen an den Bildungseinrichtungen) wird eine Ausweitung der Vor-Ort-Services durch den Aufbau von internen personellen Ressourcen mit sich bringen. Der Anteil der Anwender*innen, welche den Vor-Ort-Service nicht kennen, lässt sich weitestgehend über die Standorte erklären, welchen aktuell kein Vor-Ort-Service zugeteilt ist. Die Qualität des Supports wird sich durch die Verschiebung von externen Ressourcen hin zu internen und gut geschulten Mitarbeitern ebenfalls verbessern.

Unter anderem befinden sich folgende Maßnahmen in Bearbeitung, welche die Zufriedenheit in diesem Zusammenhang erhöhen sollen:

- Ausrichtung der LHM-S internen Organisation und Prozesse an den Bildungseinrichtungen, insbesondere Verbesserung der Prozesse mit Kundenkontakt
- Prüfung des Vor-Ort-Services und Identifizierung von möglichen Anpassungsbedarfen
- Kommunikationsteam

Frage 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?

Antwort:

Die LHM-S optimiert gerade den Prozess der Hardware-Bereitstellungen mit dem Ziel die Dauer zu verkürzen. Darüber hinaus wird mit Hilfe der Opti-Teams unter anderem auch einrichtungsindividuell der Status der Zufriedenheit der Anwender*innen mit der IT-Ausstattung analysiert und etwaige Maßnahmen initiiert. Verbessertes Begleitmaterial, wie (Video-)Anleitungen, Datenblätter usw. soll den Anwender*innen den Umgang mit der Technik erleichtern, was in der Folge die Zufriedenheit mit der Ausstattung ebenfalls erhöht.

Um Kenntnisnahme der vorstehenden Ausführungen wird gebeten. Ich gehe davon aus, dass die Angelegenheit damit abgeschlossen ist.

Mit freundlichen Grüßen

gez.

Dr. Laura Dornheim
IT-Referentin