



## Das Instrument „Kundenbefragungen“ bei der Landeshauptstadt Düsseldorf



Vortrag zur  
Jahrestagung der AG  
NW des VDSSt am 07.  
05. 2009



## Übersicht

- Historie und Organisation von Kundenbefragungen bei der  
Stadt Düsseldorf
- Erhebungsmethoden
- Beispiel: Kundenbefragung in den Stadtbüchereien Düsseldorf 2007



## Historie

- Konzeption für Befragungen bei der Stadtverwaltung  
2001
  - ⇒ Zustimmung von Verwaltungskonferenz und  
Personal-  
und



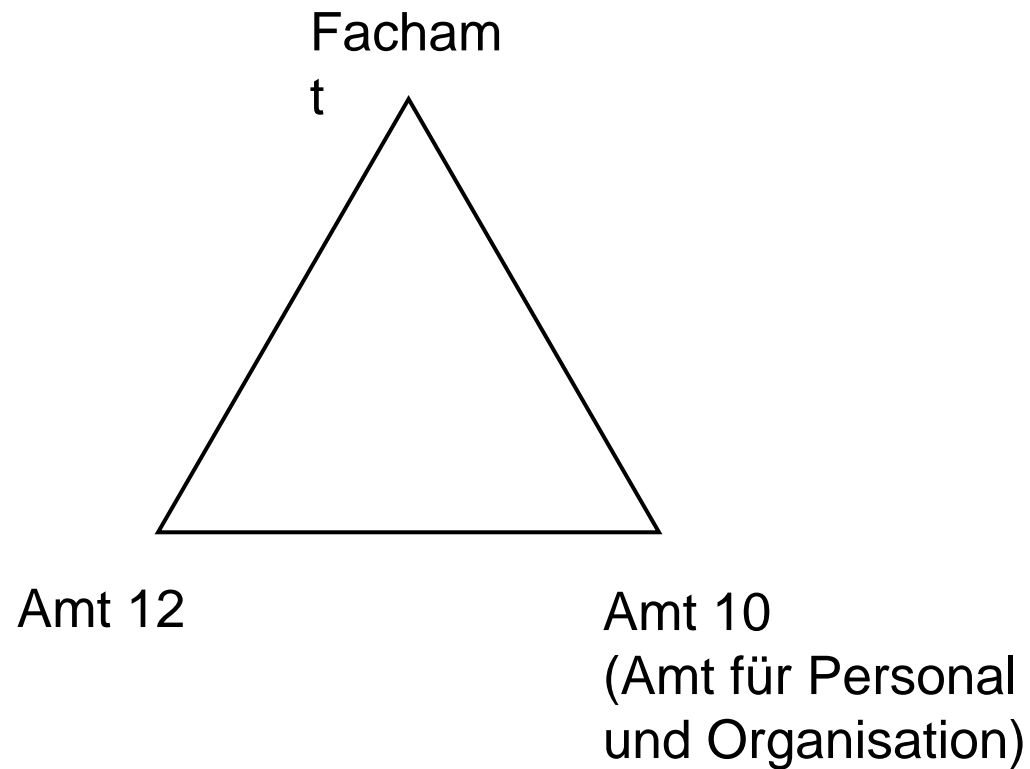


## Historie

- weitere Konkretisierung der Konzeption 2003
  - ⇒ Regelungen sind von allen Ämtern und Instituten der Stadtverwaltung bei der Durchführung von Befragungen zu beachten
- Zahlreiche Kundenbefragungen in den Jahren 2001 bis 2005
- Kundenbefragungen (in den Jahren 2005 bis 2008) durch Oberbürgermeister erschwert
  - ⇒ jede Befragung muss von OB genehmigt werden



## Organisation von Kundenbefragungen in Düsseldorf





## Organisation von Kundenbefragungen in Düsseldorf

- **Fachamt: Initiative** zur Durchführung einer Kundenbefragung  
-> erteilt Auftrag
- **Hauptamt, Abt. Organisation, amtsinterne Steuerung: Federführung/strategische Steuerung** bei Kundenbefragungen
  - Ansprechpartner für Ämter/Institute
    - Initiierung und Koordination von Befragungs- und Moderationsprozessen
  - Sicherstellung der Beteiligung von Datenschutz und Personalrat
  - Organisation des Befragungsprozesses



