

Telefon: 233 - 78 21 00  
Telefax: 233 - 78 21 65

**it@M**

**Mitarbeiterbefragung „Great Place To Work“;  
Ergebnisse und Folgeprozess bei it@M**

**Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 07419**

3 Anlagen

**Bekanntgabe in der Sitzung des IT-Ausschusses vom 07.12.2016**  
Öffentliche Sitzung

## Inhaltsverzeichnis

<b>I. Vortrag des Referenten.....</b>	<b>3</b>
1. Ausgangslage.....	3
2. Umsetzung des Folgeprozesses bei it@M.....	3
3. Ergebnisse des „GPTW-Barometers“ bei it@M.....	4
4. Handlungsfeld Führung und Führungskultur.....	5
4.1 Der Führungsdialog ist verpflichtend bei it@M eingeführt.....	5
4.2 Die Dienstvereinbarung zur Rufbereitschaft ist umgesetzt.....	5
4.3 Die Ziele von it@M sind formuliert, zeitnah kommuniziert und synchronisiert.....	5
4.4 Ein verpflichtendes Schulungsprogramm für Führungskräfte wird entwickelt und eingeführt .....	6
4.5 Regelmäßige Durchführung von Infomärkten.....	6
4.6 „Willkommen heißen“ neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.....	6
4.7 Entwicklung eines gemeinsamen Führungsverständnisses der Serviceteamleitungsebene (E 3).....	7
5. Handlungsfeld Personal.....	7
5.1 Stellen werden rechtzeitig geschaffen und besetzt.....	7
5.2 Höhergruppierungen und Beförderungen werden realisiert.....	8
5.3 Entwicklung von Leitlinien zum Umgang mit Externen.....	8
6. Handlungsfeld Gesundheit.....	8
7. Handlungsfeld Kommunikation.....	9
7.1 Es findet ein regelmäßiger Austausch auf allen Ebenen statt.....	9
7.2 Kommunikation der Protokolle / Berichte.....	9
8. Handlungsfeld Intranet.....	9
8.1 Neustrukturierung des Intranets.....	9
8.2 Es gibt einen durchgängigen Informationsfluss über das Intranet.....	9
9. Entwicklung eines Leitbildes für it@M.....	10
10. Reporting der Umsetzung.....	10
11. Interne Kommunikation GPTW.....	10
11.1 Intranet.....	10
11.2 Veranstaltungen.....	10
12. Controlling.....	10
13. Ausblick.....	11
14. Beteiligungen.....	12
<b>II. Bekannt gegeben.....</b>	<b>12</b>

## **I. Vortrag des Referenten**

### **1. Ausgangslage**

Am 08.06.2016 berichtete das Personal- und Organisationsreferat über die Ergebnisse des GPTW-Barometers und über den Stand der Bearbeitung der stadtweiten Handlungsfelder (Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 06040).

An der ersten stadtweiten Mitarbeiterbefragung Great Place To Work im Juni / Juli 2013 hatten sich 325 (62 %) Beschäftigte von it@M beteiligt. Diese hohe Beteiligung - die gesamtstädtische Beteiligung lag bei 44 % - und das Ergebnis in den unteren Rängen zeigte, dass eine Verbesserung der Arbeitsbedingungen notwendig war.

Zum Zeitpunkt der Befragung hatte it@M eine sehr ungünstige Ausgangslage. Der Eigenbetrieb it@M hatte erst zum 01.01.2012 den Betrieb aufgenommen. Die neu organisierten Bereiche waren noch in der Findungsphase. Viele Stellen, insbesondere für Führungskräfte, waren noch nicht besetzt.

Die Beschäftigten waren auf verschiedene Standorte im Stadtgebiet verteilt. Diese wiesen zudem erhebliche Mängel auf, beispielsweise zu wenige sanitäre Anlagen, fehlende Gemeinschaftsräume und Teeküchen. Nur 18 % (gesamtstädtisch 43 %) waren der Meinung „unser Gebäude und die Einrichtung tragen zu einer guten Arbeitsumgebung bei“.

