

# Entscheidungsvorlage: Jahreskontrakt 2018 des Bildungscampus Nürnberg (BCN)

## Finanzen und Leistungskennzahlen

	2017 (Progn.)	2016	2015
Erwachsenenbildung – Belegungen	74.600	70.698	74.747
Erwachsenenbildung – Veranstaltungen	5.868	5.346	5.496
Erwachsenenbildung – Teilnahmeentgelte in €	4.737.000	4.363.765	4.464.822
Erwachsenenbildung – Kursstunden	130.000	124.000	114.000
Planetarium – Besuche	69.000	67.706	58.559
Planetarium – Veranstaltungen	870	883	694
Stadtbibliothek – Besuche	835.000	861.063	893.986
Stadtbibliothek – Veranstaltungsbesuche	40.700	33.800	34.583
Stadtbibliothek – Entleihungen	2.075.000	2.119.974	2.174.234

Quelle: SAP, Stand: 07.11.2107

Das Haushaltsjahr 2016 konnte mit positivem Budgetergebnis abgeschlossen werden, das Budget 2017 ist im Plan. Die Leistungskennzahlen bei der Erwachsenenbildung weisen eine positive Entwicklung auf. Insbesondere die Anzahl der Kursstunden konnte gesteigert werden; die erfreuliche Entwicklung der Teilnahmeentgelte ist vor allem auf eine Erhöhung der Kursgebühren zurückzuführen. Die Kennzahlen des Planetariums weisen nach oben: Die Investitionen in eine moderne Ausstattung und Technik spiegeln sich in diesen Zahlen wider. Die Stadtbibliothek hält die Leistungsdaten derzeit auf hohem Niveau, trotz leicht rückläufiger Zahlen bei Besuchen und Entleihungen. Weitere Informationen zu BCN-Finanzdaten und -Kennzahlen sind in **Anlage 3** dargestellt.

### Rückblick 2017

Auch im 6. Jahr seit Bestehen befindet sich der BCN mit seinen drei Marken Bildungszentrum, Stadtbibliothek und Planetarium auf Kurs. Die wichtigsten strukturellen, inhaltlichen Veränderungen und Weiterentwicklungen werden kursorisch in **Anlage 1** beschrieben. Eine hohe Bedeutung in strategischer Hinsicht kommen dem Start der **BCN-Bildungsberatungsstelle** sowie den Beschlüssen zum **Virtuellen BCN** zu. Aus Kundenperspektive sind insbesondere die **Wiedereinführung der Jahresgebühr** bei BCN/StB, die Verlängerung des **Mietvertrages** für den **Gewerbemuseumsplatz 2** sowie die sehr erfreuliche Entwicklung des BCN-Angebotes im Bereich **Deutschlernen und Integration** hervorzuheben.

### Arbeitsschwerpunkte 2018

- **Virtueller BCN:** Die ersten Realisierungsschritte des Kulturausschussbeschlusses vom 7.7.2017 sind mit der Einführung der **Munzinger-Datenbanken** und des **Musikstreaming-Angebotes „Freegal“** sowie des **mobilen OPAC** bei BCN/StB bereits getan. Bei BCN/BZ laufen zum einen **Blended Learning-Kurse** in der beruflichen Bildung und der Grundbildung, die sich derzeit in der Pilotphase befinden. Zum anderen wird planmäßig derzeit ein Entwicklungsprojekt gemeinsam mit den Volkshochschulen München und Augsburg im Bereich des Sprachenlernens (digicircle) durchgeführt. Die Ergebnisse für ein **mit digitalen Medien angereichertes Präsenzkursformat** werden im Herbst 2018 vorliegen und anschließend auf andere Fachteams des BCN/BZ übertragen.

Wesentliche Fortschritte sind für 2018 in der digitalen Leseförderung, beim Aufbau einer **BCN/BZ-Internetseite** als wesentlicher Baustein einer zeitgemäßen digitalen Kundenkommunikation sowie bei der Ausstattung mit **WLAN** in den BCN/BZ-Gebäuden zu erwarten. Im südpunkt wird WLAN ab dem ersten Quartal 2018 zur Verfügung stehen. Auch die Aufträge für die Einrichtung von WLAN im Planetarium sind bereits erteilt. Derzeit laufen zudem Gespräche mit der Nürnberger Versicherungsgruppe, um WLAN im Hauptkursgebäude von BCN/BZ einzurichten.

