

KULTUR IN ESSEN.

TUP

OPER

BALLETT

PHILHARMONIKER

PHILHARMONIE

SCHAUSPIEL

**Besucherbefragung**  
**Theater und Philharmonie Essen**

Stand September 2014

# 1. WIR WOLLTEN ES WISSEN

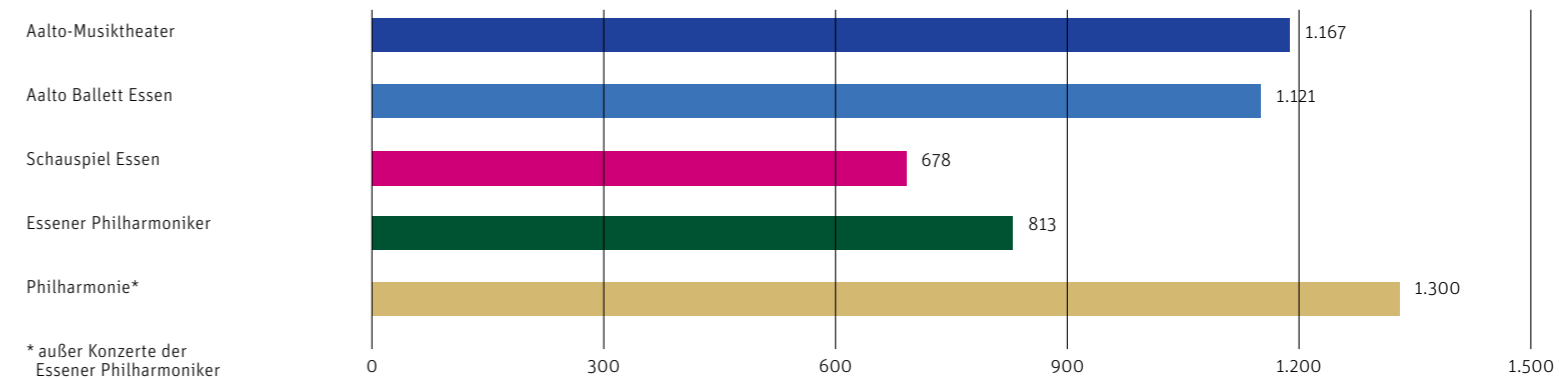
**Wer sind unsere Besucher? Wie zufrieden sind sie mit uns und unseren Leistungen, was wünschen sie sich für die Zukunft von der TUP mit ihren drei Häusern und fünf Sparten? Was müssen wir unternehmen, um uns als TUP zukunftsfähig aufzustellen?**

Dies sind wichtige Fragen für viele unserer insgesamt rund 700 TUP-Mitarbeiter z.B. im Marketing und Ticketing, aber auch in den künstlerischen Abteilungen. Natürlich hat man als Kultureinrichtung ein Gespür für die Bedürfnisse der Besucher – aber wir wollten es genau wissen. In der Spielzeit 2012/13 führten wir in Kooperation mit dem Berliner Institut für Kultur-Markt-Forschung (IKMF) eine Besucherumfrage bei den fünf TUP-Sparten durch: bei der Philharmonie Essen, dem Aalto-Musiktheater, dem Aalto Ballett Essen, dem Schauspiel Essen und den Essener Philharmonikern. 5.079 Besucher füllten uns an 29 Veranstaltungsterminen im Aalto-Theater, im Grillo-Theater und der Philharmonie Essen einen Fragebogen aus, das entspricht einer guten Rücklaufquote von 23,8%.

Wir danken allen Teilnehmern der Umfrage für ihr konstruktives, oft positives und manchmal kritisches Feedback!

## Rücklauf der Befragung

Anzahl gültiger Fragebögen



n = 5.079

\* außer Konzerte der Essener Philharmoniker

## 2. LOKAL UND REGIONAL VERANKERT

**Wer besucht die Vorstellungen der Philharmonie Essen, des Aalto-Musiktheater, des Aalto Ballett Essen, des Schauspiel Essen und der Essener Philharmoniker?**

Unsere Besucher sind zu 60,6%, und damit leicht überwiegend, weiblich sowie im Mittel 56,5 Jahre alt.

Knapp die Hälfte der Befragten kommt aus Essen (48,4%), 39,7% aus dem Umland (bis zu 40 km) und 11,9% wohnen außerhalb.

Damit ist die Theater und Philharmonie Essen lokal und regional fest verankert. Wir machen Kunst für hier, bringen internationale Künstler und überregionalen Glanz in die Stadt und Region und leisten damit unseren Beitrag zum Strukturwandel im Ruhrgebiet.