Die Auswertungen der Befragung wurden kommuniziert und Maßnahmen zum festgestellten Handlungsbedarf, unter Beteiligung der Beschäftigten, erarbeitet. In jährlichen Informationsveranstaltungen informierte die Werkleitung ausführlich über alle Aktivitäten im Folgeprozess. Diese Präsentationen wurden jeweils von ca. 300 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern besucht, was einer Teilnehmerquote von circa 50 % aller bei it@M Beschäftigten entspricht. Dies beweist wie wichtig es der Belegschaft ist, Verbesserungen herbeizuführen und an Veränderungsprozessen mitzuwirken.

it@M hat erhebliche Anstrengungen unternommen, den Folgeprozess zu etablieren und die mit großer Mitarbeiterbeteiligung entwickelten Handlungsempfehlungen, vorangetrieben.

Nachfolgend werden alle Aktivitäten zu GPTW beschrieben.

### **2. Umsetzung des Folgeprozesses bei it@M**

Die Bearbeitung der Ergebnisse erfolgte bei it@M in dem vom Stadtrat als verpflichtend festgelegten Folgeprozess (Sitzungsvorlagen Nr. 08-14 / V 13509 und Nr. 08-14 / V 13510). Hierbei unterstützten die Kolleginnen und Kollegen der Abteilung P3 des Personal- und Organisationsreferats.

Die Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfolgte in Mitarbeiter- und Führungskräftezirkeln, einem Mitarbeiterforum und einem Planungsteam.

Im Juli 2014 fanden an sechs Tagen Mitarbeiter- und Führungskräftezirkel mit insgesamt 38 Personen statt. Zusätzlich gab es einen Führungskräfteworkshop mit 30 Personen an zwei Tagen.

Der Aufwand für die Erarbeitung der Handlungsvorschläge betrug insgesamt etwa 288 Personentage.

Die Ergebnisse der Zirkel und des Führungskräfteworkshops wurden in einem Mitarbeiterforum im Oktober 2014 vorgestellt und konnten von allen Beschäftigten bepunktet werden. Diese Veranstaltung verzeichnete ca. 100 Besucherinnen und Besucher.

Ab Dezember 2014 wurde bei it@M ein Projekt GPTW gestartet. Die Projektleitung hatte den Auftrag, die von der Belegschaft erarbeiteten Handlungsempfehlungen zur Verbesserung der Arbeitszufriedenheit zu erfassen und zu bündeln.

Welche der vorgeschlagenen Maßnahmen letztendlich umgesetzt werden konnten und sollten, legte ein Führungskreis fest.

Zusätzlich wurde im Januar 2015 ein GPTW-Planungsteam installiert, das 37 vom Führungskreis ausgewählte Handlungsempfehlungen detailliert bearbeitete. Dieses Team setzte sich aus 15 Personen zusammen, die einen repräsentativen Querschnitt der Belegschaft von it@M bildeten. Die Gruppe traf sich in 9 Meetings und präsentierte ihre Ergebnisse dem Führungskreis zur Entscheidung. Der personelle Aufwand betrug ca. 60 Personentage.

Für die Projektleitung wurde eine Stelle geschaffen und ab Juli 2015 mit zwei Teilzeitkräften besetzt. Diese sind für die weitere Umsetzung verantwortlich und werden weiterhin von dem GPTW-Planungsteam unterstützt.

### **3. Ergebnisse des „GPTW-Barometers“ bei it@M**

Um zu erfahren, ob und wie sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Folgeprozess einbringen konnten, wurden alle Beschäftigten mit dem stadtweiten Fragebogen (5 Fragen-Barometer, durchgeführt Ende 2014) befragt.

Bei it@M beteiligten sich 34,7 % der Belegschaft. Dies war eine sehr gute Beteiligung (gesamstädtische Beteiligungsquote 17,7 %). Die Befragungsergebnisse sind in der Anlage 1 dargestellt.

