



Sachbearbeitung TH - Theater Ulm  
Datum 30.09.2011  
Geschäftszeichen TH-VD  
Beschlussorgan Fachbereichsausschuss Kultur Sitzung am 18.11.2011 TOP  
Behandlung öffentlich GD 354/11

---

Betreff: Konzeptionelle Überlegungen zum Vertrieb beim Theater Ulm

Anlagen: --

**Antrag:**

Die konzeptionellen Überlegungen zum Vertrieb beim Theater Ulm zustimmend zur Kenntnis zu nehmen.

Angela Weißhardt  
Verwaltungsdirektorin

---

Genehmigt:	Bearbeitungsvermerke Geschäftsstelle des
BM 2,C 2,GM,OB,ZS/P	Gemeinderats:
_____	Eingang OB/G _____
_____	Versand an GR _____
_____	Niederschrift § _____
_____	Anlage Nr. _____

## Sachdarstellung:

Zusammenfassende Darstellung der finanziellen Auswirkungen

---

Finanzielle Auswirkungen:	nein
Auswirkungen auf den Stellenplan:	ja

---

### 1. Sachstand / aktuelle Beschlusslage

Im Grundsatzbeschluss zur Sanierung des Theaters (GD 025/08) wurde vorgeschlagen, die bisherige räumliche Trennung von Theaterkasse und Abonnementbüro aufzuheben, weil es dafür aus Sicht des Bürgers keinen erkennbaren sachlichen Grund gebe. Die Zusammenlegung sollte durch einen Umbau der Kassenhalle realisiert werden.

Im Rahmen der geplanten Umsetzung hat der Fachbereichsausschuss Stadtentwicklung, Bau und Umwelt am 09.06.2009 bzw. der Gemeinderat am 24.06.2009 auf Antrag der SPD-Fraktion vom 03.03.2009 (Antrag Nr. 28/2009) beschlossen, den Umbau der Kassenhalle vorerst zurückzustellen, bis die bestehenden offenen Fragen geklärt sind.

### 2. Konzeptionelle Überlegungen zum Kundenservice / Vertrieb

Grundsätzlich müssen sich Service und Vertrieb an den Bedürfnissen der Besucherinnen und Besucher ausrichten. Folgende Aspekte sind hierbei mit einzubeziehen:

#### 2.1. Optimierung der bisherigen Serviceleistungen

Durch den Umbau bzw. die Erweiterung der bestehenden Kassenhalle wird der erforderliche Raum geschaffen, damit die bislang getrennt untergebrachten Bereiche Theaterkasse und Abonnementbüro in gemeinsamen Räumlichkeiten verortet werden können. Zur Gestaltung der neuen Räumlichkeiten im Einzelnen wird auf die GD 389/11 verwiesen.

Mit der baulichen Umsetzung dieser Planung werden alle Anforderungen an einen zeitgemäßen, ansprechenden und publikumsorientierten Servicebereich erfüllt:

- Der Servicebereich ist für die Besucher/innen präsent und gut zu erreichen.
- Barrierefreie Erreichbarkeit ist gesichert.
- Die Öffnungszeiten werden ohne zusätzlichen Personalbedarf erweitert.
- Die Anliegen der Besucher/innen werden so weit als möglich aus einer Hand bearbeitet.
- Durch die Neugestaltung wird ein ansprechendes und publikumsfreundliches Ambiente geschaffen.

Unterstützend zur Neustrukturierung führt TH eine Umfrage bei den Besuchern/innen durch. Diese Umfrage bezieht sowohl die Abonnenten/innen wie auch den Publikumsteil, der die Karten an der Kasse kauft, ein. Die Ergebnisse werden ausgewertet und fließen in

die konkrete Ausgestaltung des neuen Servicebereiches (z.B. Festlegung der Öffnungszeiten) mit ein.

## 2.2. Erschließung neuer Vertriebswege

- **Online-Ticketing und Kartenkauf auf Rechnung**  
Das Online-Ticketing hat sich zwischenzeitlich als fester Bestandteil des Kartenvertriebes etabliert. Vor allem für die Wilhelmsburg sind viele Karten über diesen Weg verkauft worden.  
TH bietet als weiteren Service zwischenzeitlich darüber hinaus den Kartenkauf auf Rechnung an.  
Damit bestehen nun vielfältige Wege, um Karten beim Theater Ulm erwerben zu können.
- **Kartenverkauf an Hochschulen und der Universität**  
Im April 2011, zu Beginn der jeweiligen Sommersemester, wurde erstmals der Kartenverkauf an den beiden Hochschulen Ulm und Neu- Ulm sowie der Universität Ulm durchgeführt. An allen drei Einrichtungen können die Studierenden einmal pro Woche in der Mittagszeit Karten für das Theater Ulm erwerben.  
Diese Maßnahme, die ja erst zum Ende der letzten Spielzeit 2010-2011 gestartet ist, soll nun über eine komplette Spielzeit hinweg erprobt werden.

