

Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

173/09

Beschluss	
Nr.	vom
wird von Stabsst. 1.1 ausgefüllt	

Dezernat/Fachbereich:

Fachbereich 8, Kultur

Bearbeitet
von:

Dr. Simon
Moser/ Dr.
Wolfgang
Gall/ Edgar
Common

Tel. Nr.:

82-2297

Datum:

29.10.2009

1. Betreff: I-Punkt Kultur im Ritterhaus

2. Beratungsfolge:	Sitzungstermin	Öffentlichkeitsstatus
1. Kulturausschuss	25.11.2009	öffentlich
2. Gemeinderat	14.12.2009	öffentlich

Beschlussantrag (Vorschlag der Verwaltung):

Der Kulturausschuss empfiehlt dem Gemeinderat wie folgt zu beschließen:

1. Der Gemeinderat begrüßt das Vorhaben die vertriebliche Struktur für die kulturellen Leistungen des Fachbereichs Kultur durch Einrichtung eines „I-Punkt Kultur“ im Ritterhaus ab 2011 zu verbessern.
2. Die Planungen hierzu können auf der Basis des bereits empfohlenen Investitionsbudgets für das Ritterhaus fortgeführt werden vorbehaltlich der in den Haushaltsberatungen zu beschließenden Maßnahmen.
3. Der Gemeinderat nimmt zustimmend zur Kenntnis, dass die Neuorganisation im Bereich der laufenden Kosten grundsätzlich kostenneutral realisiert werden soll. Neueinstellungen sind nur möglich, soweit diesen zusätzliche Einnahmen gegenüberstehen. Vertretbare und tariflich gebotene Mehrkosten bei der Eingruppierung der Mitarbeiter sind von dieser Kostenneutralität ausgenommen.

Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

173/09

Dezernat/Fachbereich:	Bearbeitet von:	Tel. Nr.:	Datum:
Fachbereich 8, Kultur	Dr. Simon Moser/ Dr. Wolfgang Gall/ Edgar Common	82-2297	29.10.2009

Betreff: I-Punkt Kultur im Ritterhaus

Sachverhalt/Begründung:

Im Zuge der bereits vom Gemeinderat (054-1/09) empfohlenen Bereitstellung finanzieller Mittel für die bauliche Umgestaltung der Museums-Information entstanden im letzten halben Jahr Folgeüberlegungen, diese zu einer umfassenden Kultur-Information für alle Kulturdienstleistungen des Fachbereichs Kultur zu erweitern. Hierfür wird im Folgenden der Arbeitstitel „**I-Punkt Kultur**“ verwendet. Das Pendant dazu ist der „**I-Punkt Bildung**“ im Kulturforum, in dem alle Leistungen der Volkshochschule, der Kunstschule und der Musikschule präsentiert und verkauft werden.

Nachdem in den nächsten Jahren im Kulturbereich keine größeren Baumaßnahmen anstehen, die inhaltlichen Positionen der Einrichtungen in den letzten Jahren herausgearbeitet worden sind, auch die organisatorische Struktur der kulturellen Institutionen vorerst gefunden ist, stehen Überlegungen zu einer verbesserten Servicequalität und zum einem gesteigerten Vertrieb als ein Schwerpunktthema im Vordergrund.

Mit verbesserten Service- und Vertriebsanstrengungen können die Nutzerfrequenzen bei im Grundsatz konstanten Kosten noch einmal gesteigert werden. Die zusätzlichen Einnahmen helfen bei der zu erwartenden Budgetknappheit im Rahmen der Finanzkrise zurecht zu kommen, ohne das Angebot zu sehr einschränken zu müssen.

Der im Folgenden unterbreitete Vorschlag zielt also nicht auf ein erhöhtes Zuschussbudget der Kultur ab, sondern auf eine Optimierung und Bündelung von Leistungen, um mittelfristig Mehreinnahmen zu erzielen.