Fast alle (96,2 %) der befragten Beschäftigten bestätigten, dass die Kommunikation der Auswertungsergebnisse der Mitarbeiterbefragung an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von it@M sehr gut funktioniert habe.

82,3 % gaben an, dass sie die Möglichkeit gehabt hatten, sich im Folgeprozess zu beteiligen (stadtweit waren es 68,8 %). Dies ist ein sehr positives Ergebnis und bestätigte den Eindruck aus den Veranstaltungen, dass sich ein Großteil der Belegschaft intensiv engagierte.

Mit dem Folgeprozess waren 50,3 % der Befragten zufrieden. Dieses wesentlich schlechtere Ergebnis könnte darauf schließen, dass Verbesserungen von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nicht wahrgenommen bzw. nicht in Verbindung mit GPTW gebracht wurden.

Die „Barometerabfrage“ erfolgte 1 ½ Jahre nach der GPTW-Befragung. Viele Maßnahmen waren angestoßen, konnten aber noch nicht abgeschlossen werden. Es ist davon auszugehen, dass Verbesserungen nur teilweise bei den Beschäftigten ankamen.

Im beschriebenen Folgeprozess wurden von den Beschäftigten bei it@M Handlungsfelder identifiziert und ein Maßnahmenkatalog mit 146 Handlungsempfehlungen erstellt. Davon sind bereits 101 (69 %) bearbeitet und 62 Maßnahmen umgesetzt. Die Realisierung erfolgt im Rahmen der Linientätigkeiten.

Nachfolgend sind einige der umgesetzten Handlungsempfehlungen aus den wichtigsten Themenbereichen beschrieben.

#### **4. Handlungsfeld Führung und Führungskultur**

##### **4.1 Der Führungsdialog ist verpflichtend bei it@M eingeführt**

Um die speziellen Anforderungen im Eigenbetrieb an den Führungsdialog umzusetzen, haben sich die Werkleitung und der örtliche Personalrat für eine eigene Vereinbarung entschieden.

Eine it@M-interne Arbeitsgruppe hat 2015 einen eigenbetriebsspezifischen Führungsdialog erarbeitet. Wesentliche Regelungen, welche über die Inhalte aus dem stadtweiten Leitfaden 2011 zum Führungsdialog des Personal- und Organisationsreferats hinausgehen, sind aus der Vereinbarung zum Führungsdialog ersichtlich.

##### **4.2 Die Dienstvereinbarung zur Rufbereitschaft ist umgesetzt**

Die Dienstvereinbarung zur Rufbereitschaft bei it@M trat zum 1. Februar 2015 in Kraft.

Damit wurde eine einheitliche Grundlage für alle von der Rufbereitschaft betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei it@M geschaffen. Insbesondere Not- und Störfälle sollen auch außerhalb der normalen Servicezeiten zeitnah behoben werden können.

##### **4.3 Die Ziele von it@M sind formuliert, zeitnah kommuniziert und synchronisiert**

Für it@M ist es wesentlich, sich über die mittel- bis längerfristige Unternehmensausrichtung im Klaren zu sein und die strategischen Zielsetzungen zu dokumentieren. Sie sind der 'rote Faden' für die Aktivitäten des ITK-Dienstleisters in den kommenden Jahren.

Die langfristige Unternehmensausrichtung von it@M ist geprägt von Kunden- und Serviceorientierung, Transparenz und Standards im Hinblick auf die Qualität der Leistungen, der Kosten und der Prozesse, eine kontinuierliche Qualifikation des Personals sowie der Anwendung der Grundsätze der Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit in allen Bereichen.

it@M hat daher in 2015 eine Strategie für die Zeit 2016 bis 2020 entwickelt. Die Ziele wurden im Rahmen des Strategieprozesses entwickelt und aufgestellt. Sie leiten sich aus der in § 2 BetriebsS IT@M (Betriebssatzung) festgelegten, langfristigen Unternehmensausrichtung ab.

it@M hat seine Strategie in mehreren von der Stabsstelle für Strategie und Steuerung (STRAT) moderierten Workshops entwickelt. Daran haben die it@M-Werkleitung und die Geschäftsbereichsleitungen teilgenommen.

