

Vorlage

an den Verwaltungsausschuss
über den Ausschuss für Wirtschaft, Kultur, Tourismus

Öffnungszeiten der „Info am Markt“

Es wird Bezug genommen auf die Vorlage V131a/09 vom 06.11.2009.

Die Verwaltung hat für den Zeitraum vom 24. September 2009 bis 31. März 2010 die Erhebung des Publikum- und Telefonaufkommens zwischen 14.00 Uhr und 17.00 Uhr an Donnerstag- und Freitagnachmittagen vorgenommen. Die Gesamtergebnisse sind nachfolgend gegenübergestellt.

Tag/ Publikum	14.00 Uhr bis 15.30 Uhr	15.30 Uhr bis 17.00 Uhr
Donnerstag	45	n. n.
Freitag	22	14

Tag/ Telefon	14.00 Uhr bis 15.30 Uhr	15.30 Uhr bis 17.00 Uhr
Donnerstag	36	17
Freitag	3	0

Aufgrund der verkürzten Öffnungszeiten am Donnerstagnachmittag ist das Registrieren der Besucherzahlen nur möglich, wenn sich Touristen und Bürger aktiv bemerkbar machen.

In der Regel ist die „Info am Markt“ mindestens bis 15.30 Uhr durch eine Mitarbeiterin im Back-Office besetzt. Somit können donnerstags potenzielle Besucher registriert werden, die außerhalb der Öffnungszeiten (ab 14.00 Uhr geschlossen) an die Tür klopfen oder auch klingeln. In beiden Fällen wird dann trotz geschlossener Info die Möglichkeit geboten, dennoch die gewünschten Informationen zu erhalten. Fehlversuche anderer Kunden, die sich nicht aktiv bemerkbar machen und auch Besucher nach 15.30 Uhr, können leider nicht beziffert werden. Ebenso verhält es sich mit Telefonkunden. Entgangene Telefonate können nur dann gelistet werden, wenn der Gesprächsteilnehmer die eigene Nummer sendet und die Telefonanlage diese auch speichert.

Die Erhebung des Publikum- und Telefonaufkommens zeigt, dass trotz der großzügigen Öffnungszeiten am Freitagnachmittag der Service der „Info am Markt“ im Verhältnis zum Donnerstagnachmittag (ab 14.00 Uhr geschlossen) nur halb so oft in Anspruch genommen wird. Es ist zu beobachten, dass auswärtige Besucher die „Info am Markt“ überwiegend Freitagvormittag bzw. samstags aufsuchen.

Aus diesem Grund schlägt die Verwaltung vor, die Öffnungszeiten für Donnerstag/Freitag zu tauschen und so dem Besucherverhalten Rechnung zu tragen und eine größere Kundenfreundlichkeit zu bieten.

Eine Ausweitung der Öffnungszeiten auf beide Tage ist aufgrund der Reduzierung auf 1,5 Stellen nicht umsetzbar.

Beschlussvorschlag:

Die „Info am Markt“ hat ab 01.10.2010 zu folgenden Zeiten geöffnet:

Montag bis Donnerstag:	08.30 Uhr bis 17.00 Uhr
Freitag:	08.30 Uhr bis 14.00 Uhr
Samstag:	10.00 Uhr bis 14.00 Uhr

Eine entsprechende Pressemitteilung wird durch die Verwaltung vorbereitet.

(Eisermann)