1. Ziele

Mit dieser Maßnahme sollen zwei strategische Ziele der Stadt Offenburg erreicht werden:

- Weiterer Ausbau der Position Offenburgs als kulturelles Oberzentrum im Ortenaukreis und Eurodistrict
- Stärkung der Identifikation der Bürger/innen mit ihrer Stadt und Erhöhung der Attraktivität für Besucher und Gäste.

Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

173/09

Dezernat/Fachbereich:	Bearbeitet von:	Tel. Nr.:	Datum:
Fachbereich 8, Kultur	Dr. Simon Moser/ Dr. Wolfgang Gall/ Edgar Common	82-2297	29.10.2009

Betreff: I-Punkt Kultur im Ritterhaus

Eine Zusammenlegung der kulturellen Dienstleistungen

- macht die Kultur in der Stadt präsenter. Damit wird eine Anlaufstelle und für die kulturinteressierten Bürgerinnen und Bürger und eine Darstellungsfläche in der Innenstadt geschaffen.
- bringt eine Optimierung und Ausweitung der Serviceleistungen der Kultur
- schafft Synergieeffekte bei den Kulturangeboten der städtischen Kulturinstitutionen und ermöglicht eine
- Stärkung des Ritterhauses als kulturellen Gegenpol in der Innenstadt im Vergleich zum Kulturforum in der Oststadt

Das Kulturbüro verfolgt mit der Verlagerung des Ticketverkaufs in das Ritterhaus eine **Optimierung des Kundenservice und eine Ausweitung des Verkaufsangebots mit einem transparenten Gehührensystern**. Alle Karten für Offenburger Veranstaltungen, auch die der Messe sowie Gruppenbestellungen kommen künftig aus einer Hand. Ziel ist die **Ausweitung der Kundenberatung und Verbesserung des Vertriebs kultureller Dienstleistungen**.

Das Museum schafft dadurch Voraussetzungen für eine **weitere Steigerung der Besucherzahlen und eine Qualitätssteigerung beim Kundenservice**. Die Integration des Ticketsystems ReserviX auch beim Museum für die dort vertriebenen Produkte ermöglicht eine Serviceverbesserung.

Die organisatorische Verbindung von Stadtführungen, museumspädagogischen Angeboten, Angeboten im Rahmen der Straße der Demokratie, Führungen im Rahmen von besonderen Tagen (Gedenktag der jüdischen Kultur, Denkmaltag, Freiheitstag, etc.) bringt für die Kunden ein klares Angebotsprofil. Das Kulturbüro wird gezielt Museumsbesucher bewerben und umgekehrt. Aufgrund des großen Interesses der Museumsbesucher an Museumsprodukten wird der Fachbereich Kultur eine spezielle Produktpalette anbieten, die exklusiv im Museumshop erhältlich ist.

2. Ausgangslage

2.1 Das Museum

Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

173/09

Dezernat/Fachbereich:	Bearbeitet von:	Tel. Nr.:	Datum:
Fachbereich 8, Kultur	Dr. Simon Moser/ Dr. Wolfgang Gall/ Edgar Common	82-2297	29.10.2009

Betreff: I-Punkt Kultur im Ritterhaus

Das Museum konnte sich in den vergangenen Jahren überregional durch Sonderausstellungen („Neue Welt und Altes Wissen“, „Aenne-Burda“) sowie lokal durch Sonderveranstaltungen (Museumsnächte, Römertag, Feuerwehrtag, museumspädagogische Aktionstage) und Ausstellungskooperationen mit Vereinen, Kirchen und anderen gesellschaftlichen Gruppen ausgezeichnet positionieren. Die Museumsangebote ziehen jährlich zwischen 25.000 und 30.000 Besucher an.

Zu diesem Erfolg trug auch die Museumspädagogik wesentlich mit bei. Etwa 35% der Museumsbesucher/innen nehmen inzwischen deren Angebote wahr.