Weiterführende konzeptionelle Arbeiten sind noch hinsichtlich der **Digitalisierung der Historisch-Wissenschaftlichen Stadtbibliothek** mit einer attraktiven, weltweit verfügbaren Online-Präsentation (Portal „Kulturerbe der Stadt Nürnberg“ im Kontext der Kulturhauptstadt-Bewerbung Nürnbergs), der **digitalen Leseförderung bei BCN/StB** sowie der **digitalen Kundenkommunikation** des BCN zu leisten. Die Ergebnisse dieser Überlegungen sollen im Laufe des Jahres 2018 dem Kulturausschuss vorgestellt werden. Der BCN wird nach Realisierung dieser Vorhaben künftig einen bedeutenden Beitrag zur Bekämpfung des sog. „digitalen Analphabetismus“, zur Stärkung der Medienkompetenz (technischer Umgang, v.a. aber Förderung der Urteilsfähigkeit über die Qualität von Quellen, verantwortungsvollen Umgang mit Daten und Privatsphäre im Internet) sowie zur Vermeidung der digitalen Spaltung der Gesellschaft leisten können.

- **BCN als Ort der Literatur:** Bereits im Jahr 2017 war die Entwicklung dieses Konzepts ein Schwerpunkt. Der BCN soll künftig danach zum einen als Veranstalter profilierter/wahrnehmbarer sowie neu auch als Koordinator und Impulsgeber für die freie Literaturszene auftreten. Die Profilschärfung für die eigenen Veranstaltungsformate – Autorenlesungen, kreatives Schreiben, Literaturkreise, Buchempfehlungen sowie Erlebnisformate – erfolgt sukzessive bis Ende 2018. In der neuen Rolle als Koordinator und Impulsgeber könnte über eine einzurichtende Anlaufstelle die Vernetzung der Literaturveranstalter und anderer Akteure (Buchhändler, Übersetzer, Verleger) gesteuert und gefördert werden. Ziel dabei ist es, die Sichtbarkeit des vielfältigen literarischen Lebens in der Stadt zu stärken und zu fördern. „Am Katharinenkloster“ könnte dafür ein attraktiver und zentraler Ort der Literatur entstehen, der als Beitrag zur Kulturhauptstadt-Bewerbung schrittweise entwickelt werden kann. Hierzu ist eine Vorlage im Kulturausschuss für 2018 vorgesehen.
- **Segmentierung und Zielgruppenprofilierung:** Der Markt für öffentliche Erwachsenenbildung ist dynamischer geworden. Gleichzeitig werden die BCN-Kundinnen und -Kunden selbstbewusster und anspruchsvoller. Die typische Kundin, den typischen Kunden des BCN gibt es nicht mehr. Die Zielgruppen haben sich ausdifferenziert. Neben dem bisherigen „Standard“-Bildungsangebot der sechs Fachteams von BCN/BZ werden deshalb zusätzliche Programmsegmente für zunächst zwei definierte Zielgruppen ab dem zweiten Halbjahr 2018 angeboten werden. Acht Kundensegmente wurden insgesamt definiert, um die Bildungsbedarfe je nach Alter und Lebenssituation zielgenauer zu adressieren und damit effektiver zu arbeiten.  
Die geplante Segmentierung verfügt über ein ausgeglichenes Verhältnis im Hinblick auf die Alterspyramide, Gender-Betrachtung, bildungspolitische Erfordernisse sowie die Zukunftsausrichtung. Im Hinblick auf den öffentlichen Auftrag wurden vor allem die unteren und mittleren Einkommensschichten berücksichtigt. Über eine sog. „Buyer Persona“-Konzeption wurden die Zielgruppen spezifiziert, um dem Kunden ein Gesicht zu geben, deren Bedürfnisse, Lebensumfeld und Kommunikationsgewohnheiten vor Augen zu haben.
- **Service- und Beratungsstandards:** Öffentliche Erwachsenenbildung ist ein Dienstleistungsangebot mit teilweise hohem Beratungsbedarf. Zwar melden sich mehr als 50 Prozent der Kundinnen und Kunden online mit steigender Tendenz an. 75 Prozent der persönlich erscheinenden Kunden sprechen indes nicht hinreichend deutsch und die persönliche Beratung hat hohe Sozial-, Vermittlungs- und Verweisfunktion. Um mehr Zeit

und eine bessere Beratungsqualität zu erzielen, wurden drei „Servicebereiche“ definiert: Zum einen die Serviceberatung, die Produktberatung und die Bildungsberatung. Während bei der Serviceberatung Fragen zur Anmeldung und Abwicklung des Veranstaltungs- und Kursgeschehens stehen, geht es bei der Produktberatung um vertiefte Beratung zu Kursen und auch zu möglichen Anschlussqualifizierungen. Die Bildungsberatung unterstützt den Kunden bei der Suche nach dem richtigen Bildungsweg und umfasst ebenso die drittmittelfinanzierten Angebote „Jobbegleitung“, die Anerkennung von ausländischen Abschlüssen sowie die Sprachberatung insbesondere für Zuwanderer. Die verbesserte Implementierung dieser Servicebereiche und -standards zielt intern auf eine verbesserte, klar definierte Zuordnung und Steuerung der Kundenanliegen.

