

Beschlussvorlage

EG Stadt Tangerhütte
Bürgermeister

Vorlage Nr.: BV 444/2016

öffentlich

Amt/Geschäftszeichen: Bürgermeister	Datum: 21.07.2016
Bearbeiter: Marco Henschel	Wahlperiode 2014 - 2019

Beratungsfolge	Termin	Abstimmung	Ja Nein Enthaltung
Ausschuss für Soziales, Bildung, Kultur und Sport	08.08.2016	einstimmig	5 0 2
Bauausschuss	10.08.2016	einstimmig	7 0 0
Ortschaftsrat Tangerhütte	16.08.2016	einstimmig	6 0 0
Hauptausschuss	17.08.2016	einstimmig - abweichender Beschluss	10 0 0
Stadtrat	24.08.2016	einstimmig - abweichender Beschluss	21 0 0

Betreff: Beschlussfassung zum Antrag der Fraktionen der CDU und SPD zur Einrichtung eines Internetauftritts und Einführung eines Online-Ticket-Systems für das Kulturhaus Tangerhütte

Beschlussvorschlag:

Der Stadtrat beschließt, dass für das Kulturhaus schnellstmöglich ein Internetauftritt mit der Möglichkeit einer Online-Bestellung von Eintrittskarten eingerichtet wird.

abweichender Text:

Der Stadtrat beschließt, dass für das Kulturhaus schnellstmöglich eine Onlinebestellmöglichkeit geschaffen wird.

Finanzielle Auswirkungen

Kosten des Vorhabens derzeit nicht kalkulierbar	Mittel bereits veranschlagt		Deckungsvorschlag (wenn nicht veranschlagt)
	Ja	X Nein	
	Jahr 2016		keiner
EUR	Produkt-Konto:	28111	
ggf. Stellungnahme Kämmerei			

Anlagen: Kopie des Antrages der Fraktionen der CDU und SPD

Andreas Brohm
Bürgermeister

Siegel

Begründung:

Die Ausgangslage:

Der Stadtrat hatte die Verwaltung beauftragt, für das Kulturhaus die Einrichtung eines Internetauftritts mit der Möglichkeit einer Online-Bestellung von Eintrittskarten zu prüfen und gegebenenfalls einzurichten.

Aktuell werden durch das Kulturhaus 38 Veranstaltungen pro Jahr vorbereitet, organisiert und zum großen Teil in den Räumen des Kulturhauses selbst veranstaltet und durchgeführt. Dazu gehören die klassischen Veranstaltungen, wie Fasching, Gala zum Muttertag, zum Frauentag, Kabarett, Volksmusik oder Silvester. Hinzukommen die Konzertreihen „Stunde der Musik“ und die „Konzerte im Gartentraum“. Ebenso werden durch die Mitarbeiter die mehrtägigen Veranstaltungen wie das jährliche Parkfest und der Weihnachtsmarkt organisiert. (Nicht erwähnt sind bei der oben genannten Anzahl die Veranstaltungen, die im Kulturhaus stattfinden, aber nicht durch das Kulturhaus organisiert werden)

Von den 38 Veranstaltungen sind für 25 Veranstaltungen Eintrittskarten auszuhändigen. Von den 38 Veranstaltungen sind es nur 17 Veranstaltungen direkt im Kulturhaus, für die eine Eintrittskarte zu erwerben ist. Das Publikum ist es seit vielen Jahren gewohnt, seine Karten persönlich oder telefonisch zu bestellen und dann im direkten Gespräch bei den Mitarbeitern des Kulturhauses zu erwerben. Seit diesem Jahr kann der Besucher das wieder dienstags im Kulturhaus direkt tun.

Weitaus größer ist die Reservierung am Telefon. Diese zieht entweder eine Abholung in den folgenden Tagen nach sich oder die Karten sind dann an der Abendkasse hinterlegt und werden dann dort verkauft.

Für die Konzertreihe „Stunde der Musik“ ist ein Abo möglich und wird auch zusätzlich einem gesonderten Kreis von Interessenten angeboten. Dazu werden jedes Jahr alle Gäste, die regelmäßig das Haus besuchen, angeschrieben und über die Termine informiert.