Die it@M-Strategie ist in Zielen dokumentiert. Die Ziele beschreiben Ergebnisse, die durch Linientätigkeit bzw. Vorhaben oder Projekte zu erreichen sind. Damit lässt sich messen, ob bzw. inwieweit die Ziele realisiert wurden. Ein Controlling der Strategie-Umsetzung ist dadurch möglich.

Dieser Strategiebeschluss wurde zeitnah im Intranet der Belegschaft kommuniziert.

#### **4.4 Ein verpflichtendes Schulungsprogramm für Führungskräfte wird entwickelt und eingeführt**

Alle Führungskräfte bei it@M durchlaufen ein verpflichtendes Schulungsprogramm. Dieses umfasst verschiedene städtische Seminare sowie eigene auf it@M zugeschnittene Schulungen, beispielsweise „AGG spezial - Sexuelle Belästigung: Unsere alltägliche Verantwortung“. Als Inhouse-Seminare werden Informationsveranstaltungen u. a. zum „Baye-risches Personalvertretungsgesetz (BayPVG) im Eigenbetrieb“ angeboten.

Auch künftig werden Führungskräfte-schulungen mit neuen Themenstellungen entwickelt und im Haus durchgeführt.

Ein Fortbildungscontrolling ist eingeführt.

#### **4.5 Regelmäßige Durchführung von Infomärkten**

Diese Handlungsempfehlung wurde vom Planungsteam GPTW neu entwickelt. Die Infomärkte sollen allen Beschäftigten, insbesondere neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Möglichkeit bieten, sich über it@M zu informieren. Sie sollen zweimal jährlich für ca. 4 Stunden stattfinden.

Jeder Geschäftsbereich sowie die örtliche Personalvertretung, Gleichstellungsbeauftragte und Schwerbehindertenvertretung, das Büro der Werkleitung und STRAT präsentieren grundsätzliche Aufgaben und ihre Organisation sowie die aktuellen Themen. Zusätzlich werden die neuesten Themen aus GPTW dargestellt. In einem Rahmenprogramm finden Kurzvorträge zu aktuellen Themen / Projekten statt.

Der Infomarkt bietet den Beschäftigten die Möglichkeit, sich vor allem geschäftsbereichs-übergreifend zu vernetzen. Dadurch wird die Kommunikation und Zusammenarbeit ge-stärkt.

#### **4.6 „Willkommen heißen“ neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**

Mehrere Verbesserungsvorschläge aus der GPTW-Befragung behandelten das Thema „Integration und Einarbeitung neuer Kolleginnen und Kollegen“, insbesondere der neuen Führungskräfte. Ein neu erstellter Leitfaden „Willkommen heißen“ bei it@M, gewährleistet ein einheitliches Vorgehen und unterstützt die Führungskräfte bei der Einarbeitung.

Neue Führungskräfte erhalten eine Patin / einen Paten, die erste Orientierung geben und bei der Vernetzung helfen. Regelmäßig durchgeführte Veranstaltungen informieren und vernetzen neue Beschäftigte.

Im Jahr 2015 wurden bei it@M 10 Stellen mit neuen Führungskräften besetzt. Um diese von Anfang an zu unterstützen und zu integrieren, wurde auch eine Einführungsveranstaltung konzipiert. Alle 10 Personen besuchten diese Einführungsveranstaltung.

#### **4.7 Entwicklung eines gemeinsamen Führungsverständnisses der Serviceteamleitungsebene (E 3)**

Mit einem zweitägigen Workshop wurde ein Prozess zur Entwicklung eines gemeinsamen (Führungs-)Verständnisses in der Ebene der Serviceteamleitungen angestoßen. Hier sollen gemeinsame Vorgehensweisen „nach oben“ wie „nach unten“ besprochen werden, aber auch geklärt werden, was die E3-Ebene für die Erfüllung ihrer Aufgaben von wem benötigt.

