

## Niederschrift

zur öffentlichen Sitzung des Gemeinderates  
am 21.11.2018

---

Betreff: Weiterentwicklung der Stadtinformation im Gebäude der Stadtbibliothek

Vorgänge:

Anlagen:

Verteiler: 1 x Stabsstelle Stadtmarketing, 1 x Bibliothek, 1 x Hauptverwaltung, 1 x Finanzverwaltung, 1 x Technische Verwaltung

Bearbeiter/-in: Frau Kietzmann

---

### **Beschluss:**

Der Gemeinderat stimmt der Weiterentwicklung der Stadtinformation im Gebäude der Stadtbibliothek in dargestellter Weise zu. Über die Bereitstellung zusätzlicher Sach- und Personalmittel ist im Rahmen der Haushaltsberatungen zu entscheiden.

### **Sachverhalt:**

#### **I. Hintergrund**

Die Stadtbibliothek ist eine öffentliche Einrichtung für alle Bürgerinnen und Bürger und damit ein Standortfaktor für die Gemeinde. Als Ort der Information und Orientierung stellt sie eine wesentliche Anlaufstelle für Menschen in der Kommune dar. Deutschlandweit sind Bibliotheken die öffentlichen kulturellen Einrichtungen, die am meisten besucht werden.

Orientierung ist dabei nicht nur im geistigen, sondern auch im räumlichen Sinne zu verstehen. Die Erkenntnis, dass die Bedeutung der öffentlichen Bibliothek als offener

Aufenthalts-, Lern- und Arbeitsort zunimmt, setzt sich nach dem Vorbild der anglo-amerikanischen und skandinavischen öffentlichen Bibliotheken auch in Deutschland immer mehr durch. Bibliotheken sind neben ihrer ureigenen Bestimmung als Orte der Medien- und Informationsvermittlung, der Förderung von Sprache, Lesekompetenz und digitalen Fertigkeiten auch immer mehr aktive Netzwerker, Plattform für Kommunikation, Forum für Experimente (z.B. „Maker“-Bewegung) sowie für gesellschaftlichen Austausch und eben ein Aufenthaltsort im öffentlichen Raum mit Mehrwert. Dieser Mehrwert äußert sich für Besucher/-innen auch darin, Informationen über die Gemeinde zu erhalten und diese in repräsentativer Umgebung vertiefen zu können.

In den Niederlanden, die gemeinsam mit Skandinavien Vorbild sind für zukunftsgerichtete Bibliothekskonzepte, finden sich häufiger Tourismusinformationen in öffentlichen Bibliotheken.

In Ladenburg bietet die Stadtbibliothek mit 25 Wochenöffnungszeiten eine umfangreiche zeitliche Zugänglichkeit. Dies und die stark beschnittenen Öffnungszeiten der Stadtinformation waren bereits in der Vergangenheit der Grund dafür, dass regelmäßig Touristen auf der Suche nach Informationsmaterial über Ladenburg die Bibliothek aufsuchten.

## **II. Testphase / struktureller Rahmen**

Die Testphase startete im Oktober 2017 und sollte im Verlauf von 12 Monaten Erkenntnisse über die Eignung des Stadtsorts Stadtbibliothek für die Stadtinformation liefern und über mögliche Synergieeffekte für beide Einrichtungen. Zusätzlich erwarteten Verwaltung und Bibliothek Aufschluss darüber zu gewinnen, ob und inwiefern die zusätzlichen Aufgaben in den Bibliotheksbetrieb integrierbar sind. Dazu wurden kontinuierlich Erfahrungen und Daten gesammelt: Die Anzahl der Stadtinformationsbesuche wurde statistisch erfasst, der Informationsbedarf der Besucher/-innen, Beobachtungen zur räumlichen Situation und zu internen Arbeitsabläufen wurden festgehalten. Weiterhin wurden Maßnahmen getroffen, Aufgaben und Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Stadtinformation für den Arbeitsalltag aufzugliedern.

