

Der Bürgermeister

Hilden, den 03.04.2012

AZ.: III/41 Bü

WP 09-14 SV 41/092



Hilden

Mitteilungsvorlage

öffentlich

**Qualitätsmanagement in der Stadtbücherei - Auswertung Feedback in
Erwachsenenveranstaltungen**

Beratungsfolge:	Sitzung am:	Bemerkungen
Ausschuss für Kultur und Heimatpflege	13.06.2012	

Beschlussvorschlag:

Der Ausschuss für Kultur und Heimatpflege nimmt den Sachstandsbericht zur Auswertung von Feedback bei Erwachsenenveranstaltungen zur Kenntnis.

Finanzielle Auswirkungen

Finanzielle Auswirkungen (ja/nein)		nein		
Produktnummer / -bezeichnung				
Investitions-Nr./ -bezeichnung:				
Haushaltsjahr:				
Pflichtaufgabe oder freiwillige Leistung/Maßnahme	Pflicht- aufgabe	(hier ankreuzen)	freiwillige Leistung	X
Die Mittel stehen in folgender Höhe zur Verfügung:				
Kostenträger	Bezeichnung	Konto	Bezeichnung	Betrag €
Der Mehrbedarf besteht in folgender Höhe:				
Kostenträger	Bezeichnung	Konto	Bezeichnung	Betrag €
Die Deckung ist gewährleistet durch:				
Kostenträger	Bezeichnung	Konto	Bezeichnung	Betrag €
Stehen für den o. a. Zweck Mittel aus entsprechenden Programmen des Landes, Bundes oder der EU zur Verfügung? (ja/nein)			ja (hier ankreuzen)	nein (hier ankreuzen)
Freiwillige wiederkehrende Maßnahmen sind auf drei Jahre befristet. Die Befristung endet am: (Monat/Jahr)				
Wurde die Zuschussgewährung Dritter durch den Antragsteller geprüft – siehe SV?			ja (hier ankreuzen)	nein (hier ankreuzen)
Finanzierung:				
Vermerk Kämmerer				

Personelle Auswirkungen: nein

Erläuterungen und Begründungen:

In den Regierungsbezirken Düsseldorf und Köln haben sich bereits 2002 mehrere Bibliotheken unterschiedlicher Größenordnung (Dormagen, Erkrath, Leichlingen, Neuss, Wesel) zusammengeslossen, um in ihren Einrichtungen ein Qualitätsmanagement-System zu etablieren.

Der Verbund hat die Stadtbücherei Hilden in seiner Sitzung am 7.07.2009 als assoziatives Mitglied aufgenommen. Dies ist darauf zurück zu führen, dass Bibliotheksleiterin Claudia Büchel auf lang-jährige Erfahrungen im Bereich des Qualitätsmanagement zurückgreifen kann, die aus ihrer 9-jährigen Leitung der Stadtbücherei Leichlingen resultieren. Die Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems in der Hildener Stadtbücherei wurde in der Sitzung des AKH am 10.12.2009 mit der SV 41/001 vorgestellt und dem Ausschuss zur Kenntnis gegeben.

Als ein Baustein auf dem Weg zur Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems werden seit August 2009 am Ende von Erwachsenenveranstaltungen Feedbackzettel ausgegeben. Es handelt sich um so genannte „Einreißzettel“ (s.u.):

		Sie helfen uns, unseren Service zu verbessern, indem Sie einige Fragen beantworten.				Handzettel	
		Bitte reißen Sie das Papier bei der jeweiligen Antwort leicht ein.				Plakat	
		Weitere Anmerkungen können Sie gerne auf der Rückseiten notieren.				Briefsendung	
Sehr gut	Wie bewerten Sie die heutige Veranstaltung?	Veranstaltung/Titel: Gebrauchsanweisung für Washington		Wie haben Sie von dieser Veranstaltung erfahren?			Tipp
Gut							Newsletter
Mittelmäßig							Internet
Miserabel							Presse
Angemessen	Der Zeitumfang war ...	Referent: Tom Buhrow/Sabine Stamer					Treffpunkt
Zu kurz							VHS
Zu lang							Sonstiges
Einwandfrei	Rahmenbedingungen und Service waren ...	Datum: 24.04.2012		Nutzen Sie die Stadtbücherei Hilden auch zu anderen Zwecken (außer Veranstaltungen?)			Ja
Mittelmäßig							Nein, noch nie
Mangelhaft							Nicht mehr

Die Veranstaltungsteilnehmerinnen und -teilnehmer reißen den Zettel an der Stelle ein, die aus ihrer Sicht zu den gestellten Fragen am besten passt.

Ergebnisse 2009

Ab August 2009 fand der Feedbackzettel bei insgesamt 13 Veranstaltungen Anwendung. Es handelte sich dabei sowohl um Veranstaltungen der **Anstoß**-Reihe, als auch um Einzelveranstaltungen und Workshops und Vorträge im Rahmen des Projektes „Lesen als Basisfunktion der kulturellen Teilhabe“.

- Von insgesamt 362 Teilnehmerinnen und Teilnehmern nutzten 261 den Feedbackzettel. Die Rücklaufquote betrug 72%.
- 131 Personen bewerteten die besuchten Veranstaltungen mit „sehr gut“ (50%) und weitere 116 (44%) mit „gut“.
- Der Zeitumfang – durchschnittlich 90 Minuten – wurde von 214 Personen (82%) mit „angemessen“ angegeben und von weiteren 20 Personen (8%) mit „zu kurz“.
- 83% empfanden die „Rahmenbedingungen und den Service“ vor, während und nach der Veranstaltung als „einwandfrei“.