### **5. Handlungsfeld Personal**

#### **5.1 Stellen werden rechtzeitig geschaffen und besetzt**

Das Besetzungsverfahren in Zusammenarbeit mit dem Personal- und Organisationsreferat wurde verkürzt und wird noch weiter optimiert. Da dies auch ein stadtwieites Handlungsfeld ist, erging bereits ein Stadtratsbeschluss („Personalgewinnungssituation und Stellenbesetzungsverfahren bei der Landeshauptstadt München“, Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 01861 vom 17.12.2014), in dem Vorschläge zur Beschleunigung der Stellenbesetzungen gemacht wurden.

Eine wesentliche Verbesserung ist auch durch die Einführung eines E-Recruitings zu erwarten.

Das durch MIT-Konkret erarbeitete Stellen- und Rollenkonzept wird wie verabschiedet angewendet. Die Steuerungsfunktion von P3 umfasst die Prüfung, ob das Rollenkonzept im Grundsatz beachtet wurde, ob der Bewertungskegel plausibel ist und ob Kriterien grundsätzlich richtig angewendet wurden. Es erfolgt dabei in der Regel keine Prüfung des Einzelfalles.

Durch den Rückgriff auf Bewerber und Bewerberinnen aus anderen Verfahren und Initiativbewerbungen konnte die Zahl der Ausschreibungsverfahren deutlich reduziert werden.

Für die Zukunft sind die verstärkte Ausschöpfung von Direktbesetzungen im Rahmen der Ausschreibungsrichtlinien sowie organisatorische Maßnahmen (Poolstellen) geplant, um Stellen rasch besetzen zu können. Weitere wichtige Aspekte sind die Personalgewinnung aus einer breiteren Basis möglicher Bewerbungen durch Absenken der fachlichen Anforderungen in den Ausschreibungen sowie die Qualifizierung und der Aufbau von Kompetenzen beim internen Personalstamm.

Wichtig ist die Gewinnung von Nachwuchskräften. it@M bietet Nachwuchskräften, Studentinnen und Studenten, Schülerinnen und Schülern Praktikumsstellen an. Im Jahr 2015 waren dies ca. 60 Personen.

## **5.2 Höhergruppierungen und Beförderungen werden realisiert**

In der Befragung gaben nur 17 % der Befragten an, dass diejenigen befördert werden, die es am meisten verdienen. Im Mitarbeiterzirkel wurde die Handlungsempfehlung entwickelt, Höhergruppierungen und Beförderungen durchzusetzen und zu realisieren.

In der Zeit vom 01.01.2013 bis 30.06.2016 wurden 255 Beschäftigte höhergruppiert bzw. befördert. Die Gesamtzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei it@M zum 30.06.2016 betrug 675.

## **5.3 Entwicklung von Leitlinien zum Umgang mit Externen**

Es wurden Leitlinien entwickelt, um die Rechte und Pflichten externen Personals bei it@M bzw. deren Auftraggebern klar zu regeln. Ein einheitlicher Umgang mit externen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und deren jeweiligen Status soll gewährleistet werden.

Das Regelwerk klärt beispielsweise, ob ein Anspruch auf einen Arbeitsplatz oder Fortbildungen besteht, wie auch die Weisungsbefugnis und das Verhalten am Arbeitsplatz.

Der Leitfaden gibt auch ein einheitliches Verfahren bei it@M für die Beschaffung von externem Personal vor.

Das Externen Controlling ist noch im Aufbau.

## **6. Handlungsfeld Gesundheit**

Am 21.03.2016 hat die Werkleitung mit dem örtlichen Personalrat das Konzept zur "Installation eines ganzheitlichen, betrieblichen Gesundheitsmanagements (BGM) beim Eigenbetrieb it@M" sowie die dazugehörige Geschäftsordnung des Arbeitskreises Gesundheit unterschrieben. Dadurch sind die Voraussetzungen und Strukturen geschaffen worden, um ein BGM bei it@M aufzubauen.

