

Vorlage

Drucksachen-Nr.:	DR/BV/192/2011/I-41
Einreicher:	Amt für Kultur

Beratungsfolge	Status	Termin	Für	Gegen	Enthaltung	Bestätigung
Dienstberatung des Oberbürgermeisters	nicht öffentlich	30.05.2011				
Ausschuss für Kultur, Bildung und Sport	öffentlich	23.06.2011				
Stadtrat	öffentlich	06.07.2011				

Titel:

Kundenbefragung in der Anhaltischen Landesbücherei Dessau

Beschlussvorschlag:

Der Durchführung einer Kundenbefragung im Zeitraum vom 11. Juli 2011 bis 12. August 2011 in der Anhaltischen Landesbücherei Dessau, innerhalb des Qualitätsmanagement-Projektes des Deutschen Bibliotheksverbandes Sachsen-Anhalt, wird zugestimmt.

Gemäß § 4 i.V.m. § 6 StatG-LSA wird festgelegt:

1. Zweck der Befragung
siehe Begründung
2. Erhebungsmerkmale
siehe Fragebogen
3. Hilfsmerkmale
siehe Fragebogen
4. Art und Weise der Befragung
(schriftlich)
5. Befragungszeitraum
11.Juli 2011 – 12. August 2011
6. Periodizität
alle 3 Jahre beginnend 2011
7. Kreis der zu Befragenden
Kunden
8. Befragung auf freiwilliger Basis
es besteht keine Auskunftspflicht

Gesetzliche Grundlagen:	Landesstatistikgesetz Sachsen-Anhalt Vertrag zwischen dem Landesverband Sachsen-Anhalt im Deutschen Bibliotheksverband e.V und der Stadt Dessau-Roßlau vom 16.07.2008 (s. Anlage 2)
-------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Bereits gefasste und/oder zu ändernde Beschlüsse:	
Vorliegende Gutachten und/oder Stellungnahmen:	
Hinweise zur Veröffentlichung:	

Finanzbedarf/Finanzierung:

Haushaltsstelle 35200.71800 476,00 € sind bereits genehmigt

Zusammenfassung/ Fazit:

Begründung: siehe Anlage 1

- Anlage 2 Vertrag zwischen dem Landesverband Sachsen-Anhalt im Deutschen Bibliotheksverband e.V. und der Stadt Dessau-Roßlau vom 16.07.2008
 Anlage 3 Musterfragebogen Kundenbefragung

Für den Einreicher:

Oberbürgermeister

beschlossen im Stadtrat am:

Dr. Exner
Vorsitzender des Stadtrates

Hoffmann
1. Stellvertreter

Storz
2. Stellvertreter

Anlage 1

Durchführung einer Kundenbefragung als Teil des Qualitätsmanagement-Projektes Sachsen-Anhalt und weiterführend periodisch

Die Anhaltische Landesbücherei Dessau nimmt mit der Unterzeichnung eines Vertrages seit dem 16. Juli 2008 am Projekt der Landesgruppe Sachsen-Anhalt des Deutschen Bibliotheksverbandes zur „Schaffung eines Qualitätsmanagement-Verbundes in öffentlichen Bibliotheken in Sachsen-Anhalt“, mit 20 weiteren Bibliotheken des Landes, mit einer Laufzeit bis zum 30. Juni 2011 teil.

Dafür wurden der Anhaltischen Landesbücherei Dessau Fördermittel in Höhe von 11.139,00 € zur Verfügung gestellt. Von diesen Finanzmitteln wurden zur Verbesserung der Dienstleistungen bzw. der Aufenthaltsqualität Regale, Flyer etc. erworben.

Innerhalb des o. g. Projektes durchlaufen alle teilnehmenden Bibliotheken zwei sog. Zertifizierungsstufen.

Die Anhaltische Landesbücherei Dessau hat das angestrebte Ziel, die Zertifizierung in Stufe II im Jahr 2010 zu erreichen, nicht erreicht.

Deshalb muss die Zertifizierung in Stufe II bis 31. Dezember 2011 wiederholt werden, darunter auch die bereits im Jahr 2010 erfolgte Kundenbefragung.