Die hohe Frequentierung der Ausstellungsräume führt, 20 Jahre nach dem Umbau des Ritterhauses im Jahr 1989, zu einem dringenden Renovierungsbedarf. Insbesondere der Empfangsbereich entspricht nicht mehr den heutigen Erfordernissen eines publikumsorientierten Museums. Während sich die Arbeit der Mitarbeiter/innen am Empfang vor 20 Jahren auf den reinen Aufsichtsdienst beschränkte, sind heute die Mitarbeiter/innen mit Beratungs-, Buchungs- und Verwaltungstätigkeiten beschäftigt. Hinzu kommen insbesondere während der Sonderausstellungen starke Engpässe bei der telefonischen Beratung.

Die Infotheke des Museums ist zu klein und muss an einem anderen Standort platziert werden. Als Nebeneffekt kann dann auch die Beheizung dieses Arbeitsplatzes in den Wintermonaten ausreichend erfolgen, was an der jetzigen Stelle infolge der starken Thermik nicht möglich ist. Aus all den genannten Gründen stimmten Kulturausschuss und Gemeinderat einem Umbau mit einem Budget von 175.000 € zu. Damit ist eine (langfristig erforderliche) energetische Sanierung nicht gemeint. Der vom Gemeinderat empfohlene Etatansatz ist derzeit auch noch in den internen Planungen der Stadtverwaltung für den Etat 2010/11 enthalten, vorbehaltlich der in den Haushaltsberatungen zu beschließenden Maßnahmen.

2.2 Kulturbüro und BürgerBüro

Das Kulturbüro hat in den vergangenen 15 Jahren Programmangebot und Besucherzahlen verdreifacht. Durch die Eröffnung von Reithalle, Salmen und Oberrheinhalle in den Jahren 2000 bis 2008 wurde das Programmangebot nicht nur im Umfang, sondern auch in der Bandbreite (u. a. Jazz, Weltmusik, Tanz, Kammermusik) wesentlich ausgebaut. Außerdem sind in den vergangenen Jahren zahlreiche regionale Kooperationsprojekte auf den Weg gebracht worden

Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

173/09

Dezernat/Fachbereich:	Bearbeitet von:	Tel. Nr.:	Datum:
Fachbereich 8, Kultur	Dr. Simon Moser/ Dr. Wolfgang Gall/ Edgar Common	82-2297	29.10.2009

Betreff: I-Punkt Kultur im Ritterhaus

(OrtenauKultur, Jazzpassage, Baal Novo, Illiade, Europäische Nächte). All dies führt zu deutlich gestiegenen Anforderungen bei der Beratung unserer Kunden.

Bei der Gründung des BürgerBüros 1999 gab es lediglich zwei Veranstaltungsstätten mit fester Bestuhlung (Stadthalle, Spitalspeicher) und drei Theater-Festabonnements. Inzwischen werden drei Hallen mit über 20 Bestuhlungsplänen bespielt, 4 Fest- und 2 Wahlabos (Theater, Musiktheater, Tanz, Klassik) verkauft, im Rahmen von Ortenaukultur ein wechselseitiger Vorverkauf der Kommunen in der Ortenau angeboten, des weiteren der Vorverkauf für die Kooperationsprojekte in Frankreich organisiert, hinzu kommt die Koordination der Vorverkaufsstellen zwischen Karlsruhe und Freiburg und der Online-Vorverkauf.

Diese für unsere Kunden bequeme, für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehr komplexe Verkaufsstruktur verlangt beim Kundenkontakt ein hohes Maß an Hintergrundwissen und kontinuierlicher Zusammenarbeit mit den weiteren Mitarbeitern des Kulturbüros. Angesichts des extrem breiten Aufgabenfeldes des BürgerBüros können dort nicht alle Mitarbeiter dem vertieften Beratungsbedarf der Kulturkunden entsprechen. Die Leistungen der Mitarbeiter/innen im BürgerBüro waren auch aus Sicht der Kultur in den letzten 10 Jahren sehr aner kennenswert, allerdings ist unstrittig, dass für die zu verstärkenden Vertriebsanstrengungen das BürgerBüro an seine Grenzen gekommen ist.