Der Arbeitskreis Gesundheitsmanagement hat bereits seine Arbeit aufgenommen.

Durch den Umzug in das neue IT-Rathaus konnte das Angebot zur Betrieblichen Gesundheitsförderung erheblich ausgebaut werden. Im SWM Aktiv Center werden beispielsweise Kurse angeboten für Rücken-Fit, Feldenkrais, Yoga, Pilates, Zumba, Spinning, Qigong, Bodystyling. Das Angebot wird laufend attraktiv angepasst und kann zum Teil auch in der Mittagspause besucht werden. Ein Selbstverteidigungskurs, durchgeführt von einem internen Mitarbeiter, war innerhalb kürzester Zeit ausgebucht.

Seit April 2016 werden auch Massagen im Haus angeboten.

it@M beteiligte sich an dem Projekt LHMobil und stellt für Dienstreisen Pedelecs zur Verfügung. Zur Auswahl stehen verschiedene Modelle, die von den Beschäftigten gerne genutzt werden.

Durch den Umzug in das IT-Rathaus gibt es nun ausreichend komfortable Teeküchen, die mit Wasserbars ausgestattet sind.

## **7. Handlungsfeld Kommunikation**

### **7.1 Es findet ein regelmäßiger Austausch auf allen Ebenen statt**

Um diesen zu gewährleisten, finden in regelmäßigen Abständen Workshops und Jour fixe statt.

Zusätzlich wurde ein Austausch der Werkleitung mit den Serviceteamleitungen etabliert. Bei diesen vierstündigen Veranstaltungen, moderiert durch das IT-Veränderungsmanagement, gibt es einen Infoblock der Werkleitung, einen Frageteil mit Diskussionsmöglichkeit und ein Get-together. Aufgrund des positiven Feedbacks der Teilnehmerinnen und Teilnehmer findet der Austausch dreimal jährlich statt.

Die Veranstaltungsreihe "Werkleitung im Dialog" ermöglicht einen direkten Austausch zwischen der Werkleitung und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Fragen, Anregungen und Kritik können im direktem Gespräch mit beiden Werkleitern eingebracht werden. "Werkleitung im Dialog" findet in der Regel dreimal im Jahr statt und dauert in etwa zwei bis zweieinhalb Stunden. Das IT-Veränderungsmanagement moderiert und begleitet auch diese Veranstaltung.

Die Servicebereichsleitungen haben in einem Workshop das Thema „Zusammenarbeit bei it@M, wie wir miteinander umgehen wollen“ bearbeitet. Sie haben Leitlinien entwickelt, die die Kommunikation und den Umgang innerhalb des Eigenbetriebs verbessern sollen. Die Leitlinien zur Zusammenarbeit bei it@M sind ein Quick-Win aus dem GPTW-Führungskräfteworkshop im Juli 2014.

### **7.2 Kommunikation der Protokolle / Berichte**

Um über die oben genannten Plattformen und regelmäßig stattfindenden Jour fixe der Führungsebenen zu informieren, wurde eine neue Seite im Intranet eingerichtet. Dort werden die Profile der Austauschrunden beschrieben (beispielsweise wer trifft sich wann, mit wem). Die Protokolle (ohne vertrauliche Inhalte) werden zeitnah eingestellt.

## **8. Handlungsfeld Intranet**

### **8.1 Neustrukturierung des Intranets**

Bei it@M, als auch stadtweit, war der Wunsch nach einer Neugestaltung des Intranets groß. Der interne Bereich von it@M wurde erweitert und benutzerfreundlich aufgebaut, mit Verlinkungen zu weiteren Informationen. Dies ist ein kontinuierlicher Prozess.

Weitere Aktivitäten zur Gestaltung des Intranets können erst nach Abschluss des gesamtstädtischen Projektes „Redesign Intranet“ erfolgen.