Der strukturelle Rahmen stellt sich seit Beginn der Testphase bis zum gegenwärtigen Zeitpunkt folgenderweise dar:

Von Montag bis Freitag wird die Stadtinformation von den Mitarbeitern/-innen der Stadtbibliothek mitübernommen (22 Wochenöffnungszeiten). An Wochenenden und an Feiertagen sind weiterhin die Honorarkräfte der Stadtinformation während der Öffnungszeiten (jeweils 3 Stunden) eingesetzt.

Die Tätigkeiten und Aufgaben sind zwischen der Stadtbibliothek und der Stabsstelle Stadtmarketing aufgeteilt. Die Stabsstelle Stadtmarketing, Tourismus und Vereinswesen, bearbeitet eingehende E-Mails sowie telefonische Anfragen, stellt die Dienstpläne für die Honorarkräfte zusammen, betreut den Versand sowie die Nachbestellung von Prospektmaterialien, stellt Termine und Informationen für den Kundenkontakt zusammen, ist Ansprechpartner für den Heimatbund etc. Die Mitarbeiter/-innen der Stadtbibliothek übernehmen den Service für die Stadtinformationsbesucher/-innen vor Ort.

Neben Auskünften und der Bereitstellung von Broschüren sind dies die Entgegennahme von Anfragen für Stadtführungen sowie deren Weiterleitung an den Heimatbund, die telefonische Betreuung an Freitagnachmittagen (bzw. bei Nicht-Besetzung der Stabsstelle Stadtmarketing) sowie unterstützende Tätigkeiten im Hintergrund (Weiterleitung der Dienstpläne zur Abrechnung an die Personalstelle, Auslage und Nachforderung von Broschüren bei Frau Glowinski, Statistik). Die Mitarbeiter/-innen des Stadtmarketings und der Stadtbibliothek übernehmen gemeinsam in Absprache die Informationsweitergabe an Honorarkräfte, Pressemitteilungen sowie alle schnittstellenrelevanten Tätigkeiten.

Für die Testphase wurde zu Beginn im Erdgeschoss der Stadtbibliothek, angegliedert an die Verbuchungstheke, eine provisorische Auskunftstheke für die Stadtinformation eingerichtet. Die Investitionen dafür waren gering.

### **III. Erfahrungen**

#### 1) Anzahl der Besucher/-innen der Stadtinformation

Monat	Anzahl Besucher*innen
Oktober 2017	260
November 2017	122
Dezember 2017	52
Januar 2018	154

Februar 2018	146
März 2018	140
April 2018	334
Mai 2018	461
Juni 2018	437
Juli 2018	358
August 2018	276 * (eingeschr. Öffnungszeiten)
September 2018	314

## 2) Besucherbedürfnisse / Kundenkontakte

Aus vielen kürzeren Nachfragen nach Stadtplänen, Stadtrundgängen und ausführlichen Ladenburg-Führern entwickeln sich häufig längere Gespräche, die mehrere Anliegen beinhalten. Entsprechend reicht die Dauer des einzelnen Kundenkontakts von zwei bis zehn Minuten.

In den Sommermonaten war die Nachfrage nach Informationen über mögliche Freizeitaktivitäten in Ladenburg, nach Verbindungen des öffentlichen Nahverkehrs sowie nach Radkarten und -touren groß. Diese Art der Auskünfte erfordert oftmals mehr Zeitkapazitäten.

Während der eingeschränkten Öffnungszeiten der Stadtbibliothek im August (Dienstag, Donnerstag und Samstag) war die Stadtinformation zusätzlich montags und freitags jeweils für 3 Stunden geöffnet (besetzt von Honorarkräften). Die Stabsstelle Stadtmarketing sorgte mit dem Außenaufsteller (Broschüren) für eine Selbstbedienungsmöglichkeit außerhalb der Öffnungszeiten.

## 3) Räumliche Gegebenheiten

Es zeigte sich, dass die räumliche Situation im Erdgeschoss während der Testphase aus mehreren Gründen nicht ausreichend war bzw. in der bestehenden Ausgestaltung nicht geeignet ist.