## 2.3. Maßnahmen zur Kundenbindung und zur Erschließung neuer Zielgruppen

Die Bindung von Kunden an das Haus und die Erschließung neuer Zielgruppen sind wichtige und unverzichtbare Themen. TH hat hierzu unterschiedliche Initiativen ergriffen:

- **Induktive Höranlage**  
Zum Beginn der aktuellen Spielzeit 2011-2012 wurde im Großen Haus eine induktive Höranlage eingebaut, die Besuchern/innen mit eingeschränktem Hörvermögen wieder vollen Theatergenuss zurückbringt. Diejenigen, die im Besitze eines eigenen Hörgerätes sind, können sich hierüber auf die Anlage aufschalten; Besucher/innen, die kein eigenes Hörgerät besitzen, können einen Hörbügel ausleihen.  
Die Anlage soll vollständig aus Spenden finanziert werden; ein großer Teil ist bereits durch Spendenmittel refinanziert.
- **Kinderabonnement**  
Ebenfalls zur aktuellen Spielzeit 2011-2012 wurde ein Kinderabonnement eingerichtet, das sich insbesondere an die Zielgruppe von Kindern bis ca. 12 Jahre richtet. Ziel ist es, bereits in frühen Jahren Kinder an Theater heranzuführen zu können – durch einen Mix aus entsprechenden Vorstellungen: Märchen, Kinderkonzert, Musiktheater (im Großen Haus) und Ballett (ebenfalls im Großen Haus). Die Vorstellungen finden entweder an Vormittagen oder Sonntag Nachmittagen statt.  
Die bisherige Resonanz ist sehr positiv und zeigt, dass die gewünschte Zielgruppe auch auf dieses neu geschaffene Angebot gut anspricht.

- **„Mitgeh“-Börse**  
Die Erfahrung verschiedener anderer Häuser zeigt, dass es theaterinteressierte Menschen gibt, die aber als Einzelperson einen Vorstellungsbesuch scheuen. Deshalb hat sich TH entschlossen, auf der Homepage eine „Mitgeh“-Börse einzurichten, über die sich theaterbegeisterte Einzelpersonen zu einem gemeinsamen Vorstellungsbesuch finden und verabreden können. Derzeit werden die technischen und weiteren (z.B. datenschutzrechtlichen) Voraussetzungen geprüft.  
Es ist ebenfalls angedacht, für eine solche „Mitgeh“-Börse auch andere als internet-basierte Plattformen zu schaffen.

#### 2.4. **Personelle Veränderungen**

Im Rahmen der räumlichen Zusammenführung der Bereiche Abonnementbüro und Kasse werden die beiden bislang auch organisatorisch getrennten Bereiche unter einer Leitung zusammengeführt. Hierzu wird keine Stelle neu geschaffen, sondern eine der vorhandenen Stellen für die Leitungsfunktion verwendet.

Gleichzeitig wurde für den Stellenplan 2012 die Neuschaffung einer Stelle zur Leitung des Abobüros/Besucherring beantragt. Dies hat folgenden Hintergrund:  
In früheren Jahren wurde die Aufgabe der Leitung des Besucherring und die Betreuung der Abonnenten/innen nicht durch eine/n städtische/n Beschäftigte/n wahrgenommen, sondern an Externe vergeben; deshalb war dafür folgerichtig auch keine Stelle im Stellenplan erforderlich. Seit 01.09.2009 werden diese Aufgaben durch eine städtische Mitarbeiterin im Rahmen des Projekts „Konzeption Vertrieb im Theater Ulm“ erledigt, die dafür zunächst außerhalb des Stellenplans beschäftigt wurde. Hintergrund dafür war, dass für dieses Projekt zunächst Erfahrungen gesammelt werden sollten – befristet bis zum 31.08.2011. Bis Jahresende 2011 wurde übergangsweise die weitere Beschäftigung der Mitarbeiterin verlängert, ab 2012 ist jedoch die Bereitstellung einer Planstelle im städtischen Stellenplan erforderlich. Die Maßnahme ist jedoch kostenneutral, da die entsprechenden Personalkosten ja bereits seit 01.09.2009 anfallen und auch im Budget TH berücksichtigt sind.

#### 3. **Ausblick / weiteres Vorgehen**

Die dargestellten Maßnahmen stellen keineswegs das Ende der Bemühungen TH im Bereich Vertrieb und Kundenservice dar. Weitere Ideen werden laufend diskutiert und auf ihre Umsetzbarkeit hin geprüft.