Die projektbegleitende Hochschule Harz, hat die entsprechenden Fragebögen erarbeitet und wird auch die Auswertung der Befragungen vornehmen. Alle Befragungen werden anonym durchgeführt und die Auswertung wird nur der Anhaltischen Landesbücherei Dessau zur Verfügung gestellt.

Es geht bei der Befragung darum, die Kundenzufriedenheit zu ermitteln und aus den erhobenen Daten die erforderlichen Maßnahmen für die eigene Arbeit abzuleiten. Ziel ist, die Qualität im Kundenservice der Bibliothek weiter zu verbessern und das Qualitätssiegel der Stufe II zu erreichen. Durch regelmäßige Durchführung der Kundenbefragung, soll in den kommenden Jahren die Entwicklung der Kundenzufriedenheit verfolgt werden.

Auf Grund der Wiederholung des Zertifizierungsverfahrens entstehen der Stadt Dessau-Roßlau Kosten in Höhe von 476,00 €. Dem Antrag zur Freigabe dieser Mittel wurde bereits stattgegeben.

Anlage 2

Vertrag

Zwischen dem Landesverband Sachsen-Anhalt im Deutschen Bibliotheksverband e. V.,

vertreten durch den Vorsitzenden Hartmut Glöckner,

Geschäftsstelle Dattelner Str. 1 in 39307 Genthin,
(nachfolgend „Bibliotheksverband“ genannt)

und der Stadt Dessau-Roßlau,
vertreten durch den Oberbürgermeister, dieser vertreten durch den
Amtsleiter für Kultur, Tourismus und Sport, Gerhard Lambrecht,
Zerbster Straße 4 in 06844 Dessau-Roßlau,
(nachfolgend „Träger“ genannt)

wird nachfolgender Vertrag geschlossen:

§ 1 Allgemeines

1. Der Bibliotheksverband unterstützt auf der Grundlage seiner Satzung die Umsetzung von Innovationen auf dem Gebiet des Bibliothekswesens. Daher wurde vom Bibliotheksverband ein Antrag auf EU-Förderung gemäß der geltenden „Richtlinie über die Gewährung von Zuwendungen zur Förderung der Entwicklung vernetzter Strukturen der Kulturvermittlung und kulturellen Bildung im Rahmen der EU-Strukturförderung 2007 – 2013“ (Rili PROKultur, veröffentlicht am 03.12.2007 im Ministerialblatt des Landes Sachsen-Anhalt) gestellt zur Schaffung eines Qualitätsmanagement-Verbundes Nord für öffentliche Bibliotheken in Sachsen-Anhalt. Dieser Fördermittelantrag wurde mit Zuwendungsbescheid vom 27.06.2008 von der Investitionsbank bewilligt.
2. Die Kommunen des Landes Sachsen-Anhalt haben die Möglichkeit, ihre öffentlichen Bibliotheken in das Projekt einzubinden mit dem Ziel, eine Zertifizierung der Bibliotheksangebote anzustreben. Das Vorhaben dient der Qualitätssteigerung der Angebote für den Bürger. Das betrifft Felder wie:
 - Informationsvermittlung sowie Auswahl, Bereitstellung und Vermittlung eines aktuellen Medienangebotes,
 - Förderung von Lesefähigkeit und Medienkompetenz,
 - Unterstützung des lebenslangen Lernens,
 - Unterstützung von Freizeitgestaltung, Lebensorientierung und Persönlichkeitsentwicklung,
 - Ort der Begegnung,
 - Stellung im kommunalen Kultur- und Bildungsangebot,
 - Förderung von bürgerschaftlichem Engagement.
 Die Projektbeschreibung in Anlage 1 ist Bestandteil des Vertrages.
3. Die öffentliche Bibliothek des Trägers arbeitet auf der Basis dieses Vertrages und entsprechend der territorialen Lage in der Projekt-Arbeitsgruppe AG Nord mit. Ziel der Tätigkeit der AG ist insbesondere die
 - Organisation des Projektablaufs,

- Durchführung des gegenseitigen Erfahrungsaustauschs,
- Sicherung der projektbezogenen Fortbildung,
- Gewährleistung des gegenseitigen Audits,
- Verabredung von Standards für die Bibliotheksentwicklung,
- Netzwerkbildung der beteiligten Einrichtungen.