- **Überarbeitung Konzept Leseförderung:** Nach Bezug des neuen Gebäudes am Gewerbemuseumsplatz 4 samt Neuausrichtung der BCN/StB-Organisationsstruktur sowie den neuen Möglichkeiten der Digitalisierung ist das Konzept zur Kernaufgabe „Leseförderung“ neu zu justieren und teils weiterzuentwickeln. Dabei sollen Aufgabenfelder mit entsprechenden Zielsetzungen hinsichtlich Reichweite, Qualität, Umsetzungswege sowie Kooperationskorridore innerhalb des BCN und der Stadtgesellschaft aufgezeigt werden. Ergebnisse werden im Mai 2018 vorliegen.
- **Bauprojekt Gemeinschaftshaus Langwasser:** Die Generalsanierung des Gemeinschaftshauses führt zur Schließung der Stadtteilbibliothek von Januar bis April 2018. Ab Mai 2018 wird der Betrieb in einem Containerbau mit reduziertem Medien- und Veranstaltungsangebot stattfinden. Die Wiedereröffnung des Gemeinschaftshauses mit Serviceverbesserungen ist für Mai 2020 geplant.
- **Verbesserung interner Prozesse:** Der BCN nimmt organisatorische Anpassungen vor, insbesondere stehen ablauforganisatorische Änderungen dreier Kernprozessen im Fokus.
  - Im **Programmplanungsprozess** von BCN/BZ wird ein Programmplanungszyklus implementiert, der die strategischen Entscheidungen über den Jahresverlauf konsequent in konkrete Angebote überführt. Integraler Bestandteil ist dabei die Evaluation von Innovationen durch Fokusgruppen. Der Programmplanungsprozess von BCN/BZ wird dabei konsequent am **Bestandsmanagementprozess** von BCN/StB gespiegelt, mit dem Ziel die jeweiligen Angebote noch besser zu verzahnen.
  - Ein BCN/BZ-übergreifendes **Kursleitermanagement** nimmt mit den vier Bereichen Arbeitsorganisation, Qualitätsstandards, Bewerbermanagement sowie die Kommunikation mit Kursleitungen in den Fokus, die eine zentrale Rolle für die Ausgestaltung eines hochwertigen Angebots spielen.
  - Das **Kundenfeedbacksystem** von BCN/BZ wird systematisch durch unterschiedliche digitale und analoge Kanäle, die zur Verfügung gestellt werden, optimiert. Repräsentative Rückmeldungen von Kundinnen und Kunden zu Inhalten, Organisation und Service sollen für die Optimierung bestehender und in Planung befindlicher Angebote noch präziser genutzt werden.
  - Eine notwendige **organisatorische Anpassung bei BCN/StB**, die bereits seit 1.11.2017 läuft, zielt auf die Verringerung einer Hierarchieebene im Kundenbereich 1. Es zeigte sich, dass als Folge bzw. Ursache der derzeitigen Organisationsstruktur unnötiger Kommunikationsaufwand sowie eine Verlangsamung von Prozessen und Problemlösungen entstand.

### **Ausblick auf das Veranstaltungsprogramm des BCN**

In **Anlage 2** ist eine Auswahl von Veranstaltungen im BCN aufgeführt. Neben dem umfangreichen **Veranstaltungsprogramm** des **Bildungszentrums**, der **Stadtbibliothek** sowie des **Planetariums** unterstützt der BCN mit seinem **Schwerpunktthema „Zukunft? Zukunft!“** die Kulturhauptstadt-Bewerbung nachhaltig und möchte als Plattform für Austausch und Diskussion Impulse für die Bewerbung Nürnbergs aus der Stadtge-

sellschaft heraus aufgreifen und in diese hineintragen. Im zweiten Halbjahr 2018 beginnt das darauffolgende Schwerpunktprogramm „**Zukunft? Nürnberg!**“ (Arbeitstitel), mit dem die o.g. und weitere „große“ Zukunftsthemen durch einzelne Veranstaltungen noch näher auf Nürnberg bezogen werden. Dies könnte u.a. auch der Austausch von Beteiligten sein, die sich in Nürnberg aktiv mit diesen Themen auseinandersetzen und das Gespräch mit Akteuren aus anderen deutschen und europäischen Städten suchen.