



Sachbearbeitung SH - Stadthaus

Datum 11.09.2018

Geschäftszeichen

Beschlussorgan Fachbereichsausschuss Kultur

Sitzung am 19.10.2018 TOP

Behandlung öffentlich

GD 354/18

Betreff: Qualitätsmanagement im Stadthaus

Anlagen: Keine

Antrag:

Den Zwischenbericht über das 2017 erstmals zertifizierte Qualitätsmanagement im Stadthaus zur Kenntnis zur nehmen

Nieraad, Karla

Zur Mitzeichnung an:

BM 2, OB

Bearbeitungsvermerke Geschäftsstelle des
Gemeinderats:

Eingang OB/G

Versand an GR

Niederschrift §

Anlage Nr.

Sachdarstellung:

Qualitätsmanagement im Stadthaus

Mit seiner Eröffnung im November 1993 wurde das Stadthaus zu einem offenen Haus für die gesamte Stadt, einem Ort der Kommunikation und des kulturellen Austauschs und der Begegnung von Menschen jedweder Herkunft erklärt. Das Programm des Stadthauses richtet sich an einem konsequenten Gegenwartsbezug und einem weiten Kulturbegriff aus.

Während der nunmehr 25 Jahre seines Bestehens wurde stetig an der Qualität der Durchführung von Ausstellungen und Veranstaltungen sowie kontinuierlich an der Aufenthalts- und Erlebnisqualität für unterschiedlichste Besucherinnen und Besucher oder Kundinnen und Kunden in allen Bereichen des Stadthauses gearbeitet. Dieser andauernden Weiterentwicklung der Servicequalität hat sich das gesamte Stadthaus-Team verschrieben und dadurch im Laufe der Jahre eine hohe Sensibilität in Bezug auf die Bedürfnisse der Besucher und Kunden entwickelt.

Dazu bedarf es aufmerksamer Beobachtung, der Analyse und Weiterentwicklung aller Prozesse. Eine logische Konsequenz daraus war für das Stadthaus im Herbst 2016 der Einstieg in ein strukturiertes Qualitätsmanagement, welches in dem System "ServiceQualität Deutschland" gefunden wurde.

In diesem neutral strukturierten Prozess sieht das Stadthaus eine Chance, sich in einem größeren Kontext abzugleichen und Reflektionen von außen dazu zu holen. Ein besonderer Reiz besteht für das Stadthaus darin, sich nicht nur im Kontext von Kultureinrichtungen - und das insbesondere von Ulmer Kultureinrichtungen - zu überprüfen, sondern auch überregional in einem Netzwerk mit den stärker marktwirtschaftlich orientierten Bereichen Tourismus und Gastronomie in Baden-Württemberg und darüber hinaus.

ServiceQualität Deutschland

Das System "ServiceQualität Deutschland" (SQD) hat seine Wurzeln in einem Qualitäts-Gütesiegel für den Schweizer Tourismus. Bereits 2001 hat Baden-Württemberg Lizenzen dafür erworben, weitere Bundesländer folgten. 2007 gründeten die bis dahin acht beteiligten Bundesländer die Kooperationsgemeinschaft "ServiceQualität Deutschland" unter der Koordination des Deutschen Tourismusverbands. Zwischenzeitlich sind alle Bundesländer beteiligt.

Grundvoraussetzung für die Durchführung dieses strukturierten Qualitätsmanagements ist die Benennung eines sogenannten Qualitäts-Coaches. Für das Stadthaus hat die für Organisation zuständige Mitarbeiterin Christine Schaumlöffel die Federführung übernommen. Nach Absolvierung eines „Qualitäts-Seminars“ im Herbst 2016 hat sie gemeinsam mit dem gesamten Stadthaus-Team die Strukturierung des Qualitätsmanagements im Stadthaus erarbeitet.

In acht sogenannten "Service-Quellen" finden sich sämtliche Bereiche des Stadthauses wieder, die für den Prozess der Qualitätssicherung von besonderer Relevanz sind. Dazu zählen

1. das Bewusstsein für die inhaltlichen Grundsätze des Stadthauses
2. das Wissen um die Besucher und Besucherinnen, Kunden und Kundinnen
3. die Mitarbeiterführung und -motivierung
4. die Pflege der Kooperationen und Partnerschaften des Stadthauses
5. Maßnahmen und Art der internen und externen Kommunikation
6. die Umsetzung der und Transparenz innerhalb der Service-Abläufe
7. der Umgang mit dem Ressourceneinsatz
8. die permanente Überprüfung und Weiterentwicklung

Die Auseinandersetzung mit diesen sogenannten "Service-Quellen" und die Erkenntnisse daraus haben das Stadthaus-Team zur Intensivierung seiner bereits seit Jahren betriebenen serviceorientierten Qualitätssicherung und stetigen Leistungsverbesserung bestärkt. Gemeinsam, d.h. im Team, wird in unterschiedlichen Bereichen der Ist-Zustand analysiert und daraus ein wünschenswerter Soll-Zustand entwickelt. Das System SQD fordert konkrete Maßnahmen ein, die jährlich abzarbeiten sind.