### 3. DANKE FÜR DIE TREUE

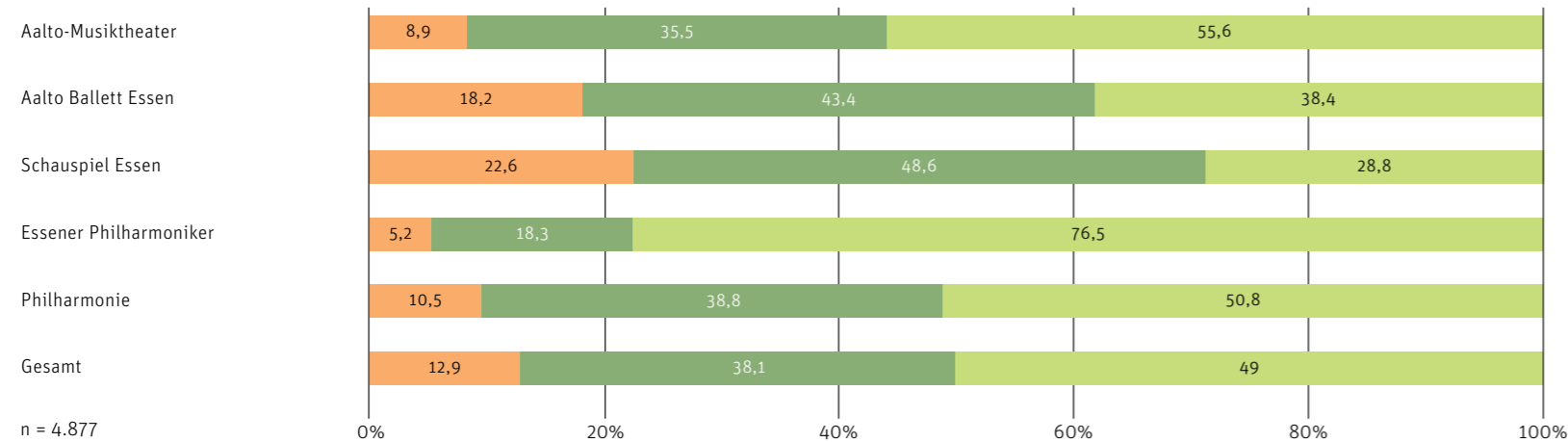
**12,9% der Befragten sind das erste Mal in unseren Häusern zu Gast, 38,1% sind gelegentliche Besucher und 49,0% Stammgäste – eine schöne Mischung, die uns neben treuen Fans auch das Nachwuchsener Besucher garantiert.**

Die Essener Philharmoniker haben ein besonders treues Publikum: über die Hälfte kamen in den letzten 12 Monaten mindestens 6 mal, rund ein Viertel nennt sogar mindestens 11 Besuche. Insgesamt sind unsere Gäste nicht auf eine Sparte festgelegt, sondern nutzen häufig und gerne auch die Angebote der anderen

TUP-Sparten: Zusätzlich zur jeweils untersuchten Sparte gehen rund ein Viertel auch zum Schauspiel, rund ein Drittel auch zur Philharmonie, 39,0% zu den Philharmonikern, 43,4% zum Ballett und 53,3% zum Musiktheater.

Frage 2: Besuchen Sie [Name der Sparte] zum ersten Mal?

Erstbesucher    gelegentlicher Besucher    Stammgast



### 4. STOLZ AUF UNSERE BÜHNEN

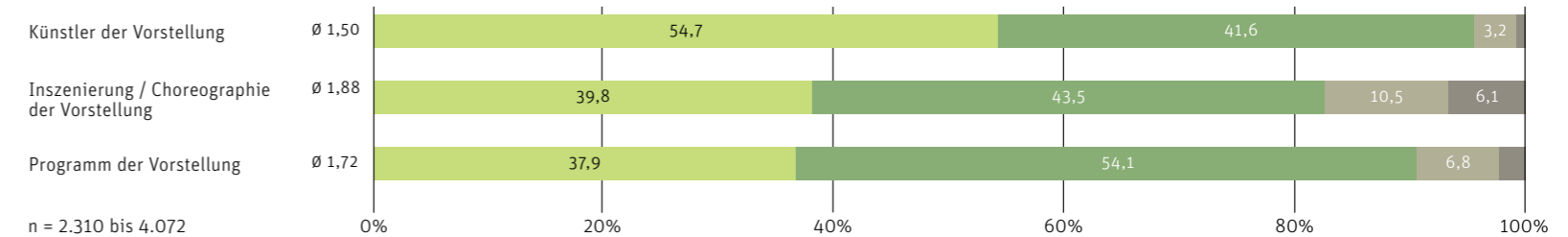
**Wir wollten wissen, wie zufrieden unsere Besucher mit uns und unseren Leistungen sind.** Mit besonderem Stolz erfüllt uns, dass unsere Künstler so sehr begeistern. 54,7% der antwortenden Besucher vergeben an unsere Musiker, Sänger, Schauspieler und Tänzer die Bestnote „sehr gut“ und 41,6% vergeben ein „gut“.

