Protokollauszug vom 25.03.2026

Departement Finanzen / Informatikdienste:
Kundenbefragung der Informatikdienste 2025 – Kenntnisnahme der Ergebnisse
IDG-Status: öffentlich
Beschluss-Nr.: 2026/367

Der Stadtrat hat beschlossen:

1. Die Ergebnisse der Kundenbefragung 2025 der Informatikdienste werden zur Kenntnis genommen.

2. Mitteilung (mit Beilage 1) an: alle Departemente; Stadtkanzlei; Informatikdienste.

Vor dem Stadtrat
Der Stadtschreiber:

Ansgar Simon, 27.03.2026 09:00
Unterschrieben mit XiTrust MOXIS

Begründung:

1. Ausgangslage

Die Informatikdienste (IDW) überprüfen alle drei Jahre die Zufriedenheit der stadtinternen Kunden mittels einer extern in Auftrag gegebenen Umfrage. Der bisher gleichzeitig durchgeführte Benchmark wird erst im nächsten Jahr erfolgen. Die letzte Umfrage aus dem Jahr 2022 wurde dem Stadtrat an seiner Sitzung vom 30. August 2023 vorgestellt.

Den Auftrag für die unabhängige und neutrale Kundenbefragung vergaben die IDW auch für das Bemessungsjahr 2025 der Firma Axeba AG, Zürich. Axeba besitzt eine umfangreiche Datenbank mit Vergleichszahlen aus Industrie, Wirtschaft und Verwaltung und hat auch die Umfrage in den letzten sechs Jahren durchgeführt. Dadurch ergibt sich ein robustes Bild über allfällige Veränderungen und die Wirksamkeit der eingeleiteten Massnahmen der letzten Jahre.

Die Zufriedenheitsumfrage zu den IT-Services der IDW konnte wieder planmässig und reibungslos durchgeführt werden. Insgesamt haben 2’122 Mitarbeitende teilgenommen, was einer Rücklaufquote von 51 % entspricht. Die Ergebnisse wurden differenziert nach Dienstabteilungen ausgewertet. Für alle Abteilungen liegt eine ausreichend grosse und somit repräsentative Datenbasis vor.

2. Ergebnisse der Kundenbefragung

Axeba fasst die evaluierten Ergebnisse in ihrem Management-Summary wie folgt zusammen und stellt damit den IDW ein sehr gutes Zeugnis aus.

Zusammengefasst lassen sich folgende Erkenntnisse festhalten:

- ✓ Sämtliche Themenbereiche schneiden im Vergleich zur Axeba-Referenzdatenbank weiterhin überdurchschnittlich gut ab.

- ✓ Insgesamt konnte das sehr gute Zufriedenheitsniveau der Umfrage 2022 nahezu gehalten werden. Einige Bereiche wurden leicht schwächer bewertet: Telefonie, Service-Desk, Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit, sowie das Service & Engagement Management. Verbesserungen wurden hingegen bei Field Service, Kommunikation und der Unterstützung durch Computerschulungen verzeichnet.

- ✓ Erstmals wurden zudem die Abteilungen Fachapplikationsmanagement (TAV) und Projektmanagement (PV) in die Umfrage aufgenommen. Mangels Vergleichsdaten in der Axeba-Referenzdatenbank wurde der interne Vergleich mit dem Service Engagement Management herangezogen. Dabei schnitt das Fachapplikationsmanagement am besten und das Projektmanagement am schwächsten ab.

- ✓ Trotz der insgesamt positiven Resultate zeigen sich in einigen Bereichen Optimierungspotenziale, die eine vertiefte Analyse und gezielte Weiterentwicklung lohnenswert machen.

- ✓ Ein zentrales Thema, das sich durch mehrere Bereiche zieht, ist die Unzufriedenheit mit OpenScape UC. Der wiederholt geäusserte Wunsch nach einer stabileren und leistungsfähigeren Collaboration-Lösung wurde in zahlreichen Freitextkommentaren festgehalten. Allein der Begriff «Teams» wurde rund 200 Mal erwähnt.

3. Massnahmen

Aufgrund der Umfrageanalyse werden diverse Verbesserungsmassnahmen eingeleitet. Oberstes Ziel bleibt die weitere Steigerung der Kundenzufriedenheit. Die Verbesserungen werden mit den nachfolgenden Massnahmen erreicht:

3.1 Ablösung der UC-Telefonie

- Verbesserung des Arbeitskomforts und der Kommunikation
- Höchste Priorität, insbesondere im Hinblick auf technische Abhängigkeiten in naher Zukunft
- Verbesserung der Computer-integrierten Telefonie (Ablösung von UC)
- Optimierung der Teamarbeit und dadurch eine Erhöhung der Produktivität

3.2 Gezielte Schulungen im Bereich Servicedesk

- Steigerung der Lösungs- und Beratungskompetenz
- Durchführung von regelmässigen Trainings und Workshops innerhalb der Abteilung
- Dadurch schnellere und qualifiziertere Bearbeitung von Kundenanfragen und Störungen

3.3 Ausbau der Weiterbildungsmöglichkeiten für Mitarbeitende in der Kundenberatung

- Vertiefung der Fachkenntnisse und Verbesserung der Beratungskompetenz
- Erweiterung der Schulungsangebote und kontinuierliche Weiterbildung
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch eine verbesserte und individuellere Beratung

3.4 Verbesserung der Leistungen im Bereich Projektmanagement

- Effizientere und erfolgreichere Projektdurchführung
- Regelmässige Weiterbildungen und Schulung neuer Projektmanagementmethoden
- Höhere Qualität und termingerechte Umsetzung von Projekten, was die Kundenzufriedenheit steigert

Die genannten Massnahmen zielen auf eine umfassende Verbesserung der internen Prozesse ab, um sowohl die Arbeitsqualität der Mitarbeitenden als auch die Zufriedenheit der Kunden nachhaltig zu erhöhen. Eine eingehende Analyse der Kommentare zur Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit, um daraus konkrete Massnahmen zur Optimierung abzuleiten erfolgt zeitnah.

Im Jahr 2028 wird die nächste Kundenbefragung der IDW durchgeführt und die Ergebnisse wiederum dem Stadtrat zum gegebenen Zeitpunkt zur Kenntnis gebracht werden.

4. Interne und externe Kommunikation

Es ist keine Medienmitteilung vorgesehen. Die Bereiche sind via Departemente über das vorliegende Geschäft zu informieren. Die wichtigsten Erkenntnisse werden in geeigneter Form auf dem Intranet veröffentlicht. Die Aufsichtskommission wird durch die Departementsleitung über die Erkenntnisse informiert.

Beilagen:

1. IT-Zufriedenheitsumfrage der Stadt Winterthur 2025 vom 26. August 2025