

QM-Statistik

Prozess Lektorat

Kennzahl	Dormagen			Erkrath			Hilden			Leichlingen			Neuss			Wesel			Durchschnitt	Durchschnitt	Durchschnitt	Maßzahl
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	
Erneuerungsquote insgesamt (12,5%)	11,4%	10,8%	7,7%	9,4%	8,8%	12,2%	12,2%	13,2%	17,1%	14,3%	11,9%	10,8%	10,9%	8,1%	8,0%	9,6%	9,9%	9,0%	11,3%	10,5%	10,8%	12,5%
Erneuerungsquote aus Geschenken / Spenden (max. 5%)	3,4%	1,7%	1,0%	1,5%	1,4%	1,2%	0,8%	0,4%	0,6%	2,8%	2,7%	2,4%	0,2%	0,1%	0,2%	0,8%	1,3%	0,9%	1,6%	1,3%	1,0%	Max. 5%
Spendenanteil an Gesamtzugang	29,4%	15,6%	12,7%	16,2%	16,4%	9,5%	6,7%	3,1%	3,5%	19,6%	22,9%	21,8%	1,5%	1,5%	1,9%	8,7%	13,1%	10,1%	13,7%	12,1%	9,9%	Keine
Umsatz (3,5)	4,6	4,6	4,8	3,52	3,46	3,4	5,2	4,3	5,7	7,0	6,7	5,1	7,8	6,8	6,3	3,8	3,8	4,0	5,3	4,9	4,9	3,5
Durchschnittl. Einarb.zeit für Medien je Neuzugang in Tagen (von Lieferung bis Einsatz in der Ausleihe) (12 Tage)	3,0	3,1	23,0	N	N	8,0	N	N	9,0	N	5,9	6,0	16,7	13,0	29,0	16,9	15,8	15,7	12,2	9,4	15,1	12,0

Prozess Ausleihverwaltung

Kennzahl	Dormagen			Erkrath			Hilden			Leichlingen			Neuss			Wesel			Durchschnitt	Durchschnitt	Durchschnitt	Maßzahl
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2011	2013	
Anzahl Beschwerden gemäß Sammliste (Cluster) Ausleihverwaltung im Verhältnis zu Gesamtausleihen (max. 2%)	0,09%	0,12%	0,20%	0,08%	0,74%	0,80%	N	N	0,20%	0,34%	0,14%	N	0,09%	0,04%	0,03%	0,06%	0,06%	0,13%	0,13%	0,22%	0,27%	Max. 2%
Anzahl Entleihungen je VZÄ und Jahresöffnungsstunden (20,3)	12,4	13,6	13,8	18,0	18,3	17,9	14,7	18,6	18,3	30,2	33,3	32,6	42,0	39,2	32,7	22,0	22,9	22,3	23,2	24,3	22,9	20,3

Prozess Informationsdienst

Kennzahl	Dormagen			Erkrath			Hilden			Leichlingen			Neuss			Wesel			Durchschnitt	Durchschnitt	Durchschnitt	Maßzahl
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2011	2013	
Anzahl direkt beantworteter Fragen / Gesamtanfragen (93%)	95,0%	91,0%	95,0%	94,6%	97,0%	96,0%	96,1%	95,4%	96,8%	85,8%	85,7%	N	86,5%	92,3%	93,4%	99,8%	99,6%	99,6%	92,3%	93,5%	96,1%	93,0%
Anzahl verweisender Auskünfte / Gesamtanfragen (5%)	4,5%	8,6%	5,0%	4,9%	2,5%	3,9%	2,8%	2,7%	1,9%	13,5%	13,8%	N	6,6%	4,1%	3,3%	0,1%	0,3%	0,3%	5,9%	5,3%	2,9%	5%
Anzahl nicht beantworteter Fragen / Gesamtanfragen (2%)	0,6%	0,3%	0,0%	0,5%	0,6%	0,1%	1,1%	2,0%	1,2%	0,7%	0,5%	N	6,8%	3,6%	3,3%	0,1%	0,1%	0,1%	1,7%	1,2%	1,0%	2%
Anzahl Informationsfragen je VZÄ je Jahresöffnungsstunde (0,7)	0,9	0,74	0,67	0,3	0,4	0,3	1,9	1,9	1,4	0,9	0,6	N	0,5	0,6	0,6	0,3	0,4	0,4	0,6	0,8	0,7	0,7