Unzufrieden zeigen sich nur 0,5%! Diese hohe Zufriedenheit lässt sich bei allen Sparten und bei nahezu allen 29 untersuchten Vorstellungen beobachten. Abend für Abend geht unser Publikum also mit einem hohen Grad der Zufriedenheit in Bezug auf die künstlerische Leistung nach Hause; ein Ergebnis, das angesichts der Weiterempfehlung auch deutlich über Essen hinauswirkt und die TUP mit ihren

Sparten als einen künstlerischen Leuchtturm der Region darstellt. Auch unser Programm wird von über 90% der Besucher mit „gut“ oder „sehr gut“ bewertet, und die Inszenierung/Choreographie beim Aalto-Musiktheater, Aalto Ballett und dem Schauspiel erhält von rund 83% ein „gut“ oder „sehr gut“.

Frage 15: Wie bewerten Sie die besuchte Sparte in Bezug auf folgende Merkmale?

sehr gut (1)    gut (2)    befriedigend (3)    ausreichend (4) bis ungenügend (6)



## 5. WIR GEBEN UNS NICHT ZUFRIEDEN

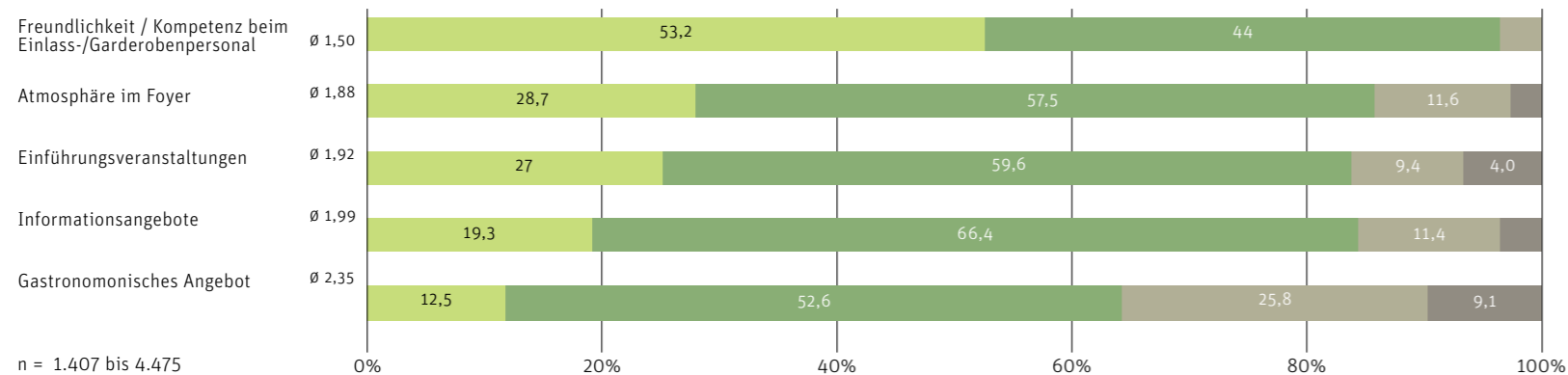
Ein Abend im Grillo-Theater, in der Philharmonie oder im Aalto-Theater ist abgesehen von dem Programm und den Künstlern auch stark von Serviceaspekten wie Personal, Atmosphäre und gastronomischem Angebot geprägt. Bei den Serviceaspekten schneiden unsere Mitarbeiter im Einlass und der Garderobe besonders gut ab; ihre Freundlichkeit und Kom-

petenz wird von 97,2% der Antwortenden als „sehr gut“ oder „gut“ empfunden. Die Atmosphäre im Foyer, Einführungsveranstaltungen, Informationsangebote und das gastronomische Angebot erhalten mit Durchschnittsnoten bis 2,35 und wenig Unzufriedenen gute bis akzeptable Wertungen. Damit geben wir uns nicht zufrieden!

Erste Verbesserungen haben wir bereits realisiert: Dem Wunsch nach mehr Sitzgelegenheiten im Aalto-Theater sind wir gerne nachgekommen. Auch das Bedürfnis nach mehr Einführungsveranstaltungen wollen wir nicht ungehört lassen.

Frage 15: Wie bewerten Sie die besuchte Sparte in Bezug auf folgende Merkmale?

sehr gut (1) gut (2) befriedigend (3) ausreichend (4) bis ungenügend (6)