## Federführung/strategische Steuerung (2)

- Logistik
- Budget
- Beauftragung von internen und externen Moderatoren in den  
Organisationseinheiten
- Veröffentlichung der Ergebnisse (gemeinsam mit Amt 12)  
in  
Presse, Intranet und in der Mitarbeiterzeitung
- „Stabsplanung“  
Erstellung von Vorlagen an die Verwaltungskonferenz,  
den  
Personal- und Organisationsausschuss und an die  
Fachausschüsse, ggf. in Zusammenarbeit mit Amt 12



Das Instrument „Kundenbefragungen“ bei der  
Landeshauptstadt Düsseldorf



Amt für Statistik und Wahlen  
Landeshauptstadt Düsseldorf

## Organisation von Kundenbefragungen in Düsseldorf

- **Amt 12/22 Stadtforschung:**  
**Sozialwissenschaftliche Unterstützung**, hier u.a.:
  - Beratung der Fachbereiche im Hinblick auf Fragestellungen, Methoden etc.
  - Entwicklung und Optimierung von Fragestellungen
  - Durchführung von Informationsveranstaltungen für Mitarbeiter



Das Instrument „Kundenbefragungen“ bei der  
Landeshauptstadt Düsseldorf



Amt für Statistik und Wahlen  
Landeshauptstadt Düsseldorf

## Sozialwissenschaftliche Unterstützung (2)

- Erfassung und Auswertung der Fragebögen
- sozialwissenschaftliche Analyse der Ergebnisse
- Ergebnispräsentation in den befragten Ämtern
- Berichtslegung



## Organisation von Kundenbefragungen in Düsseldorf

- ⇒ Klare Trennung von strategischer Steuerung durch das Hauptamt und sozialwissenschaftlicher Unterstützung durch das Amt 12
- ⇒ Dadurch Erhöhung der Akzeptanz der Befragung und Gewährleistung der Anonymität
- ⇒ Bewährte Zusammenarbeit mit Amt 10/1
  
- kein eigenes Budget, nur Auftragsarbeiten



## Organisation von Kundenbefragungen in Düsseldorf

- Nach jeder Kunden- und Mitarbeiterbefragung:  
Moderationsprozess durch Moderatoren
- ⇒ Ziel: Gemeinsame Entwicklung von Maßnahmen zur  
Optimierung innerhalb des Amtes und zur Stärkung  
der  
Kundenorientierung mit den Beschäftigten der  
einzelnen
- Ergebnisse werden der Verwaltungskonferenz und  
dem  
zuständigen Ausschuss zur Information gegeben
- Controlling der Umsetzung durch Amt 10



## Erhebungsmethoden



- Paper-Pencil – Befragungen
  - betreute schriftliche
  - postalische

- Befragung mittels  
Wahlmaschinen



- Face to Face – Befragungen
  - Interviews mittels Papierfragebogen
  - computerunterstützt (PDAs/Tablet  
PCs)



## Beispiel: Kundenbefragung in den Stadtbüchereien Düsseldorf

### Ziele der Befragung 2007

- Ermittlung von themenbezogenen Erfahrungen, Zufriedenheiten und Anregungen der Kundinnen und Kunden
  - Kundenstrukturanalyse
  - weitere Optimierung der Stadtbüchereien
  - Entwicklungen festzustellen und darauf zu reagieren
- ⇒ Umfangreich erhobene Daten bieten ein großes Potential an  
konkreten Ansatzpunkten für eine Fort- und Weiterentwicklung der Stadtbüchereien Düsseldorf



## Projektpartner

- **Stadtbüchereien der Landeshauptstadt Düsseldorf**  
→ Initiative
- **Hauptamt, Abteilung 10/1**  
→ Projektmanagement
- **Amt für Statistik und Wahlen**  
→ Durchführung  
→ Auswertung der Ergebnisse, Berichtslegung und  
Ergebnispräsentation



## Hinweise zur Befragung 2007 (I)

- Trendstudie: Regelmäßige Befragung alle vier Jahre  
(1999, 2003, 2007)
- Methode:  
betreute Publikumsbefragung mit Hilfe  
eines standardisierten Fragebogens
- Befragungszeitraum und -orte
  - 4 Wochen im April/Mai 2007
  - 6 Stadtteilbüchereien
  - Zentralbibliothek





