



**Ratsantrag zur sofortigen Beschlussfassung**

**16.Juni 2020**

## **Mit einer Kundenzufriedenheitsanalyse für den städtische IT-Dienstleister Erwartungen und Bedürfnisse besser verstehen**

### **Der Rat möge beschließen:**

Die Stadtverwaltung wird gemeinsam mit dem städtischen IT-Dienstleister Citeq aufgefordert, innerhalb der nächsten sechs Monate eine umfassende Kundenzufriedenheitsanalyse durchzuführen, um Nutzererwartung, Servicequalität, Bedienungsfreundlichkeit von Produkten, Soft- und Hardwareaktualität jeweils separat in den Kundensegmenten Verwaltungen, Schulen und Politik bezogen auf das Tätigkeitsfeld der Citeq in Münster zu ermitteln. Die Ergebnisse sind dem Rat bis spätestens zur Dezember-Ratssitzung vorzulegen.

### **Begründung:**

Die Citeq ist Münsters städtischer IT-Dienstleister für Kommunen, öffentliche Verwaltungen und deren Einrichtungen. Die citeq betreut sämtliche IT-Verfahren sowie IT-Arbeitsplätze der Stadt Münster und ist für 80 Schulen für die Ausstattung mit Digitaltechnik verantwortlich. Für 28 umliegende Stadt-, Kreis- und Gemeindeverwaltungen betreibt die citeq zudem große IT-Verfahren im Rahmen einer öffentlich rechtlichen Vereinbarung. Hinzu kommen weitere Kunden aus dem öffentlichen Bereich.

Die Bedeutung der Digitalisierung des Alltags war schon vor der Corona-Krise enorm. In der Corona-Krise konnten durch digitale Lösungsmöglichkeiten zahlreiche Herausforderungen erfolgreich gemeistert werden. Zugleich ist deutlich geworden, dass eine Strategie für die Digitalisierung weiterer Prozesse fehlt bzw. erwartet wird.

Eine Kundenzufriedenheitsanalyse soll der Ermittlung der Zufriedenheit von Kunden mit den Produkten bzw. Dienstleistungen der Citeq dienen, um die Bedürfnisse bzw. Erwartungen ihrer Kunden besser zu verstehen und Probleme frühzeitig zu erkennen. Mit diesen Erkenntnissen soll die Strategie der Citeq weiterentwickelt werden.

gez.  
Stefan Weber  
und Fraktion

gez.  
Otto Reiners  
und Fraktion