n = 1.407 bis 4.475

## 6. BLEIBEN SIE INFORMIERT

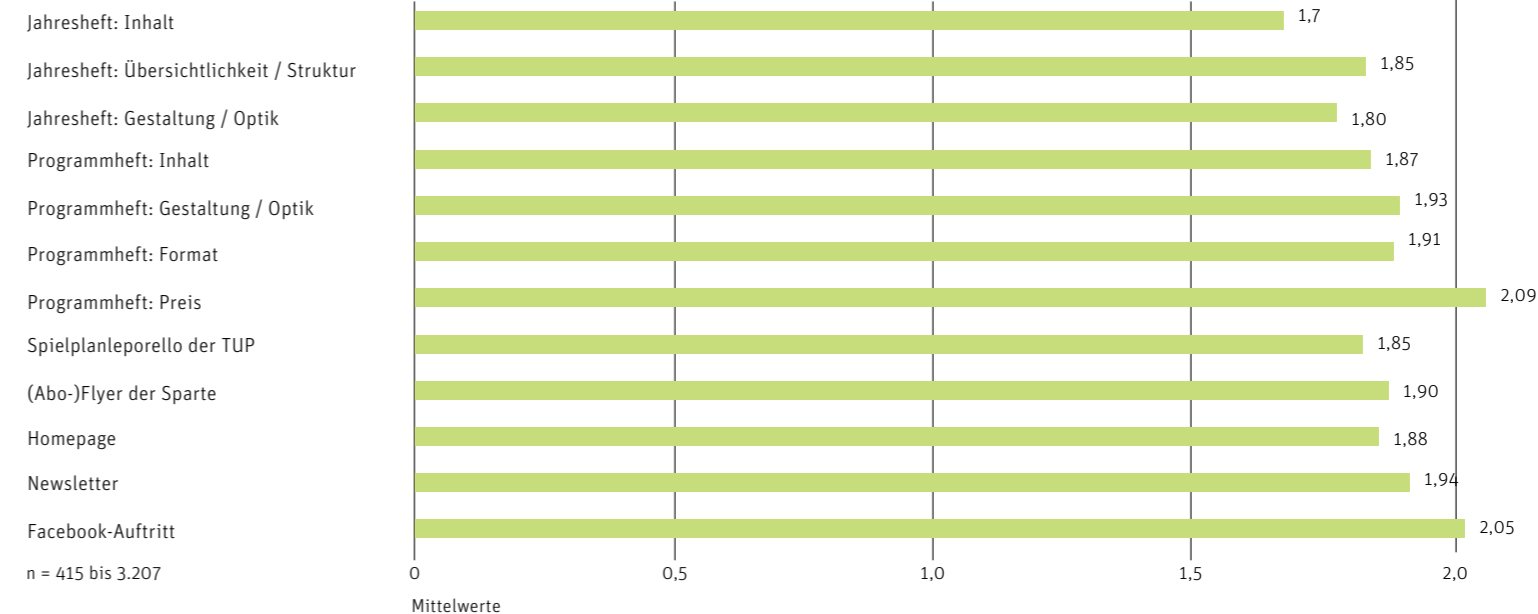
Um publikumsnahe Kommunikation leisten zu können, arbeiten wir beständig an unseren Informationswegen: Unsere Besucher geben uns hierzu eine positive Rückmeldung: Die Informationsangebote der TUP erhalten insgesamt

mit einem Mittelwert von 1,99 eine erfreulich gute Wertung. Auch im Detail werden unsere Medien durchweg positiv benotet, und zwar sowohl unsere traditionellen Printmedien wie das Jahreshaft und das Programmheft

als auch unsere Online-Medien Homepage, Newsletter und Facebook-Auftritt. Dieses Qualitätsniveau wollen wir halten und stetig verbessern.

Frage 14a: Wie bewerten Sie die Print- und Online-Medien der besuchten Sparte und der TUP?

Skala von 1 (sehr gut) bis 6 (ungenügend)



n = 415 bis 3.207



## 7. WIR SIND GERNE FÜR SIE DA

### Auch mit dem Kartenverkauf zeigen sich die Befragten insgesamt zufrieden.

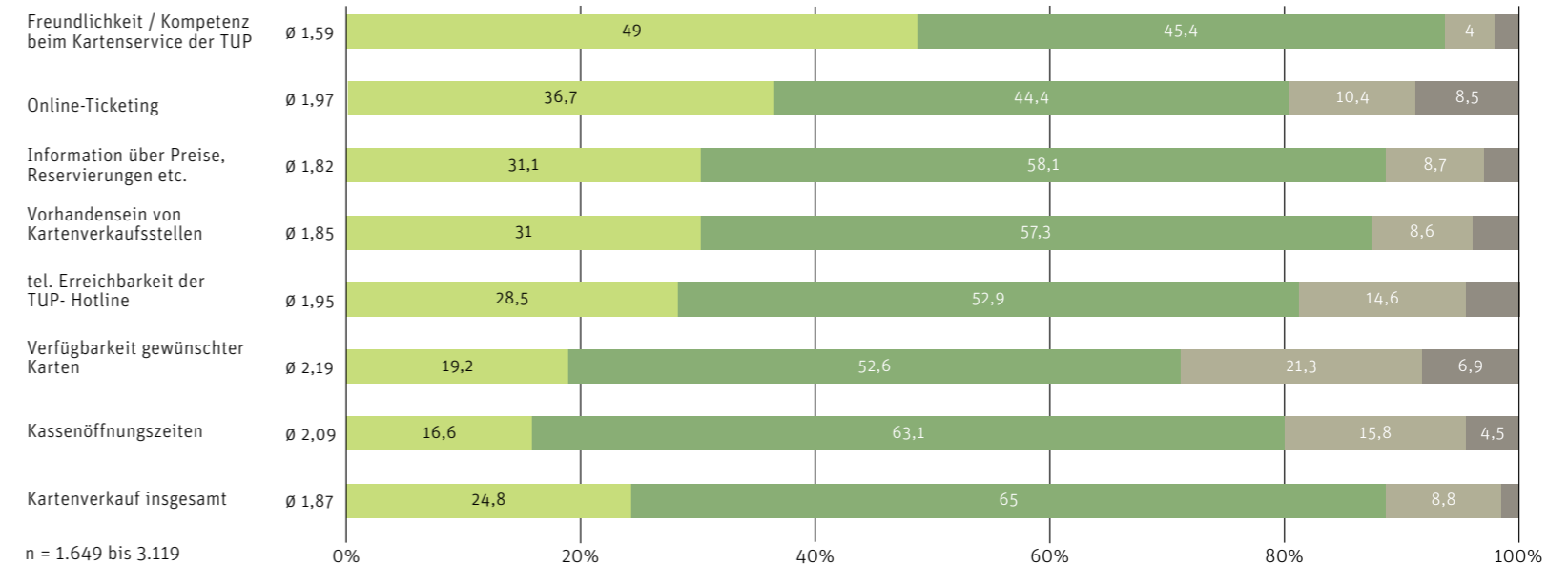
Besonders hoch ist auch hier die Zufriedenheit mit unseren Mitarbeitern, die Freundlichkeit/Kompetenz beim Kartenservice der TUP wird von fast 50% der Besucher mit „sehr gut“ bewertet und von 45,4% mit „gut“!