Hinzukommt, dass das BürgerBüro sich zukünftig verstärkt auf einem weiteren Feld profilieren will: Die Tourismusinformation soll im BürgerBüro gemeinsam mit dem Stadtmarketing ausgebaut werden. Es macht Sinn, dass die Mitarbeiter/innen sich neben ihrem „Alltagsgeschäft“ (Meldewesen, Drehscheibe für die gesamte Verwaltung, Familienpass, ÖPNV und vieles mehr) verstärkt in **einem** weiteren Fachgebiet fortbilden und profilieren. Die Grenzen eines multifunktionalen Einsatzes müssen auch in einem BürgerBüro anerkannt werden. Diese Auffassung ist unter den beteiligten Fachbereichen und Dezernaten unstrittig.

Selbstverständlich werden BürgerBüro und I-Punkt-Kultur zukünftig eng zusammenarbeiten. „Verirrten“ Kunden wird es leicht gemacht werden, die 150 m Entfernung zwischen beiden Einrichtungen „zu überwinden“.

Hinzu kommen die gestiegenen Kontaktzahlen in Direkt- und Telefongespräch. Hier ist eine Verbesserung der Erreichbarkeit nur durch personelle Trennung von Front Office und Telefonberatung machbar, konkret der Verkauf über das Telefon durch speziell geschulte Kräfte muss ausgebaut werden.

Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

173/09

Dezernat/Fachbereich:	Bearbeitet von:	Tel. Nr.:	Datum:
Fachbereich 8, Kultur	Dr. Simon Moser/ Dr. Wolfgang Gall/ Edgar Common	82-2297	29.10.2009

Betreff: I-Punkt Kultur im Ritterhaus

3. Der neue I-Punkt Kultur

Nach einer Umbauphase im Frühjahr/Sommer 2011 soll der I-Punkt-Kultur zum Kultursaisonstart (KUSS) im September 2011 mit der gleichzeitigen Neueröffnung der stadthistorischen Abteilung des Museums beginnen. Bereits ein Start im Jahr 2010 erscheint - inhaltlich, organisatorisch, personell und baulich - sorgfältig vorbereitet nicht möglich.

Der I-Punkt Kultur soll übernehmen:

- Kultur-Dienstleistungen des BürgerBüros/Kulturbüros (Ticketverkauf incl. Gruppenverkauf auch für die Messe Offenburg und die kulturellen Veranstaltungen in den anderen größeren Städten der Ortenau, Vermittlung von Stadtführungen)
- Beratung und Verkauf museumspädagogischer Angebote und von Eintrittstickets
- Koordinierung der Beaufsichtigung des Museums, einschl. Museumseingang
- Aufbau eines Museumsshops und damit Verkauf von Produkten, die aus dem Kulturbereich erwachsen, mit der Stadt Offenburg in Verbindung zu bringen und ggfs. exklusiv in diesem Museumsshop zu erwerben sind. Auch eine Zusammenarbeit mit dem Weingut „Schloss Ortenberg“ und der Museumsgastronomie ist vorstellbar.
- Anlaufstelle für die Straße der Demokratie

Der Fachbereich Kultur erwartet von der Zusammenfassung der kulturellen Dienstleistungen **eine Qualitätssteigerung bei der Kundenbetreuung und beim Vertrieb**. Die Umstrukturierung ist zum jetzigen Zeitpunkt günstig, da das Museum vor einer Neukonzeption seiner Abteilungen steht.

Der I-Punkt Kultur besteht räumlich aus einer Infotheke in Kombination mit einem Museumsshop im Ritterhaus-Foyer.