Prozess Veranstaltungen

Kennzahl	Dormagen			Erkrath			Hilden			Leichlingen			Neuss			Wesel			Durchschnitt	Durchschnitt	Durchschnitt	Maßzahl
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	
Veranstaltungen pro VZÄ (16,5)	31,4	34,3	22,5	44,5	45,9	43,0	19,2	22,1	30,7	25,0	80,8	6,0	12,7	17,8	18,0	22,4	24,9	23,1	25,9	37,6	23,9	16,50
Veranstaltungsbesucher je Einwohner (10%)	11,2%	10,9%	9,2%	10,6%	11,4%	9,9%	9,0%	10,7%	11,4%	11,8%	11,8%	3,3%	6,2%	6,2%	6,4%	5,4%	11,2%	10,9%	9%	10,4%	8,5%	10%
Facebookfans je VZÄ	N	56,8	62,0	N	30,5	45,6	N	29,1	52,4	N	N	N	N	39,5	47,4	N	N	N	N	39,0	51,8	49,9
Max. Reichweite je 1.000 EW	N	N	40,2	N	N	31,7	N	N	2.270,7	N	N	N	N	N	8,4	N	N	N	N	N	587,8	36,0
Wie viele sprechen darüber je 1.000 EW	N	N	N	N	N	5,1	N	N	114,9	N	N	N	N	N	1,2	N	N	N	N	N	40,4	5,1
Twitterfollower je VZÄ	N	13,7	21,3	N	N	N	N	10,5	29,7	N	N	N	N	11,5	18,1	N	N	N	N	11,9	23,0	21,3
Blogzugriffe je VZÄ	N	317,5	1.972,3	N	657,4	720,3	N	1.397,6	2.894,2	N	N	N	N	582,2	583,6	N	N	N	N	738,7	1542,6	1.346,3
Blogbesucher je VZÄ	N	N	6,2	N	N	0,7	N	N	10,5	N	N	N	N	N	3,3	N	N	N	N	N	5,2	4,7
Facebookfans je 1.000 EW	N	8,0	9,2	N	3,8	5,8	N	5,7	9,8	N	N	N	N	5,0	6,1	N	N	N	N	5,6	7,7	7,7
Twitterfollower je 1.000 EW	N	1,9	3,1	N	N	N	N	2,1	5,6	N	N	N	N	1,5	2,3	N	N	N	N	1,8	3,7	3,1
Blogzugriffe je 1.000 EW	N	44,8	292,1	N	82,8	91,0	N	274,0	542,3	N	N	N	N	73,3	75,7	N	N	N	N	118,7	250,3	191,5
Blogbesucher je 1.000 EW	N	N	168,0	N	0,0	30,0	N	N	325,6	N	N	N	N	N	37,7	N	N	N	N	N	140,3	102,8

QM-Ziele

Kennzahl	Dormagen			Erkrath			Hilden			Leichlingen			Neuss			Wesel			Durchschnitt	Durchschnitt	Durchschnitt	Maßzahl
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	
VZÄ je 10.000 Einwohner (1,3)	1,6	1,4	1,5	1,3	1,3	1,3	2,0	2,0	1,9	1,5	1,4	1,4	1,3	1,3	1,3	1,6	1,5	1,6	1,5	1,5	1,5	1,3
Medienetat pro Einwohner (€ 1,-)	0,86 €	0,85 €	0,85 €	0,99 €	0,93 €	0,99 €	2,24 €	2,45 €	2,52 €	1,12 €	0,86 €	0,88 €	1,73 €	1,61 €	1,70 €	1,39 €	1,37 €	1,24 €	1,39 €	1,34 €	1,36 €	1,00 €
Besucher je Einwohner (1,8)	1,2	1,1	1,1	1,7	1,8	1,7	2,7	2,8	2,6	1,8	1,7	1,6	1,9	1,9	1,8	1,4	1,4	1,9	1,8	1,8	1,8	1,8
Aktive Nutzer je Einwohner (0,1)	0,07	0,07	0,08	0,08	0,08	0,08	0,10	0,09	0,09	0,11	0,09	0,07	0,08	0,08	0,08	0,07	0,07	0,07	0,09	0,08	0,08	0,1
Presseinformation wird durchschnittlich X Mal veröffentlicht*1 (1)	2,8	2,8	2,8	3,1	2,6	2,1	4,7	4,7	3,7	7,4	6,8	N	1,0	1,1	0,7	3,1	3,1	2,7	3,7	3,5	2,4	<1 schlecht
Abbrecherquote bei Neuanmeldungen*2 (50%)	71%	64%	0%	39%	43%	0%	52%	51%	0%	68%	57%	0%	34%	33%	0%	49%	53%	0%	52%	50%	0%	max. 50%
Anteil der aktiven Nutzer am 31.12., die mindestens 3 Jahre angemeldet sind (53%)	59%	61%	64%	55%	55%	57%	71%	73%	72%	50%	53%	64%	54%	59%	61%	58%	45%	60%	55%	58%	63%	>53%
Anteil der aktiven Nutzer am 31.12., die mindestens 5 Jahre angemeldet sind (39%)	42%	45%	47%	39%	35%	40%	55%	56%	55%	35%	38%	46%	42%	46%	48%	45%	25%	47%	40%	41%	47%	>39%