Dieses Ergebnis ist eine wichtige Bestätigung für unser täglich neues Ziel, unseren Kunden und Besuchern die Tür weit zu öffnen und ihnen den Weg in unsere Häuser möglichst leicht zu machen. Dass nicht immer alle Kartenwünsche erfüllt werden können, ist insbesondere bei begehrten Veranstaltungen nicht zu vermeiden; hier ist ein möglichst frühzeitiger Kartenerwerb anzuraten.

Mittelfristig ist geplant, das Online-Ticketing für unsere Kunden noch benutzerfreundlicher zu gestalten. Im Zuge dieser Neuerung soll ein moderneres Verwaltungssystem für die Kundendaten eingeführt werden. Dadurch wird es unter anderem möglich sein, ausgewählte Kundengruppen über zusätzliche, für sie interessante Vorstellungen und Angebote zu informieren, bzw. genauer als bisher Kundenwünsche (wie z.B. einen bestimmten Sitzplatz) im System zu speichern. Es wird einen Webshop z.B. zum Kauf von CDs geben. Auch eine Kundenkarte, die sich rund die Hälfte unserer Besucher definitiv oder vielleicht wünscht, ist in Planung.

Frage 6: Wie bewerten Sie in Bezug auf diese Vorstellung den Kartenverkauf?

sehr gut (1) gut (2) befriedigend (3) ausreichend (4) bis ungenügend (6)



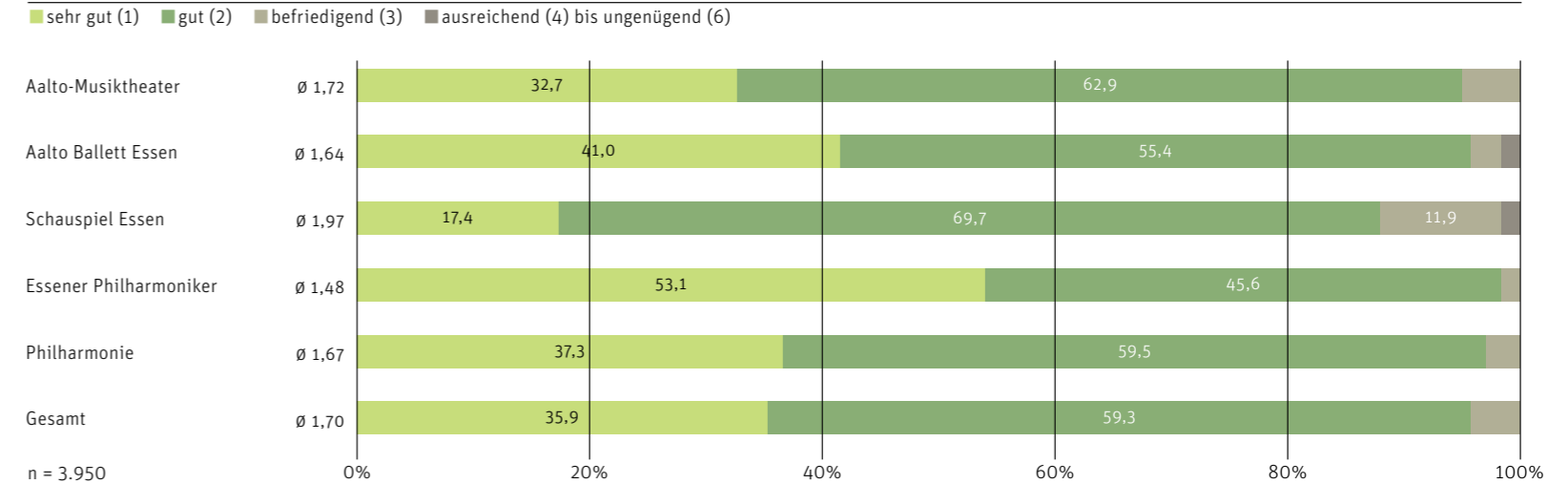
## 8. RUNDUM ZUFRIEDEN

Die sehr gute Bewertung der Kernaspekte wie Künstler und Programm, aber auch bestimmter Serviceaspekte schlägt sich in einer erfreulich hohen Zufriedenheit unserer Gäste mit der besuchten Sparte insgesamt nieder. Bezogen auf alle TUP-Sparten vergeben 35,9% der Befragten die Bestnote „sehr gut“ und 59,3% die Note „gut“, bei einem Mittelwert von 1,70 – ein Ergebnis, das kaum steigbar ist!