### **8.2 Es gibt einen durchgängigen Informationsfluss über das Intranet**

Die Werkleitung hat festgelegt, dass grundsätzlich das Intranet für die Kommunikation von Informationen zu nutzen ist.

## **9. Entwicklung eines Leitbildes für it@M**

Auf Wunsch der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurde ein Leitbild für den Eigenbetrieb it@M entwickelt.

Ziel war es, ein Leitbild von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu entwickeln. Aus diesem Grund wurde eine 20-köpfige Arbeitsgruppe gebildet, in der alle Geschäftsbereiche und Hierarchieebenen aus dem Eigenbetrieb vertreten waren.

An zwei Workshoptagen wurden zunächst gemeinsam die Inhalte des Leitbilds festgelegt. Ein Redaktionsteam, gebildet aus der Arbeitsgruppe, hat im nächsten Schritt aus den Ergebnissen des Workshops einen finalen Entwurf erarbeitet. Bei einem Abschlussworkshop haben die Teilnehmerinnen und Teilnehmer die Feinabstimmung vorgenommen und das Leitbild verabschiedet.

## **10. Reporting der Umsetzung**

Die GPTW-Projektleiterinnen berichten der Werkleitung monatlich über den aktuellen Stand der Umsetzung. Sie informieren über den Bearbeitungsstand des Maßnahmenkataloges und stimmen das weitere Vorgehen mit einem entsprechenden Zeithorizont ab.

## **11. Interne Kommunikation GPTW**

### **11.1 Intranet**

Informationen zu GPTW erfolgen über das Intranet. Die it@M-Intranetseite berichtet regelmäßig über den neuesten Stand und die Aktivitäten. Das Thema erhielt einen eigenen Bereich, der benutzerfreundlich gestaltet wurde. Ziel war es, den Beschäftigten als ersten Schritt einen schnellen Informationsüberblick zu geben. Weitere Detailinformationen, beispielsweise Ergebnislisten, Maßnahmenkatalog, Präsentationen, Folgeprozess, sind verlinkt.

### **11.2 Veranstaltungen**

Ein großes Handlungsfeld aus GPTW war die Kommunikation. Daher legt die Werkleitung großen Wert auf den persönlichen Austausch und Information. Ende 2014 und 2015 wurden alle Beschäftigten zu einer Informationsveranstaltung eingeladen. Beide Werkleiter präsentierten einen Rückblick der Aktivitäten des Jahres und den aktuellen Stand. Sie gaben einen Ausblick auf das weitere Vorgehen und standen für Fragen zur Verfügung. Die Besucherzahlen von jeweils ca. 300 Teilnehmerinnen und Teilnehmern zeigte das große Interesse der Beschäftigten an dem Thema.

Auch am it@M-Infomarkt am 29.09.2016 wurde GPTW von den Koordinatorinnen präsentiert.

## **12. Controlling**

Für das Controlling wird sowohl die vorgegebene städtische Controllingliste gepflegt, als auch eine it@M-interne Liste. Das Controlling wird weiter ausgebaut.

Eine erste Evaluierung der umgesetzten Maßnahmen erfolgt teilweise, soweit dies ohne Folgebefragung möglich ist. Viele Aktivitäten werden erst nach einiger Zeit messbar sein, da sie noch nicht greifen.

### 13. Ausblick

Die Werkleitung von it@M hat die Rückmeldungen aus der Befragung sehr ernst genommen und viele Ressourcen in die Bearbeitung investiert. Es ist ihr wichtig, die Arbeitszufriedenheit weiter zu verbessern.

Alle Handlungsempfehlungen des Maßnahmenkataloges werden gewissenhaft abgearbeitet und soweit als möglich umgesetzt. Für die aktuell noch offenen Punkte wurde ein Zeitplan erstellt. Das Ergebnis abschließend bearbeiteter Handlungsempfehlungen wird laufend an die Beschäftigten kommuniziert. Viele Maßnahmen werden noch 2016 angegangen. Geplant ist unter anderem die Installation eines Gesundheitszirkels im Bereich BGM und die Implementierung eines Konfliktmanagements.

Viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bemängelten den Umgang mit „Assyst“. Um allen Beschäftigten den gleichen Wissensstand zu vermitteln und um auf bereichsspezifische Probleme bei der Ticketbearbeitung einzugehen, werden ab Oktober 2016 alle Beschäftigten intern geschult.

Veränderungsprozesse im Betrieb greifen teilweise erst nach Jahren. Sie müssen von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern getragen werden, um erfolgreich zu sein. Der GPTW-Prozess hat dazu beigetragen, die Gemeinschaft im neu gegründeten Eigenbetrieb zu stärken. Der Umgang miteinander und das Betriebsklima hat sich spürbar verbessert. Dies zeigt beispielsweise die große Teilnehmerquote am jährlichen Sommerfest (50 % der Beschäftigten) und der gemeinsame Betriebsausflug.

Die Gemeinschaftskultur hat sich unter anderem auch durch die Zusammenlegung fast aller Beschäftigten an einen Standort verbessert.

Dieser positiv angestoßene Prozess ist ins Stocken geraten, da die geplanten räumlichen Kapazitäten nicht mehr ausreichend sind. So musste in vielen Bereichen auf eine Dreierbelegung verdichtet werden. Ebenso wurden Besprechungsräume und Labore zu Büroräumen umgewandelt. Eine externe Anmietung in der näheren Umgebung ist daher notwendig. Dies wirkt sowohl der Raumnot als auch der Verschlechterung der Arbeitsbedingungen entgegen und hat Auswirkungen auf die Mitarbeiterzufriedenheit.

Die Werkleitung sieht bei den Beschäftigten große Potentiale, die oft weit über ihren eigentlichen Aufgabenbereich hinausgehen. Deshalb möchte die Werkleitung die Beschäftigung mit weitergehenden technischen Fragestellungen auch außerhalb der Arbeitszeit fördern. Dafür sollen Freiräume geschaffen werden. Erste Konzepte wurden bereits erstellt. An dem Handlungsfeld wird weiter gearbeitet. Auch die Einrichtung einer Bibliothek für IT-Fachliteratur wurde in diesem Zusammenhang betrachtet. Im Moment muss jedoch vorrangig die Raumsituation im IT-Rathaus verbessert werden. Mit dem Beschluss zur Anmietung (Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 05422 vom 28.09.2016) zusätzlicher Flächen am Standort Moosach wurde ein wichtiger Schritt dazu getan.

Der GPTW-Folgeprozess bei it@M wurde wie dargestellt erfolgreich durchlaufen. Das Stadtratsziel 2015 für it@M zu den GPTW-Maßnahmen ist zu 85 % erfüllt. Noch offene Handlungsfelder werden mit Nachdruck bearbeitet.

#### **14. Beteiligungen**

Der Verwaltungsbeirat von it@M, Herr Stadtrat Dr. Roth, der örtliche Personalrat und der Gesamtpersonalrat haben einen Abdruck der Bekanntgabe erhalten.

Der Gesamtpersonalrat hat in seiner Stellungnahme (Anlage 2) den erfolgreichen Great-Place-To-Work-Prozess bei it@M gewürdigt. Direktorium-STRAC hat der Bekanntgabe zugestimmt (Anlage 3).

#### **Anhörung des Bezirksausschusses**

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

## **II. Bekannt gegeben**

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der / Die Vorsitzende

Der Referent

Bürgermeister/-in  
ea. Stadtrat / ea. Stadträtin

Dieter Reiter  
Oberbürgermeister

## **III. Abdruck von I. mit III. über die Stadtratsprotokolle**

**an das Direktorium - Dokumentationsstelle**  
**an die Stadtkämmerei**  
**an das Revisionsamt**  
z. K.

## **IV. Wv. it@M-Beschlusswesen**