## Hinweise zur Befragung 2007 (II)

- Befragte:
  - alle Kundinnen und Kunden ab 12 Jahren im Befragungszeitraum
- Umfang der Stichprobe:
  - rund 7000 ausgegebene Fragebogen
  - davon 6669 auswertbare Fragebogen
  - Ausschöpfungsquote von 93%



## Der Fragebogen



Landeshauptstadt  
Düsseldorf

### Befragung der Kundinnen und Kunden der Stadtverwaltung Düsseldorf

#### Stadtbüchereien

sehr gut      gut  
 befriedigend  
 ausreichend  
 mangelhaft  
 ungenügend

**Leistungsfähigkeit**

**Beratungsqualität**

**Ausstattung**

**Orientierung**

**Hilfsbereitschaft**

**Qualifikation**

**Beratungszeit**

**Freundlichkeit**

**Service**

**Wartezeiten**

*Ihre Teilnahme ist freiwillig -  
die Auswertung anonym*

**Befragung der Kundinnen und Kunden** (der Stadtbücherei)

---

**3b. Können Sie sagen, wie lange Sie sich durchschnittlich in der Bibliothek aufhalten?**

bis zu ½ Stunde  
 1½ Stunden  
 einen ganzen Vor-/Nachmittag  
 fast den ganzen Tag  
 kann ich nicht sagen

---

**3c. Können Sie sagen, wie Sie Ihre Medien verlängern?**

durch Mitarbeiter der Bibliothek (Ausleihtheke)  
 am Online-Katalog (am Publikums-PC in der Bücherei)  
 über das Internet von zu Hause aus  
 telefonisch ( nur in den Stadteibüchereien möglich)  
 sonstiges

---

**4. Was machen Sie, wenn Sie Medien zu einem Thema, einen Buchtitel oder einen Verfasser suchen?**

	meistens	manchmal	nie
1. Ich suche direkt in den Regalen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ich benutze den Online-Katalog in der Bibliothek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ich benutze den Online-Katalog von zu Hause aus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ich bitte die Mitarbeiter der Bibliothek um Auskunft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

---

**5. Sagen Sie uns bitte, wie zufrieden Sie mit dem Angebot an Büchern und anderen Medien in dieser Bibliothek sind:**  
(Wie kreuzen Sie jeweils nur eine Zahl auf der Skala an)

	1	2	3	4	5	6	Keine Angabe
1. Romane	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Sachliteratur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Kinder- und Jugendliteratur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Fremdsprachige Romane	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Nachschlagewerke/Lexika	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. DVDs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. CD-ROM/ Software/ Computerspiele	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Musik-CDs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Hörbücher	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Gesellschaftsspiele	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Zeitschriften	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Zeitungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Publikums-PCs/Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Noten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## Die Themenblöcke des Fragebogens

- Zufriedenheit mit der Büchereiorganisation (z.B. *Öffnungszeiten*)
- Qualitatives Nutzerverhalten
  
- Quantitatives Nutzer-/Besuchsverhalten  
(*Nutzungshäufigkeit, präferierte Suchstrategien etc.*)
  
- Bewertung
  - des Medienbestandes
  - des Services
  - des Freizeitwertes bzw. der  
Veranstaltungen
- Statistische Fragen (Kundenstruktur)
  
- Anmerkungen und Kritik



## Antworten auf offene Frage

- Offene Nennungen:
  - beinahe ein Viertel der Befragten macht Anmerkungen bei der offenen Frage
  - insgesamt rund 2350 Kommentare
  - wie bereits 2003 werden zahlreiche Verbesserungswünsche genannt



Das Instrument „Kundenbefragungen“ bei der  
Landeshauptstadt Düsseldorf



Amt für Statistik und Wahlen  
Landeshauptstadt Düsseldorf

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

**Für Rückfragen steht Ihnen gerne zur Verfügung:**

**Jennifer Kühnel (0211.89-93330)**

**Amt für Statistik und Wahlen  
Brinckmannstrasse 5  
40225 Düsseldorf**

**Internet: <http://www.duesseldorf.de/statistik>**