Auch in Bezug auf die einzelnen Sparten haben wir sehr gute Ergebnisse vorzuweisen. Besonders auffällig ist die hohe Begeisterung unter den Besuchern der Essener Philharmoniker, über die Hälfte der Besucher bewertet diese mit der Bestnote „sehr gut“. Das Aalto-Musiktheater, das Aalto Ballett Essen und die Philharmonie haben rund ein Drittel und mehr begeisterte Besucher. Und auch das Schauspiel Essen erhält – angesichts seiner jüngeren, weniger gebundenen und damit kritischeren Besucher – eine mehr als gute Bewertung von seinen Gästen.

Wir freuen uns sehr über diese tollen Ergebnisse und das Lob, das uns und unseren Mitarbeitern zu Teil wird – und werden alles daran setzen, Ihnen als Besucher weiterhin ein rundum gelungenes Kulturerlebnis in höchster Qualität zu bieten!

Frage 15: Wie bewerten Sie die besuchte Sparte insgesamt?



## 9. WIR FREUEN UNS ÜBER DAS LOB

- Ich hoffe, dass uns das Aalto und seine Operaufführungen noch lange erhalten bleiben. Meiner Meinung nach das beste Opernhaus weit über die Grenzen NRWs hinaus! :)
- Ich schätze das Haus, die Programmauswahl, das Orchester und die (mutigen) Inszenierungen, auch das Gesangsensemble/den Chor sehr.
- It was great again – Tanzhommage an Queen.
- Tolle Truppe, tolle Leistung!
- Von der Garderobe bis zum Einlassdienst/Programmverkäufer – stets sehr freundliches gepflegtes Erscheinungsbild, wirklich „KLASSE“. Vielen Dank.
- ICH BIN STOLZ AUF DAS ESSENER KULTUR-ANGEBOT, ICH WOHNEN IN VELBERT ABER MEIN KULTURZENTRUM IST ESSEN.
- Ich bin sehr glücklich, dass es dieses wunderschöne Haus gibt!
- Die Essener Philharmoniker sind spitze und die Philharmonie das vielleicht schönste Konzerthaus.
- Ich bin sehr stolz und glücklich über die 2 tollen Häuser in Essen und die phantastischen Essener Philharmoniker! Danke!
- Bitte nicht von den Kürzungen im kulturellen Bereich entmutigen lassen! Ihre Arbeit ist richtig und gut und die Anzahl junger Besucher erfreulich; die Leistungen Ihrer Schauspieler beachtenswert.
- Das TicketCenter ist super, gute Beratung!
- Das Grillo-Theater liebe ich.
- Ich bin durchweg begeistert von dem neuen Schauspiel Ensemble! Das Essener Grillo-Theater ist einfach toll! Weiter so ... Ich sehe die meisten Stücke zweimal, weil es mir so gut gefällt, was dort auf der Bühne geleistet wird!
- Ich wünsche viel Erfolg bei Ihrem künstlerischen Tun.

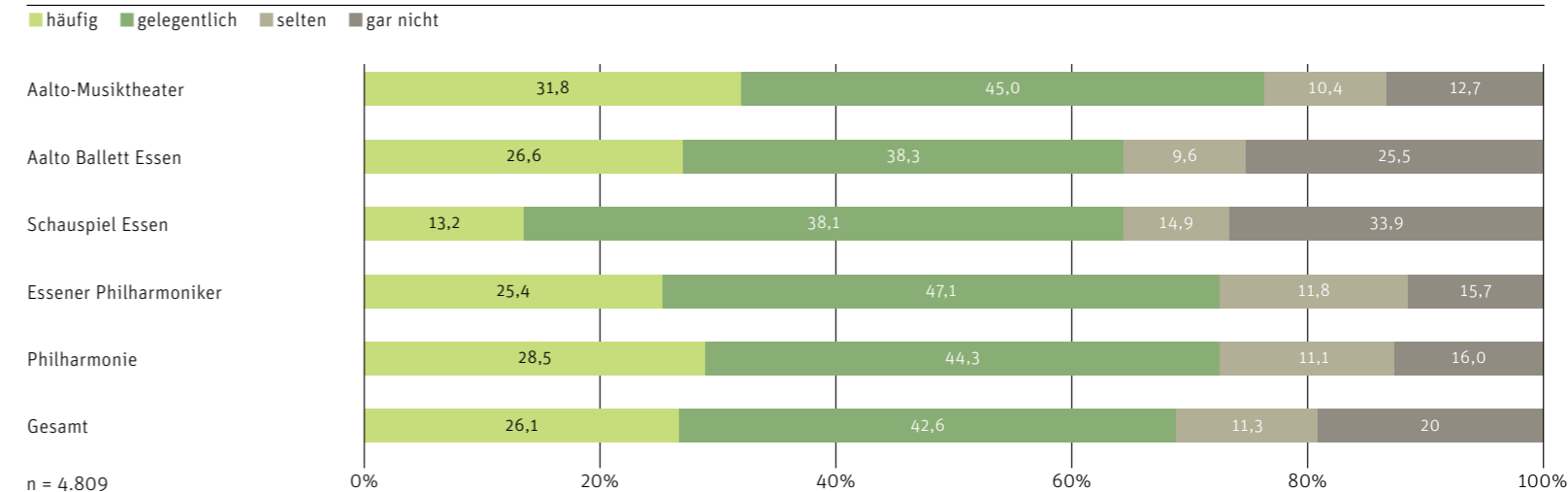
## 10. TOLL, DASS SIE UNS WEITEREMPFEHLEN