- Sichtbarkeit: Die Theke der Stadtinformation sowie die ausgelegten Broschüren werden von Tourist/-innen beim Betreten des Gebäudes zu wenig wahrgenommen.
- Enge / Platzmangel: Verstärkend wirkt die Tatsache, dass für den Bereich der Stadtinformation zu wenig Fläche vorhanden ist. Dies zeigt sich in

Form der Aufenthaltsfläche für Besucher/-innen der Stadtinformation bei gleichzeitiger Anwesenheit von Besucher/-innen der Stadtbibliothek. Hier beschneiden sich die Warte-/ Aufenthaltsflächen beider Besuchergruppen stark.

- Akustik: Die Bedürfnisse der unterschiedlichen Besucher- bzw. Benutzergruppen treten im Theken- und dem benachbarten Zeitschriftenbereich deutlich zutage. Während die Zeitschriftenleser/-innen eine möglichst ruhige Umgebung brauchen, sind die Bedürfnisse an den beiden Thekenbereichen Stadtbibliothek und Stadtinformation kommunikativ ausgerichtet. (Lautere) Gespräche sind hier durchaus normal. Hinzu kommt, dass der Thekenbereich von allen Zielgruppen der Einrichtung frequentiert ist und sich daraus häufig ein höherer Lautstärkepegel ergibt.
- Zugänglichkeit des Gebäudes: Der fehlende barrierefreie Zugang zum Gebäude ist eine Einschränkung, die viele Besucher/-innen von außerhalb wahrnehmen. Diese Tatsache stellt ein Hindernis dar, das negative Auswirkungen auf die tatsächlichen Besuche und die Außenwahrnehmung der Stadt haben.

Auch für die Bibliothek ist die mangelhafte Zugänglichkeit ein Zustand, der nicht tragbar ist. Für Menschen mit Rollstühlen, Rollatoren und Kinderwägen ist der Besuch des Gebäudes zum Teil nicht möglich.

Die derzeitige Außenbeschilderung des Gebäudes, die die Stadtinformation ausweist, wird von vielen Tourist/-innen nicht wahrgenommen. Angemerkt wird häufig, dass sich die graue Stele farblich nicht von der Umgebung abhebe und somit kaum erkennbar sei.

#### 4) Personal/ interne Prozesse

Die Zusammenarbeit in Form der zu Beginn beschriebenen Arbeitsteilung zwischen den Mitarbeiter/-innen der Stadtbibliothek und der Stabsstelle Stadtmarketing funktioniert reibungslos. Die Idee, Hintergrund-Tätigkeiten sowie Telefon- und E-Mail-Kontakte weitestgehend von dem Vor-Ort-Kundenservice in der Bibliothek zu trennen, erweist sich als praktikabel.

Im direkten Kundenumgang in der Stadtbibliothek führen die unterschiedlichen Zielgruppen bei den Mitarbeiter/-innen der Stadtbibliothek häufig zu zeitlichen Konflikten.

Diese äußern sich in längeren Wartezeiten für Besucher/-innen der Stadtinformation oder der Bibliothek. Daraus resultiert immer wieder Unzufriedenheit bei Besucher/-innen und Mitarbeiter/-innen.

Das Hin- und Herspringen zwischen den verschiedenen Tätigkeiten zu stark frequentierten Zeiten führt zu einem erhöhten Stresslevel bei den Mitarbeiter/-innen und zu einer sich verschlechternden Service-Qualität. Hinzu kommt, dass bibliotheksinterne Arbeitsprozesse, die nebenbei an der Theke erledigt werden, zusätzlich durch Besuche der Stadtinformation unterbrochen werden, sodass sich mehr Rückstände bei bibliotheksbezogenen Arbeitsprozessen bilden. Zurückzuführen ist dies auf die zu geringe Personalkapazität im Bereich der Stadtbibliothek.

Ehrenamtliche der Stadtbibliothek erhalten, im Gegensatz zu den Servicekräften der Stadtinformation, kein Entgelt. Deshalb wird darauf geachtet, dass die Bibliotheksehrenamtlichen nicht noch zusätzlich mit Serviceleistungen für die Stadtinformation belastet werden. Dies lässt sich jedoch an der Verbuchungstheke nicht immer vermeiden.