Für die Sommermusikreihe „Konzerte im Gartentraum“ ist es üblich, spontan zu dem Konzert zu kommen und die Karten dann vor Ort zu erwerben. Der Gast macht seinen Besuch häufig vom Wetter abhängig, so dass eine frühe Reservierung unzuverlässig ist und unnötigen Verwaltungsaufwand nach sich ziehen würde.

Im Veranstaltungsplan sind auch Kinderveranstaltungen enthalten, die entsprechend der jeweiligen Teilnahme erst am Tage der Veranstaltung an der „Abendkasse“ abgerechnet werden. Auch hier hat sich in der Vergangenheit gezeigt, dass die wenigen vorherigen Anmeldungen nicht zuverlässig sind und die meisten Kinder spontan mit den Eltern oder Großeltern zu diesen Veranstaltungen kommen. Ein Großteil der Karten wird von Schulen, Kinderhorten oder anderen Kindereinrichtungen bestellt und an der Kasse bezahlt. Für solche Veranstaltungen hat sich diese Art des Kartenverkaufs als pragmatisch erwiesen.

Zieht man diese aufgeführten Veranstaltungen ab, so verbleiben 11 Veranstaltungen mit käuflich zu erwerbender Eintrittskarte für das Kulturhaus. Davon sind 9 Veranstaltungen, zu denen Tische gestellt werden. Treue Gäste des Hauses wenden sich bei der Anmeldung mit expliziten Sitzplatzwünschen an uns. Diese können dann auch nur von dem Mitarbeiter des Kulturhauses bearbeitet werden, da diese häufig in den Standardsitzplan eingreifen. Da gibt es Wünsche nach bestimmten Tischen an bestimmten Standorten im Saal, oder Wünsche nach Sitznähe zu einer anderen Familie, in Bühnennähe und in Tanzflächennähe usw.

Soweit es irgendwie machbar ist, kommen wir den Wünschen der Gäste nach, denn wir wollen bürgernah arbeiten und sind natürlich bestrebt, diese Personen als ständige Gäste zu halten, zumal wir möchten, dass sie gern wiederkommen. Diese Praxis ließe sich mit einem festen Sitzplan in einem Bestellprogramm nicht realisieren.

Für das Jahr 2016 gibt es nur drei Stuhlreihenveranstaltungen die sich mit Hilfe des standardisierten Sitzplanes auch mit einem online-Bestellsystem verkaufen ließen.

Online Ticketsysteme:

Auf dem Markt gibt es verschiedene Systeme des Onlineticketverkaufs. Eventim oder CTS sind in unserer Gegend die bekanntesten und gebräuchlichsten der Branche. Das funktioniert folgendermaßen:

Der Veranstalter stellt eine bestimmte Anzahl von Tickets zur Verfügung. Der Kunde sucht sich die Plätze im Computerprogramm aus, muss sich die Karten aber zu Hause selbst ausdrucken, d.h. er muss über einen Computer mit Drucker verfügen und er muss damit umgehen können.

Dazu müsste die Kommune, also der Veranstalter, eine Online-Bezahlvariante ermöglichen (Paypal, EC-Karte oder Kreditkarte). Die haben wir bisher nicht.

Es besteht auch weiterhin die Möglichkeit für den Kunden, die Karte nach der Online-Reservierung an der Abendkasse vom Veranstalter ausdrucken oder sich im Vorhinein zu senden zu lassen. In diesem Fall ist die Kommune, also das Kulturhaus gezwungen, noch extra in Druckertechnik zu investieren, da die Eintrittskarten separat und standardisiert gedruckt werden müssten. Unsere Recherchen haben ergeben, dass ein Drucker ca. 2.000 € kostet, dazu käme das Druckmaterial, wie spezielles Papier usw.. Das hieße für das Kulturhaus, es müsste noch ein Laptop und Drucker mit entsprechendem Zubehör angeschafft und in der Kasse am Eingang installiert werden. Zum reibungslosen Ablauf an der Abendkasse, müsste noch eine weitere Person hinzugezogen werden. Eine Person kassiert oder bedient die Bezahlkartendrucker und kontrolliert die reservierten und schon gekauften Karten. Eine weitere Person druckt die Karten aus.

Bisher erfolgte der Kartenverkauf durch eine Person, das war ausreichend.