26,1% der Besucher insgesamt empfehlen unsere Sparten häufig weiter, 42,6% gelegentlich, 11,3% selten und damit nur 20% überhaupt nicht. Bedenkt man, dass unter den Befragten auch viele Neubesucher sind, ist dies ein beachtliches Ergebnis!

Weiterempfehlung ist ein wichtiges Indiz für Zufriedenheit und unverzichtbar für eine funktionierende Besucherinformation.

Umso mehr danken wir unseren Besuchern für ihr engagiertes Empfehlen der TUP in ihrem Bekanntenkreis.

Frage 13: Haben Sie in den letzten 12 Monaten die besuchte Sparte in Ihrem Bekanntenkreis weiterempfohlen?





# 11. WIR ENTWICKELN UNS WEITER – VERSPROCHEN

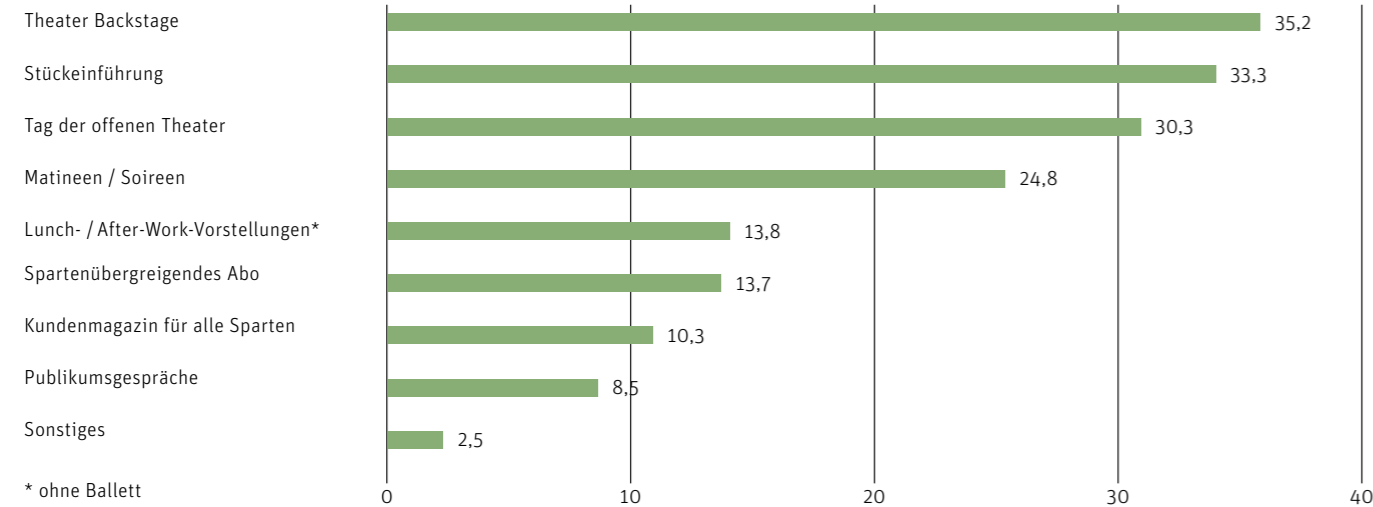
Neben „Backstage“-Formaten (35,2%) sind für die TUP-Besucher Stückeinführungen (33,3%), der Tag der offenen Tür (30,3%) und Matineen/Soireen (24,8%) besonders inter-

essant. Auffällig ist der Besucherwunsch nach einem spartenübergreifenden Abo (13,7%).

Die Ergebnisse unserer Umfrage entsprechen damit den aktuellen Tendenzen im Kulturbereich: Besucher wollen persönlich angesprochen und informiert werden, neue künstleri-

Frage 19: Welche weiteren Programm- und Serviceangebote seitens der besuchten Sparte und der TUP sind oder wären für Sie interessant?