#### **IV. Fazit**

Aus den Erfahrungen des vergangenen Jahres ist abzuleiten, dass der Standort grundsätzlich geeignet ist. Die Besucher/-innen sind angetan von dem repräsentativen Gebäude der Bibliothek und den attraktiven Aufenthaltsmöglichkeiten. Zusätzliche Angebote wie das freie WLAN als auch der Internetzugang über die Rechner der Bibliothek sind weitere positive Aspekte.

Auf Grundlage der zuvor beschriebenen Erfahrungen während der Testphase ist festzustellen, dass positive Synergieeffekte nur dann nachhaltig zu erzielen sind, wenn die gegebenen Rahmenbedingungen schrittweise weiterentwickelt werden. Dies umfasst räumliche wie personelle Veränderungen.

Der Anzahl der derzeitigen Personalstellen (3,15) in der Stadtbibliothek ist vor dem Hintergrund der Leistungs- und Servicedichte der Einrichtung zu gering. Einfache Tätigkeiten wie standardisierte Verbuchungsvorgänge werden deshalb seit langer Zeit von ehrenamtlichen Kräften mitübernommen. Der Rückgang des Ehrenamts führt zu einem weiteren Aufklaffen der Personallücke, die perspektivisch nun mit der Selbstverbuchung teilweise kompensiert werden kann. Zusätzliche Tätigkeiten wie jene im Rahmen der Stadtinformation sind damit jedoch nicht zu leisten. Soll die Ser-

vice-Qualität beider Institutionen aufrechterhalten werden, bedarf es konsequenterweise zusätzlicher Personalkapazitäten. Das betreffende Personal sollte in beiden Service-Bereichen eingesetzt werden können.

Erforderlich ist auch eine sinnvolle Raum-Strukturierung, die mit einer Erweiterung der Bibliotheksnutzungsfläche verbunden ist und die allen Funktionsbereichen genügend Platz bietet. Gleichzeitig kann damit die Aufenthaltsqualität für alle Besuchergruppen sichergestellt werden.

In diesem Zusammenhang ist es essenziell, auch die Fragen der zuvor aufgeführten Zugänglichkeit sowie der Beschilderung des Gebäudes zufriedenstellend zu beantworten. Diese Aspekte sowie die Verbesserung der Beleuchtung und Klimatisierung wären auch ohne die Integration der Stadtinformation künftig zu klären. Vor dem aktuellen Hintergrund gewinnen sie jedoch an Brisanz und Dringlichkeit.

Weiterhin sollte die Stadtinformation in Tourismusinformation umbenannt werden, um eine klare Abgrenzung zu den Dienstleistungen eines Bürgerbüros zu erzielen.

Diese Empfehlungen zur Weiterentwicklung der Stadtinformation sind keineswegs als abschließend zu betrachten, sondern sollten im Sinne einer sich entwickelnden Organisation stetig überprüft und angepasst werden.

Ausgehend von den derzeitigen Erkenntnissen und Erfahrungen sollte eine klare Zielvorstellung über den Stellenwert des Tourismus für die Stadt Ladenburg entwickelt werden, um daraus Maßnahmen ableiten zu können.

In ihrer Rolle als sogenannter Dritter Ort wird die Stadtbibliothek Ladenburg ihren Weg hin zu einem Lern-, Aufenthalts-, Informations- und Erlebensraum für alle Bürger/-innen weitergehen. Eine Integration der Informationsfunktion für Tourist/-innen in die Aufgaben der Stadtbibliothek kann bei entsprechenden Rahmenbedingungen vor diesem Hintergrund Modellcharakter haben.

Die Stadtbibliothek strebt für das kommende Jahr die Teilnahme am Förderprogramm „hochdrei – Stadtbibliotheken verändern“ an. Die Kulturstiftung des Bundes unterstützt damit ausdrücklich mutige und unkonventionelle Ideen, die das Miteinander vor Ort stärken sollen. Bibliotheken nehmen hierbei aufgrund ihrer kultur- und gesellschaftspolitischen Bedeutung eine besondere Rolle ein.