§ 2 Finanzierung

1. Der finanzielle Projektumfang beinhaltet die Overheadkosten (Projektleitung und Projektdurchführung) sowie die Kosten für die Sicherung der technisch-organisatorischen Ausstattung der jeweiligen Bibliothek.
Die detaillierte Darstellung des Finanzumfangs ist dem Finanzplan (Anlage 2) zu entnehmen. Ebenso ist die Höhe der durch den Träger zu erbringenden Eigenanteile im Finanzplan enthalten.
2. Für die Sicherung bzw. Verbesserung der technisch-organisatorischen Ausstattung in den Bibliotheken sind Ausgaben für nachfolgend aufgeführte Beschaffungen förderfähig:
 - Hardware;
 - Bibliothekssoftware;
 - Software allgemein;
 - Telefon- und Faxausstattung;
 - Präsentationsmöbel/ Bibliotheksleitsystem.
3. Der Aufwand des Trägers zur Teilnahme an der Projektgruppentätigkeit der AG Nord wird auf Antrag zum Jahresende und für das Jahr 2011 mit Projektende erstattet.
4. Die Mittelabforderung der Eigenmittel für die Overhead-Kosten vom Träger durch den Bibliotheksverband erfolgt in Jahresscheiben auf Rechnungslegung des Bibliotheksverbandes zum 15.01. des jeweiligen Jahres. Für das 1. Förderjahr ist Termin der 15.07.2008.
Die Höhe der Abforderungsbeträge ist dem Finanzplan (Anlage 2) zu entnehmen.
5. Die Beschaffung der bestätigten technisch-organisatorischen Ausstattung (siehe Finanzplan, Anlage 2) erfolgt über den Bibliotheksverband. Der Träger erteilt dafür einen Auftrag (siehe Anlage 3), der unter Anerkennung der förderungsrelevanten Bedingungen abgegeben wird. Die Eigenmittel des Trägers werden nach Auftragserhalt vom Bibliotheksverband dem Träger in Rechnung gestellt. Der Bibliotheksverband übergibt die beschaffte Ausstattung nach Abschluss des EU-Projekts per Vereinbarung (siehe Anlage 4) in das Eigentum des Trägers.
6. Der Bibliotheksverband erstellt für den Träger jeweils zum 31.12. eines jeden Kalenderjahres einen Nachweis über die Verwendung der überwiesenen Eigenmittel des Trägers im abgelaufenen Haushaltsjahr. Diesen Nachweis erhält der Träger mit der Rechnungslegung zur Abforderung der Eigenmittel des Trägers für das Folgejahr. Am Ende des Projektzeitraums erhält der Träger durch den Bibliotheksverband einen Gesamtnachweis der Projektkosten.

§ 3 Laufzeit und Kündigung des Vertrages

1. Der Vertragsbeginn ist der 01.07.2008
Die Dauer des Vertrages wird bis zum 30.06.2011 vereinbart.
2. Beide Vertragspartner haben die Verpflichtung, über alle Sachverhalte, die förderungsrelevant sind, sich gegenseitig unverzüglich zu informieren.
3. Haben sich die Verhältnisse, die für die Festsetzung des Vertragsinhaltes maßgebend gewesen sind, seit Abschluss des Vertrages so wesentlich geändert, dass einem der Beteiligten das Festhalten an der ursprünglich vereinbarten Regelung nicht zuzumuten ist, so kann die jeweilige Vertragspartei eine Anpassung des Vertragsinhaltes an die geänderten Verhältnisse verlangen.
4. Die Beteiligten können den Vertrag zum 31.12. eines jeden Jahres kündigen. Die Kündigung bedarf der Schriftform und ist mit Begründung bis zum 30.06. eines jeden Jahres der anderen Vertragspartei mitzuteilen.
5. Bei Kündigung des Vertrages werden die aufgewendeten Eigenmittel für die Overhead-Kosten nicht rückerstattet. Für die technisch-organisatorische Ausstattung, die bereits für den Träger beschafft wurde, ist vom Träger die bereits erhaltene Fördersumme an den Bibliotheksverband zu erstatten, die Ausstattung geht dann in das Eigentum des Trägers über.
6. Beim Abschluss dieses Vertrages können nicht alle Möglichkeiten, die sich aus künftigen Entwicklungen in den beteiligten Kommunen oder aus Änderungen von gesetzlichen Bestimmungen oder sonstigen für das Vertragsverhältnis wesentlichen Umständen ergeben können, vorausgesehen und erschöpfend geregelt werden. Die Beteiligten sind sich darüber einig, dass für ihre Zusammenarbeit die Grundsätze gegenseitiger Loyalität zu gelten haben. Sie sichern sich gegenseitig zu, den Vertrag in diesem Sinne zu erfüllen und gegebenenfalls künftige Änderungen der Verhältnisse unter Heranziehung der allgemeinen Grundsätze von Treu und Glauben Rechnung zu tragen.