Mehrfachnennung möglich



n = 5.079

sche Formate ausprobieren, wollen mit den Einrichtungen und Künstlern interagieren und auch insgesamt stärker eingebunden werden.

Dies nehmen wir zum Anlass, uns weiterzuentwickeln: Neben Publikumsgesprächen, Einführungen, Matineen, Tagen der offenen Tür und anderen bekannten Backstage-Formaten der TUP gehen wir neue Kooperationen ein, setzen neue Akzente in unserem Rahmenprogramm und stärken die inhaltliche Zusammenarbeit zwischen den künstlerischen Sparten. Wir sprengen diese Grenze gerne, arbeiten zusammen und entwickeln Veranstaltungsformate, die neue Begegnungen mit Kunst ermöglichen.

So wird im Rahmen des **NOW!-Festivals der Philharmonie** die zeitgenössische Kammeroper „Into the Little Hill“ von George Benjamin mit Künstlern des Aalto- und Grillo-Theaters in der Casa des Schauspiel Essen zu erleben sein.

In der neuen Reihe **KlassikLounge** präsentieren im Café Central des Grillo-Theaters Musiker der Essener Philharmoniker und Gäste in entspannter Atmosphäre mehrere Live Acts. Anschließend kann man bei klassischer Lounge-Musik mit den Künstlern ins Gespräch kommen.

Die Philharmonie Essen und die Philharmoniker bieten in zwei Konzerten besondere **Musikprogramme für Menschen mit Demenz**, ihre Angehörigen und Wegbegleiter an.

Das **3. Kammerkonzert der Essener Philharmoniker** am 9. November 2014 findet im Grillo-Theater statt und manifestiert eine inhaltliche Verzahnung der künstlerischen Sparten der TUP. Zum aktuellen Schauspiel-Spielzeitthema „Grenzgänger“ wird Olivier Messiaens „Quatuor pour la fin du temps“ aufgeführt. Mitglieder der Essener Philharmoniker erinnern gemeinsam mit dem Schauspiel in Musik und Text an die Opfer von Krieg, Unterdrückung und Gewalt.

„**Brennweite**“ ist die neue Vortragsreihe zu Opern- und Ballettpremieren, in der der klassische Blickwinkel auf eine neue Produktion durch Rezitationen von Schauspielern, Ton- und Bildbeispiele erweitert wird – anschließend stellen sich die Vortragenden in der Cafeteria bei Getränken und Brezeln gerne dem Gespräch.

Die Reihe **Kunst²** lädt ein, jeweils zwei Künste an zwei Abenden zu erleben (z.B. Homers „Odyssee“ im Grillo-Theater als Schauspiel und im Aalto-Theater als Ballett) und bei Vorträgen und anschließender Brezelbegegnung sowie Probenbesuchen Verknüpfungen zwischen den Werken zu entdecken.

„**mehrmusik**“ ist ein neues Format des Liederabends in Kooperation von Oper und Schauspiel Essen. In dieser Reihe werden im Foyer des Aalto-Theaters Sänger, Schauspieler und Dramaturgen hautnah zu erleben sein. Die musikalischen Präsentationen werden anhand von Brief-, Roman- und Tagebuchauszügen dramaturgisch eingerahmt.

In der Reihe „**It's Teatime – die Damen laden zum Tee**“ sind ab der Saison 2014/15 auch Erwachsene eingeladen, sich von den schrullig-skurrielen Damen Fräulein Vorlaut und Miss Betterknower bei einem Tässchen Tee, Kaffee und Kuchen in der Aalto-Cafeteria über anstehende Premieren „beplaudern“ zu lassen.

In Zusammenarbeit mit der Volkshochschule bietet das Schauspiel einen **VHS-Kurs** an, der Einblicke in die Entstehung einzelner Inszenierungen ermöglicht.

Mit „**Abenteuer Aalto auf Zollverein**“ ist das erfolgreiche Kinder- und Jugendprogrammformat des Aalto-Theater „Hexe Kleinlaut“ auf dem Welterbe Zollverein zu Gast. Diese Kooperation zwischen der Stiftung Zollverein und der Theater und Philharmonie Essen gilt insbesondere den ganz kleinen Besuchern der TUP, den Vorschulkindern.

## DIE THEATER UND PHILHARMONIE ESSEN GMBH SAGT DANKE ...

... ihren Besuchern, Mitarbeitern und Förderern, die die fünf Sparten und drei Häuser mit Leben füllen und es ermöglichen, dass die TUP als einer der größten deutschen Theaterbetriebe sich weiter im Sinn der Gäste entwickeln kann.

## **Impressum**

**Herausgeber** Theater und Philharmonie Essen GmbH, Opernplatz 10, 45128 Essen

**Geschäftsführer** Berger Bergmann | **Vorsitzender des Aufsichtsrates** Hans Schippmann (bis zur Bestellung eines neuen Vorsitzenden nach der Kommunalwahl 2014)

**Redaktion** Gerlinde Bendzuck (IKMF), Feride Yaldizli (TUP) | **Redaktionsschluss** September 2014