Ein bedeutender Erfolgsfaktor liegt unseres Erachtens im Kennen der Kundenwünsche. Eine gute SQD-Voraussetzung war/ist, dass das Stadthaus seit vielen Jahren regelmäßige Besucher- und Kundenbefragungen durchführt (zuletzt 2004, 2011, 2018). Im gesamten Stadthaus liegen zudem Meinungskärtchen aus, auf denen die Besucher Kritik, Wünsche und Anliegen vorbringen können. Darüber hinaus wird jeder Rechnung für eine Saalanmietung ein Feedbackbogen beigelegt. Aktuell wurde im Frühjahr 2018 in Zusammenarbeit mit der Fachhochschule Neu-Ulm eine Besucherumfrage durchgeführt.

Zertifizierung des Stadthauses

Eine Dokumentation der vom Team ausgearbeiteten Maßnahmen und angestrebten Ziele wurde im Frühjahr 2017 bei der Landeskoordinierungsstelle ServiceQualität Deutschland in Stuttgart eingereicht. Nach Prüfung und Auswertung wurde dem Stadthaus im April 2017 die Zertifizierung erteilt. Dem Stadthaus ist es damit erlaubt, drei Jahre lang das Logo "Zertifiziert - ServiceQualitätDeutschland" zu verwenden. Bei erfolgreicher jährlicher Weiterentwicklung kann im Dreijahresrhythmus jeweils neu zertifiziert werden. Dazu sind jährlich die Service-Ergebnisse bewerten zu lassen und neue Maßnahmen für das Folgejahr zu definieren, die auch weiterhin jeweils von der Koordinierungsstelle SQD geprüft werden.

Die im Folgenden genannten Maßnahmen stehen stellvertretend für viele weitere mehr oder weniger kleinere Schritte zur Qualitätssteigerung. Jede Maßnahme ist ein Mosaikstein im Gesamtbild Stadthaus.

Beispiele für einzelne Maßnahmen

Neugestaltung des Eingangsbereichs

Der Eingangsbereich des Stadthauses soll ansprechender werden, die Besucher sollen sich dort lieber und länger aufhalten und übersichtlich informiert werden. Fünf MitarbeiterInnen aus den Bereichen Technik, Öffentlichkeitsarbeit, Organisation und Aufsicht haben sich unter Einbeziehung der Kollegen von GM mit der Aufenthalts- und Informationsqualität im Eingangsbereich auseinandergesetzt und folgende Maßnahmen angedacht: Abbau des fest installierten Thekenrondells (zwischenzeitlich erfolgt), Ersatz durch multifunktionales und leichteres Mobiliar, klar strukturierte Flyer-Auslage auch im Übergang zur UNT, zusätzlicher Monitor für Botschaften zu täglichen Veranstaltungen und dem Veranstaltungsangebot in Ulm/Neu-Ulm auch über das Stadthaus hinaus, Begrüßungsdisplay usw. Die Umsetzung ist in Arbeit, die Fertigstellung ist zum 25. Jahrestag der Stadthaus-Eröffnung für Mitte November 2018 angestrebt.

Nutzung der Terrassen

Die Bienen auf der Kabinett-Terrasse und Liegestühle auf den verschiedenen Außenbereichen laden die Besucher bereits seit 2014 in den Sommermonaten zum Verweilen ein. Drei MitarbeiterInnen (Aufsicht, Organisation, Technik) entwickeln derzeit eine Erweiterung der "Möblierung" der Terrassen: Pflanztröge mit Sitzmöglichkeit und Bänke mit variablen Lehnen, stabil und sicher positioniert. Die Umsetzung ist, finanzierungsabhängig, für 2020 vorgesehen.

Erweiterung des Kassensystems auf Bankkarten

Zwei Mitarbeiterinnen (Finanzen und Organisation) haben im Oktober 2016 das Projekt gestartet, die lange immer wieder von Besuchern, darunter viele ausländische Touristen, nachgefragte Möglichkeit der Bezahlung mit EC- und Kreditkarten einzuführen. Zuvor war von Seiten ZSD/F zu klären, ob die Notwendigkeit der Einrichtung eines separaten Girokontos eigens für die Abwicklung der Kartenzahlungsfunktion begrenzt auf das Stadthaus ausreicht, um dem ohne Bedenken zuzustimmen. Seit Juni 2017 ist bargeldloses Zahlen am Katalogstand im Stadthaus möglich. Eine seither spürbare Steigerung im Ticket- und Katalogverkauf bestätigt die Bedeutung dieser Maßnahme.