- Interessant ist, wie die Veranstaltungsteilnehmerinnen und –teilnehmer von der besuchten Veranstaltung erfahren haben. Per Handzettel gaben 20% an, per Briefsendung oder Tipp jeweils 11% und 23% erfuhren darüber „klassisch“ per Veröffentlichung in der Presse. Bei den Anstoß-Veranstaltungen erfahren überproportional viele Veranstaltungsbesucherinnen und –besucher darüber per Pfarrinfo.
- Nur knapp 49% der teilnehmenden Personen nutzen die Hildener Stadtbücherei auch aus anderen Gründen als zu Veranstaltungszwecken, 26% lernten die Stadtbücherei zum ersten Mal kennen und 12% haben die Bibliothek früher genutzt und nun nicht mehr (keine Angaben: 13%).

Ergebnisse 2010

29 Veranstaltungen flossen in die Auswertung für 2010 ein. Neben festen Veranstaltungsreihen wie **Anstoß** und dem **Philosophischen Café** handelte sich um zahlreiche Autorenlesungen im Rahmen des **Fabry-Jahres** sowie Vorträgen für die **Lernpaten**, Lesungen mit **interkulturellem Hintergrund** und Einzelevents.

- Insgesamt nahmen 784 Personen an den ausgewerteten Veranstaltungen teil. Die Rücklaufquote lag mit 67% unter den Vorjahreswerten.
- 326 Personen (62%) bewerteten die Veranstaltungen mit „sehr gut“ und 183 (35%) mit „gut“.
- Nahezu konstant ist der Zeitumfang von ca. 90 Minuten als „angemessen“ bewertet worden (84%). 11% empfanden die Veranstaltung als zu kurz.
- Als „einwandfrei“ titulierte wieder 83% die „Rahmenbedingungen und den Service“.
- Der Anteil derjenigen, die per Presse auf die Veranstaltung aufmerksam wurden, stieg auf 30% an. Durch Plakate und Briefsendungen wurden jeweils 10% informiert, der Rest verteilt sich auf die anderen Kategorien.
- Unverändert nutzen 49% der Veranstaltungsbesucherinnen und –besucher die Stadtbücherei Hilden auch zu anderen Zwecken. Für 27% war es der erste Kontakt mit der Bibliothek.

Ergebnisse 2011

Insgesamt konnten 34 Veranstaltungen für 2011 ausgewertet werden. Es handelt sich um feste Veranstaltungsreihen, Autorenlesungen und interkulturelle Veranstaltungen.

- Mit 73% (762 Personen) Rücklaufquote wurde der höchste Wert bisher erreicht.
- Auch die Qualität der Veranstaltungen konnte erneut gesteigert werden. 64% (486 Personen) bewerteten die besuchte Veranstaltung mit „sehr gut“ und 240 Personen (31%) mit „gut“.
- 80% gaben den Zeitumfang mit „angemessen“ an und 13% mit „zu kurz“.
- Bei der Frage, wie die Teilnehmerinnen und Teilnehmer von der Veranstaltung erfahren haben, gab es eine kleine Verschiebung gegenüber den Vorjahren. Die Presseankündigungen sanken auf 22% ab, den persönlichen Tipp benannten 13% und „sonstiges“ 23%. Dies lässt sich damit erklären, dass die Autorenlesung mit dem bekannten Comedian und bekennenden Geocacher Bernhard Hoecker in Geocaching-Foren bekannt gemacht wurde und dort viel Interesse auslöste. Entsprechend sank die Zahl der Besucher, die die Bibliothek auch zu anderen Zwecken nutzen auf 39%.

Fazit

Durch den Einsatz und das Auswerten der Feedbackzettel, erhält das Büchereiteam systematisch Einblick in die Akzeptanz der durchgeführten Veranstaltungen und muss sich nicht ausschließlich auf Beobachtungen verlassen. Veranstaltungen, die mit „sehr gut“ bewertet werden, führten teilweise dazu, dass mit den betreffenden Künstlern weitere Engagements vereinbart werden.

Für die Bewerbung ist es enorm hilfreich, in Erfahrung zu bringen, wie die Veranstaltungsbesucherinnen und –besucher auf die Veranstaltung aufmerksam wurden. Die klassische Bewerbung über die lokale Presse ist bei Veranstaltungen für Erwachsene weiterhin unabdingbar. Ein verwaltungsinterner Workshop mit der ehemaligen Redaktionsleiterin der „Rheinischen-Post“ Barbara Jacoby vermittelte das notwendige Know-How zum Verfassen von Pressemitteilungen. Je nach Veranstaltungsform können jedoch auch andere Werbequellen sehr zielführend sein, so z.B. die Veröffentlichung über die Pfarrinfos oder in Internet-Foren.

Die Auswertungen haben ebenfalls deutlich aufgezeigt, dass Veranstaltungsbesucher die Bibliothek nicht zwingend auch zu anderen Zwecken nutzen. Häufig ist der Veranstaltungsbesuch der erste Kontakt mit der Stadtbücherei. Die Veranstaltungsarbeit ist deshalb auch Werbemittel für die sonstigen Angebote. Einige Veranstaltungsbesucherinnen und –besucher ließen sich einige Tage später einen eigenen Büchereiausweis ausstellen.

Einreißzettel als Instrument werden auch zukünftig eingesetzt. Der Aufwand ist weder kosten-, noch zeitintensiv, der Nutzen jedoch groß.

gez. Norbert Danscheidt
1. Beigeordneter