Bildungscampus Nürnberg: Einführung der Bildungscampus-Card

zum Kulturausschuss am 13. Oktober 2014

1. Ziele der Bildungscampus-Card

Im Jahreskontrakt 2014 des Bildungscampus wurde auf die Notwendigkeit des Ausbaus eines gemeinsamen Kund/innen-Managements hingewiesen. Mit der für Anfang Januar 2015 geplanten Einführung der Bildungscampus-Card wird hierfür ein geeignetes Instrument zur Verfügung stehen. Über die konkreten Ziele hinaus erfolgt damit ein Beitrag für das Zusammenwachsen und die Profilierung des Bildungscampus als modellhafte Bildungs- und Kultureinrichtung. Mit diesem beispielhaften Kooperationsprojekt von Bildungszentrum und Stadtbibliothek soll die inhaltliche Verzahnung zwischen beiden Einrichtungen noch enger werden.

Für die Kund/innen in Bildungszentrum und Stadtbibliothek sollen damit eine neue Möglichkeit der Kundenbindung geschaffen und Synergien besser genutzt werden. In einem weiteren Schritt ist geplant, einen gemeinsamen Kund/innen-Stamm aufzubauen, zu pflegen und für eine gemeinsame Kundenansprache und –akquise auf der Basis konkreter Angebote zu nutzen. Dabei werden auch Kostenvorteile gegenüber einer Neukundenakquise berücksichtigt.

Bildungs- und Wissenserwerb als zeitintensiver, nachhaltiger Prozess lässt sich so mit konsequenter Kundenbindung und –pflege verbinden. Vorteile ergeben sich aus der gegenseitigen Werbung und der Nutzung der Reichweiten.

2. Nutzen der Bildungscampus-Card für Kund/innen

Die Bildungscampus-Card bietet mehrere Nutzenfunktionen.

Die Nutzung als Bibliotheksausweis für die Stadtbibliothek (Ausweisfunktion):

- Medienausleihe
- Onleihe digitaler Medien
- WLAN-Nutzung in der Stadtbibliothek Zentrum

Darüber hinaus schaffen spezielle Angebote des Bildungszentrums und des Planetariums einen Mehrwert für alle Kund/innen des Bildungscampus (Bonusfunktion):

- Besuch von ausgewählten Kursen in den Lernzentren
- Besuch von Einzelveranstaltungen im Bildungszentrum, die vor allem zum jeweiligen Programmschwerpunkt (1. Halbjahr 2015: Thema Mobilität) angeboten werden und im Programm entsprechend gekennzeichnet werden
- Einmaliger kostenfreier Besuch einer Themenshow im Planetarium
- Jahreskarte gegen Gebühr für den Besuch mehrerer Themenshows und Live-Vorführungen im Planetarium
- Newsletter mit aktuellen Programmangeboten (nach Zustimmung der Kund/innen)

Bildungscampus Nürnberg: Einführung der Bildungscampus-Card

zum Kulturausschuss am 13. Oktober 2014

3. Umsetzung

Ab Januar 2015 wird die Bildungscampus-Card ausgegeben. Bei der Nutzung als Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek enthält sie auch dessen bisherige Funktionen (siehe Punkt 2).

Neu ist das Design, das auf der Vorderseite die unter dem Dach des Bildungscampus vereinten Marken Stadtbibliothek, Bildungszentrum und Planetarium vorstellt (siehe Anlage). Die bisherigen Bibliotheksausweise der Stadtbibliothek werden ab Januar 2015 schrittweise gegen die Bildungscampus-Card umgetauscht. Durch die neue Kundenkarte werden die Kund/innen, die bislang ausschließlich die Stadtbibliothek genutzt haben, automatisch auf die beiden anderen Einrichtungen des Bildungscampus (Bildungszentrum und Planetarium) aufmerksam gemacht und animiert, deren Angebote ebenfalls zu nutzen.

Im Bildungszentrum erhalten die Kund/innen die Bildungscampus-Card bei Nutzung der speziellen Angebote (siehe Punkt 2).

Die zur Umsetzung der Bildungscampus-Card erforderlichen Änderungssatzungen bringt der Bildungscampus ebenfalls in den Kulturausschuss am 10. Oktober 2014 ein.

4. Wirtschaftlichkeit

Stadtbibliothek und Bildungszentrum verfügen zusammen über ca. 100.000 Kund/innen, die entweder Medien entleihen oder an Kursen und Veranstaltungen teilnehmen. Auf dieses große Potenzial sind die mit der Bildungscampus-Card verbundenen Ziele ausgerichtet. Dabei wird es auch darum gehen, die bisher geringe Schnittmenge von Personen, die sowohl Kund/innen in der Stadtbibliothek als auch im Bildungszentrum sind, zu erhöhen.

Für die Einführung der Bildungscampus-Card entstehen folgende einmalige Kosten:

1. Umtausch des bisherigen Bibliotheksausweises: ca. 7.500 € jährlich (verteilt über einen Zeitraum von 3 Jahren)¹
2. Marketingkosten: je ca. 13.500 € in 2014 und 2015².

Darüber hinaus entstehen IT-Kosten, die mit 800,- € als geringfügig zu bezeichnen sind.

Die genannten Kosten können aus dem laufenden Budget des Bildungscampus gedeckt werden. Außerdem ist eine Reduzierung von Plakaten und Flyern für Veranstaltungen des Bildungscampus insgesamt zugunsten von Werbung über Internet vorgesehen. Zudem wird durch erhöhte Einnahmen in Folge vermehrter Kursbuchungen und Einführung einer Jahreskarte für das Planetarium eine Kompensation der Kosten erwartet.

¹ Geschätzt wird ein Austausch von jeweils 22.000 Karten jährlich zu einem Stückpreis von 34 Cent. Die Schätzung erfolgt aufgrund des bisherigen Kundenverhaltens und der Anmeldepraxis bei der Stadtbibliothek und sollte nach drei Jahren abgeschlossen sein.

² Layout, Werbekosten für Flyer, Plakate, Anzeigen u.Ä.

Bildungscampus Nürnberg: Einführung der Bildungscampus-Card

zum Kulturausschuss am 13. Oktober 2014

Die meisten Bonus-Angebote basieren auf Veranstaltungen, die noch Platzkapazitäten aufweisen oder problemlos in größeren Räumen durchgeführt werden können. Vor allem im Planetarium und in den Lernzentren werden durch die Bonus-Angebote eine bessere Auslastung und damit auch eine bessere Wirtschaftlichkeit erwartet. Mit Verdrängungseffekten durch die Bonus-Angebote wird deshalb höchstens in geringem Maß gerechnet.

Die Bildungscampus-Card bietet die große Chance, Neukund/innen und sporadische Kund/innen beider Einrichtungen als Stammkund/innen zu gewinnen und damit über die erhöhte Kundenbindung Mehreinnahmen zu generieren. Somit wird die Ertragskraft des Bildungscampus mittelfristig steigen. Neben den sofort sichtbaren konkreten Vorteilen für die Kund/innen handelt es sich deshalb auch unter dem Aspekt der Wirtschaftlichkeit um eine sinnvolle Maßnahme.