Präsenz auf Internetplattformen

Durch Präsenz auf den gängigen Internetplattformen will das Stadthaus weitere Zielgruppen und eine höhere Wahrnehmung erreichen. Bereits im Jahr 2012 hat das Stadthaus (Öffentlichkeitsarbeit und Organisation) begonnen, sich über Facebook und Twitter zu präsentieren und zu kommunizieren. Seit Frühjahr 2017 ist das Stadthaus zudem auf Instagram präsent (Tablet und Smartphone) sowie auf Proximedia, Museum.de/barrierefrei, TripAdvisor und mittlerweile deutlich verstärkt auch auf Wikipedia. Die regelmäßige Kommunikation über Facebook wird durch einen ständigen freien Mitarbeiter unterstützt. Die Veränderungen der Besucherströme im Bereich Social Media werden aufmerksam verfolgt und vom Stadthaus mitgegangen.

Internationale Aktivitäten

Zweisprachig (Deutsch /Englisch) sind seit 2012 das Info-Leitsystem im Stadthaus, seit 2013 die Stadthaus-Homepage (Start der schrittweisen Einführung der Bilingualität), die Ausstellungstexte und viele Flyer. 2017 wurden Mitarbeiterinnen der Bereiche Aufsicht, Organisation und Finanzen über ein halbes Jahr in englischer Sprache geschult. Drei Mitarbeiterinnen (Öffentlichkeitsarbeit und Organisation) sowie eine freie Mitarbeiterin planen die Ausweitung der internationalen Aktivitäten in Form von fremdsprachigen Ausstellungsführungen und Begleitveranstaltungen, die ab 2019 kontinuierlich angeboten werden sollen.

Interne Kommunikation

Aufsichten und Techniker arbeiten im Schichtdienst. Versetzte Arbeitszeiten, in denen sich diese Beschäftigten häufig nur kurzzeitig begegnen, behindern grundsätzlich den Informationsfluss. So wurde vom Aufsichtspersonal selbst ein sogenanntes "Aufsichtenbuch" entwickelt, in dem alle den Aufgabenbereich betreffenden aktuellen Ereignisse und ggf. Änderungen notiert werden. Zuverlässige und von allen Beschäftigten in gleicher Qualität angebotener Service soll die Zufriedenheit der Ausstellungsbesucher weiter steigern.

Ähnlich verhält es sich mit den Kalender-Einträgen, die im Technik-Bereich eingeführt worden sind. Auch hier wird sichergestellt, dass der jeweils diensthabende Techniker über die aktuell anstehenden Ereignisse (Handwerker, Reparaturen, Wartungen, Anlieferungen usw.) informiert und gerüstet ist. Gut vorbereitete und abgestimmte Handlungsabläufe in der technischen Betreuung und Pflege des Stadthauses sollen eine permanent gut funktionierende Infrastruktur im Stadthaus sichern.

Fortführung des Prozesses

Die aufgeführten Beispiele sollen lediglich verdeutlichen, dass im Stadthaus große, aber auch kleine und nur auf den ersten Blick geringfügige Vorhaben als gleichermaßen bedeutend betrachtet werden. Größere Maßnahmen - wie etwa eine für das Jahr 2020 projektierte Kompletterneuerung des Personenaufzugs mit deutlich verbesserten Einrichtungen zur Barrierefreiheit und Besucherinformation - ziehen häufig Investitionen nach sich und müssen durch eine Ebene vermeintlich kleiner Maßnahmen - wie etwa, seit Sommer 2018, Hinweise auf die besten Plätze für freies W-LAN im Ausstellungsbereich - unterfüttert werden.

Permanente Weiterbildung der Beschäftigten - sei es für Aufsichten (z.B. Umgang mit Besuchern), Techniker oder Organisation (z.B. Neuerungen in der Versammlungsstättenverordnung) oder Öffentlichkeitsarbeit (z.B. Änderungen in Rechtefragen) -, eine offene Kommunikation und die Beteiligung aller Beschäftigten, einhergehend mit der Übertragung von Teilverantwortung auf verschiedene Schultern, führen zu einer hohen Identifizierung des Personals mit dem Stadthaus. Dies ist deutlich am Engagement der einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu erkennen. Gleichzeitig bestätigen die hohe, nach jeder Umfrage bescheinigte Besucher- und Kundenzufriedenheit sowie die Anerkennung in der Ulmer Bürgerschaft den ausdauernden Einsatz des Teams für eine gute Servicequalität im Stadthaus.

Das Stadthaus plant, den strukturierten Prozess "ServiceQualität Deutschland" unbefristet fortzuführen und sich künftig weiterhin im Dreijahresrhythmus von der SQD-Koordinierungsstelle zertifizieren zu lassen.

So banal es klingen mag: „Eine Kette ist nur so stark wie ihr schwächstes Glied“. Daran arbeitet das gesamte Stadthaus-Team tagtäglich.