Fazit:

Da es sich in diesem Jahr bisher nur um eine einzige Veranstaltung handelte, zu der ein Online-Verkauf sich eventuell gelohnt hätte, ohne die bewährten und praktizierten Verkaufsmethoden zu verändern, ist es augenscheinlich, dass das Verhältnis von Aufwand und Nutzen der Einführung des Onlinebestellsystems im Kulturhaus nicht in einem vertretbaren Verhältnis steht.

Dazu kommt, dass der Kundenstamm des Kulturhauses immer älter wird. Die Frage wäre auch hier, ob die Mehrzahl der treuen Kunden des Kulturhauses dieses neue System überhaupt annehmen und akzeptieren würde.

Wie auch in anderen Geschäften oder Dienstleistungsunternehmen in der EG suchen auch die Gäste des Kulturhauses das persönliche Gespräch mit den Mitarbeitern, um auch spezielle Wünsche zu äußern. Oft geht der Besuch im Haus über den reinen Ticketverkauf hinaus, weil z.B. noch auf andere Veranstaltungen hingewiesen wird, die Gäste sich die Bildergalerie ansehen oder ihre Meinung zu vergangenen Veranstaltungen äußern. Dieser direkte Kontakt macht aber den Charme und das Ambiente des Hauses für seine Gäste aus. Das sollte auch so beibehalten werden.

Zu Beginn des Jahres hatte die Verwaltung geprüft, den Ticketverkauf einem Geschäft in der Innenstadt von Tangerhütte zu übergeben. Wie oben dargestellt hat auch hier der Umfang der möglichen Veranstaltungen gefehlt, das heißt, es sind einfach zu wenige Karten, die dort verkauft werden würden, als dass sich so eine Umstellung lohnen würde. Es wäre auch eine Provision von 10 % des Kartenpreises an den Verkäufer zu zahlen.

Andererseits wäre zu überlegen, dass dies auch positive Aspekte hätte. Der Kunde würde neben der Eintrittskarte in der Innenstadt noch andere Wege erledigen und er hätte die Möglichkeit, an 6 Tagen in der Woche, zu den Geschäftsöffnungszeiten die Karten in dem Geschäft abzuholen.

Zu den Erfahrungen mit der Onlineticketbestellung hat die Verwaltung außerdem eine Umfrage gestartet. Vergleichbare Einrichtungen, wie z. B. das Kulturhaus Salzwedel oder die Altmärkischen Musikfestspiele haben ergeben, dass auch diese Veranstalter auf ein solches Instrument des Kartenverkaufs verzichten. Hauptgrund waren die Kosten zur Bereitstellung des Systems und der bürokratische Aufwand und der noch nicht genügende Ausbau des Internets in der Altmark und Umgebung.

Die Gegenüberstellung der Kosten, Drucker ca. 2000€, Software ca. 1000 €, zzgl. Pflegekosten für das Programm, Personalkosten, Verwaltungsaufwand und dem Nutzen nur für eine Veranstaltung ergeben kein optimales Verhältnis.

Vor diesem Hintergrund ist die Bereitstellung eines Online-Bestellsystems zum jetzigen Zeitpunkt für das Kulturhaus abzulehnen.

Internetpräsenz des Kulturhauses:

Alle Veranstaltungen der Einheitsgemeinde werden zentral auf dem Portal des Landkreises eingepflegt und von dort wieder entsprechend des Zeitpunktes auf der Startseite der Einheitsgemeinde automatisch eingespielt. Auf eine extra Seite sollte im Hinblick auf Kosten und Organisations- sowie Pflegeaufwand verzichtet werden. Die Überarbeitung des aktuellen Einheitsgemeindepportals fand auch vor dem Hintergrund statt, möglichst viele Inhalte extern pflegen zu lassen bzw. diese entsprechend ihrer Relevanz auf den Seiten der Einheitsge-

meinde zu veröffentlichen.

Die aktuellen Klickzahlen belegen, dass die Suche nach den Veranstaltungen die am häufigsten angewählt Rubrik der Nutzer ist. Insofern könnte man auch davon ausgehen, dass der Nutzer ein Interesse an den Veranstaltungen der Gemeinde hat und das Augenmerk nicht primär auf den Veranstaltungsort sondern auf die Veranstaltung selbst gerichtet ist.

Die Verwaltung wird weitere Möglichkeiten prüfen, das Kulturhaus und seine Veranstaltungen noch besser zu präsentieren und anzubieten. Weitere Seiten im Internet einzurichten sind nicht empfehlenswert.