In der Ritterstraße (z.B. existierende Fahnen am Haus) und im Eingangsbereich des Ritterhauses werden sowohl der I-Punkt als auch der Museumsshop durch entsprechende Medien deutlich signalisiert. Die **optische Verbesserung der Eingangssituation** des Ritterhauses, der attraktiv genug gestaltet sein muss, damit sich Kunden, Besucher und Gäste vom I-Punkt Kultur auch angezogen fühlen, ist

Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

173/09

Dezernat/Fachbereich:	Bearbeitet von:	Tel. Nr.:	Datum:
Fachbereich 8, Kultur	Dr. Simon Moser/ Dr. Wolfgang Gall/ Edgar Common	82-2297	29.10.2009

Betreff: I-Punkt Kultur im Ritterhaus

von besonderer Bedeutung. Die Mittel hierfür sollen bereits aus dem empfohlenen Investitionsbudget bestritten werden. Allerdings sind hierzu nach der Grundsatzentscheidung noch eine Detailplanung und dann eine Kalkulation erforderlich.

Weiteres Kernstück des neuen Konzeptes ist die personelle und räumliche Trennung von Besucherbetreuung und Telefonberatung. Dazu wird eine Telefonauskunft für kulturelle Dienstleistungen im Ritterhaus installiert. Die dort arbeitenden Mitarbeiter werden speziell für den Verkauf von Tickets am Telefon geschult.

4. Personal und Öffnungszeiten

Von Anfang an war zwischen der Verwaltungsspitze und dem Fachbereich Kultur vereinbart, dass auf absehbare Zeit angesichts der Finanzkrise keine zusätzlichen Personalstellen für die Verbesserung der Vertriebsstruktur bereitgestellt werden können.

Deshalb muss der I-Punkt Kultur (einschl. Telefonarbeitsplatz) mit den 3,4 Stellen auskommen, die durch Personalverschiebungen und die Erlöse aus dem Verkauf gedeckt sind bzw. kostenneutral finanziert werden können. Eine Stelle kommt vom Bürgerbüro, 1,65 Stellen kommen vom Museum (Museumseingang, Aufsichtsbereich, Vermittlung museumspädagogische Kurse, Museumsshop), 0,75 Stellen werden über die Vorverkaufsgebühren gedeckt. Die letztere Position ist sehr vorsichtig geschätzt und bietet bei Erfolg die Möglichkeit, die personelle Ausstattung in einem gewissen Maß später zu verbessern. Den städtischen Budgetierungsgrundsätzen entspricht es, dass zusätzlich erzielte Einnahmen im Budget verbleiben.

Die Theke soll in den Stoßzeiten mit zwei Mitarbeiter/ innen besetzt sein, in den Schwachlastzeiten mit einer Mitarbeiter/in. Ein/e dritte/r Mitarbeiter/in übernimmt den Telefonservice, der in einen Büro des Ritterhauses eingerichtet wird. Die Mitarbeiter des Teams werden umschichtet an der Infotheke und am Telefonarbeitsplatz tätig werden.

Der I-Punkt Kultur wird zu den derzeitigen **Öffnungszeiten** des Museums (**Dienstag bis Sonntag 10 – 17 Uhr**) **also 42 Stunden in der Woche geöffnet sein. Der telefonische Arbeitsplatz wird von Montag bis Freitag 10 -17 Uhr** besetzt sein.

Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

173/09

Dezernat/Fachbereich:	Bearbeitet von:	Tel. Nr.:	Datum:
Fachbereich 8, Kultur	Dr. Simon Moser/ Dr. Wolfgang Gall/ Edgar Common	82-2297	29.10.2009

Betreff: I-Punkt Kultur im Ritterhaus

Sieht man die persönliche Präsenz und die telefonische Erreichbarkeit komplementär, dann ist I-Punkt an 355 Tagen im Jahr präsent.

Dies sind die maximalen Öffnungszeiten, die mit dieser personellen Ausstattung möglich sind. Allerdings wird der Fachbereich Kultur gleichzeitig seine vertriebliche Zusammenarbeit mit der Messe erweitern. Das gesamte Kartenangebot (natürlich mit einer abgestuften Beratungsqualität) des Kulturbüros **und** der Messe wird an beiden Vorverkaufsstellen – in der Ritterstraße und im Verwaltungsgebäude der Messe an der Schutterwälderstraße zu kaufen sein. Darauf wird zukünftig in den Werbemitteln prägnant hingewiesen. Die **Vorverkaufsstelle der Messe ist von Montag bis Freitag von 8-17 Uhr** geöffnet.