für den Bibliotheksverband:

für den Träger:

Genthin, den 07.07.2008

..... den 16.07. 2008

(im Original gestempelt und
unterzeichnet)

(im Original gestempelt und
unterzeichnet)

H. Glöckner
(Name(n), Funktion, Stempel)
Landesverband Sachsen- Anhalt
im Deutschen Bibliotheksverband

Lambrecht
(Name, Funktion, Dienstsiegel)

Anlage 3

Minim
Monschlag 17
33225 Weingraben

DEM – Kundenbefragung



Lieber Kunde: Ihre Zufriedenheit ist uns wichtig und wir bemühen uns, Ihre Erwartungen zu erfüllen!
Wir möchten für Sie noch besser werden. Helfen Sie uns mit Ihrer Meinung. Herzlichen Dank!
Bitte entscheiden Sie sich bei Ihrer Bewertung zwischen folgenden Kategorien:
(++) trifft voll zu | (+) trifft eher zu | (-) trifft eher nicht zu | (--) trifft nicht zu | (k.A.) keine Angaben möglich

Was wir gerne von Ihnen wissen würden...

* Bitte bewerten Sie diese Aussagen:

	++	+	-	--	k.A.
Die Mitarbeiter, mit denen ich Kontakt hatte, waren immer höflich und freundlich.	<input type="checkbox"/>				
... schenkten mir ihre volle Aufmerksamkeit.	<input type="checkbox"/>				
... haben Leistungen stets schnell ausgeführt, bzw. mich ebenso bedient / beraten.	<input type="checkbox"/>				
... haben Leistungen stets kompetent ausgeführt bzw. mich ebenso bedient / beraten.	<input type="checkbox"/>				
... zeigten Interesse an meinen Anliegen und Wünschen.	<input type="checkbox"/>				
... machten einen engagierten Eindruck und erledigten ihre Aufgaben mit Spaß und Freude.	<input type="checkbox"/>				
Die Mitarbeiter hatten ein gepflegtes Erscheinungsbild.	<input type="checkbox"/>				
Ich habe den Eindruck, dass die Mitarbeiter gut im Team arbeiten.	<input type="checkbox"/>				
Sämtliche Einrichtungen und Anlagen die ich genutzt habe, waren... ... funktionstüchtig.	<input type="checkbox"/>				
... einfach bedienbar.	<input type="checkbox"/>				
Der Betrieb / die Einrichtung macht einen umweltbewußten Eindruck.	<input type="checkbox"/>				
Das gebotene Preis- / Leistungsverhältnis ist stimmig.	<input type="checkbox"/>				
Die Atmosphäre und das Ambiente sind freundlich, einladend und angenehm.	<input type="checkbox"/>				
Meine Erwartungen wurden voll erfüllt.	<input type="checkbox"/>				
Ich werde diesen Betrieb / diese Einrichtung weiterempfehlen.	<input type="checkbox"/>				

* Persönliche Angaben

Bitte wählen: weiblich männlich

* Wie oft haben Sie unsere Leistungen bezogen?

Bitte wählen: einmal mehrmals

* Welcher Altersgruppe gehören Sie an?

Bitte wählen: 0-20 20-29 30-39 40-49 50-59 60-69 70-79 80+

Ihre Meinung interessiert uns. Nutzen Sie diesen Bereich für Ihre persönlichen Anmerkungen:

ID Code:
DM-354-g-2944-66

Vielen Dank für die Beantwortung des Fragebogens.
Bitte faxen Sie den ausgefüllten Fragebogen an (033056) 23 11 71
Bitte einsenden bis: 19.09.2008

Betriebscode:
LSA

Sicherheitscode: aaa | <http://survey2.q2-online.de/index.php?newtest-Y&sid=668q2id-354-2944-g>