Man kann somit bei Stadt und Messe zusammengenommen an allen 7 Tagen der Woche (insgesamt 59 Stunden) Tickets persönlich am Schalter erwerben. Auch erscheint eine stärker hervorgehobene Vorverkaufsstelle westlich der Kinzig für die dort wohnenden Besucher durchaus sinnvoll.

Natürlich wäre eine Ausweitung der Öffnungszeiten des Ritterhauses wünschbar, sie ist aber personell derzeit nicht darstellbar. Die jetzt angebotenen Zeiten in Verbindung mit dem Verkauf über Telefon und Internet sind unseres Erachtens kundenfreundlich und gut vertretbar.

Einzig im Bereich der Eingruppierung der Mitarbeiter/innen werden sich geringe Mehrkosten ergeben. So muss die Stelle der Teamleitung durch eine qualifizierte Fachkraft besetzt werden, die möglicherweise extern gesucht werden wird. Die frei werdende Stelle hat voraussichtlich eine niedrigere Eingruppierung.

5. Perspektiven

Durch die Installation des I-Punkt Kultur im Foyer des Ritterhauses fällt ein günstig gelegener, gut eingeführter Veranstaltungsraum im Ritterhaus weg. Die Mitarbeiter der Kultur (einschließlich denen des Ritterhauses) gehen davon aus, dass die neuen Perspektiven diesen Verlust rechtfertigen. Vernissagen werden vorerst wieder häufiger im Saal (EG) oder in den Wechsausstellungsräumen (1.OG) stattfinden.

Dieser Verlust könnte in einer zweiten Umbauphase nach 2014 und nach Verarbeitung der Finanzkrise ausgeglichen werden, indem der Innenhof des

Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

173/09

Dezernat/Fachbereich:	Bearbeitet von:	Tel. Nr.:	Datum:
Fachbereich 8, Kultur	Dr. Simon Moser/ Dr. Wolfgang Gall/ Edgar Common	82-2297	29.10.2009

Betreff: I-Punkt Kultur im Ritterhaus

Ritterhauses transparent überdacht wird. Dieser neu geschaffene Raum böte einen ausgezeichneten Rahmen für Vernissagen, Vorträge und andere kleine Veranstaltungen, Dieser Raum könnte das Herz des Ritterhauses werden, da man sich von dort in alle Bereiche des Ritterhauses direkt begeben kann. Er würde sich auch nicht mit dem Eingang zum Keller der Althistorischen Narrenzunft „beißen“.

Überdies hätte die Aufgabe des offenen Innenhofs nach Auffassung der Baufachleute energetische Einsparungen zur Folge und wäre für die Optimierung der Gebäudeerhaltung von Vorteil. Entsprechende Beispiele an anderen Stellen existieren. Hierbei handelt es sich allerdings nur um unverbindliche Zukunftsüberlegungen, die erst konkretisiert werden könnten, wenn das jetzt vorgelegte Konzept sich in der Wirklichkeit bewährt hat.

Danach kann in einem zweiten Schritt der Vorverkauf nach Straßburg ausgeweitet werden. Um die Positionierung Offenburgs als kulturelles Oberzentrum auszubauen, soll ein Eurodistrikt-Veranstaltungskalender geschaffen und das Ticketsystem ReserviX zu ausgewählten Straßburger Veranstaltern (Illiade, Maillon, Pôle Sud, Musica, Jazzdor, Laiterie, Nuits Européennes, TNS) ausgeweitet werden.

Es soll ausdrücklich darauf hingewiesen werden, dass mit diesem Vorschlag einer erweiterten vertrieblichen Aktivität der Kultureinrichtungen keine Strukturen geschaffen werden, die nicht wieder verändert werden können, sollte sich wider Erwarten der Erfolg des I-Punkt Kultur nicht einstellen.