

# Württembergische Staatstheater Stuttgart

## Sanierungs- und Organisationsgutachten

### Arbeitsbesprechung Nr. 21 (Kommunikation und Vertrieb)

### Protokoll

Datum: 27.09.2013

Zeit, Ort: 12:00 Uhr, WST

Aufstellung: C.Franzen

Teilnehmer: WST/Hr.Utz, WST/Fr.Ostertag, WST/Fr.Bruckmann, WST/Hr.Mittelstädt, VBA/Hr.Häcker, KCI/Hr.Franzen

Verteiler: wie Teilnehmer, sowie VBA, DCA, EGS, BBM

Nr.	Thema	Zu erledigen durch:	Zu erledigen bis:
<b>21.01</b>	<b>Personalstruktur, Standorte</b>		
	<p>Die Abteilung Verkauf+Besucherservice hat Büros verteilt in mehreren Bereichen:</p> <p>im 2.OG des VG:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Abteilungsleitung, Assistenten</li> <li>- Telefonischer Verkauf</li> <li>- Servicebüro</li> <li>- Teamleitung Theaterkasse</li> <li>- Gruppenbestellung</li> </ul> <p>Im EG des SH:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Leitung Abo+Support</li> </ul> <p>In der Theaterpassage (angemietet bis 2022):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Theaterkasse, Büros</li> </ul> <p>Die Büros in VG sind zu klein, es gibt keine Spinde für die Mitarbeiter, ein Netzwerkdrucker A3 steht im Büro der Leitung und wird von allen genutzt, es gibt einen Tresor.</p> <p>Die Leitung der Abteilung Abendpersonal ist in einem Büro mit 20m² mit 4 Arbeitsplätzen untergebracht.</p>	--	--
<b>21.02</b>	<b>Abendpersonal</b>		
	<p>Es gibt ca. 60 Mitarbeiter, die den 4 Spielstätten (OH, SH, Kammertheater, Nord) zugeordnet sind. Vollzeitkräfte sind meist fest einem Haus zugeordnet, Teilzeitkräfte springen.</p> <p>OH:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Es sind ca. 30 Mitarbeiter am Abend tätig.</li> </ul>	--	--

Nr.	Thema	Zu erledigen durch:	Zu erledigen bis:
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es gibt keinen Aufenthaltsraum.</li> <li>- Es gibt keine Umkleiden. Derzeit ziehen sich die Herren in einer alten Kasse am Eingang um. Für die Damen gibt es keinen Raum. Es gibt kaum Platz für die Lagerung der Dienstkleidung.</li> <li>- Der Raum der Teamleitung (ZHG/1/5) ist sehr beengt, fensterlos.</li> </ul> <p>SH:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Es sind ca. 7 Vollzeitkräfte sowie einige Teilzeitkräfte am Abend tätig.</li> <li>- Aufenthaltsraum und Teamleitung sind im 1.Rang Foyer untergebracht. Hier ist Platz für einen Tresor und Kopierer vorzusehen.</li> <li>- Als Damen-Umkleide wird ein kleiner Raum hinter den Garderoben genutzt. Die Herren nutzen WCs oder das Stuhllager als Umkleide.</li> <li>- Es gibt keinen Raum mit Computer-Arbeitsplatz.</li> </ul> <p>Nord (Probenzentrum, Studiobühne):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Es sind ca. 3 Mitarbeiter am Abend tätig.</li> <li>- Die Räume sind ausreichend bemessen.</li> </ul>		
<b>21.03</b>	<b>Anforderungen Räume</b>		
	<p>Die Theaterkasse ist ausreichend bemessen. Die angegliederten Büros sind zu klein.</p> <p>Die Leitung Abo+Support ist eigentlich der Theaterkasse zuzuordnen und müsste dort angegliedert sein. Die Büros im VG müssen im VG bleiben,</p> <p>Die Abteilungsleitung Abendpersonal benötigt ein von den Assistenten getrenntes Büro. Die Teamleitungen des Abendpersonals brauchen an die Abteilungsleitungsbüros angegliederte eigene Büros.</p> <p>Es wird ein EDV-Schulungsraum für den Kartenverkauf benötigt.</p> <p>Ideal wäre eine sternförmige Anordnung der Büros, separater Druckerraum, Teeküche, Umkleide, Schulungsraum, etc. Mobiles EDV-unterstütztes Arbeiten sollte möglich sein.</p> <p>Es fehlt ein repräsentativer Raum mit direkter Zugänglichkeit von außen für Kundengespräche.</p> <p>Es gibt kein Schließsystem. Dadurch besteht Zugang von Mitarbeitern zu Bereichen mit sensiblen Daten.</p> <p>Die Theaterkasse sollte aufgrund der Erfahrungen mit den Besucherströmen in der Nähe des Haupteingangs der Oper angeordnet werden (Orientierung Richtung Schloßgarten). Hierbei muss die Tageskasse aufgrund zeitlicher Überschneidungen in jedem Fall getrennt von der Abendkasse sein.</p> <p>Es gibt sehr positive Erfahrungen mit einem temporär genutzten Container im Schloßgarten.</p> <p>Es fehlt ein Lagerraum für Akten, Material, Merchandising, etc. Annahme und Verteilung erfolgt durch die Botenmeisterei. Allerdings sind für die Zwischenlagerung geeignete Schränke etc. vorzusehen, um Beschädigungen zu vermeiden.</p> <p>Es werden ca. 12m Aktenschränke für Abonnement-Akten mit Original-Unterschriften benötigt.</p> <p>Für das Abendpersonal sind Aufenthaltsräume und Umkleideräume mit</p>	--	--

Nr.	Thema	Zu erledigen durch:	Zu erledigen bis:
	ausreichend Schränken/Wandflächen für die Dienstkleidung vorzusehen. Nahe der Foyers sind in jeder Spielstätte Lagerräume vorzusehen für Programmhefte, Publikationen, etc.		
<b>21.04</b>	<b>Kartenverkauf</b>		
	Die Nutzung von Papiertickets ist rückläufig. Die Entwicklung geht immer mehr zum mobile ticketing. Das vorzusehende System sollte flexibel und zukunftsorientiert sein, und sowohl den klassischen als auch den papierlosen Kartenverkauf ermöglichen.	--	--
<b>21.05</b>	<b>OH – Abendkasse</b>		
	<p>Es gibt 6 Abendkassen, von denen nur noch 3 genutzt werden. Die übrigen werden als Herrenumkleide Abendpersonal, und als Lagerräume genutzt.</p> <p>Da die Kassen 2 und 3 teilweise direkt kommunizieren und Material austauschen müssen, besteht hier ein Sicherheitsrisiko, da die Verbindung über öffentlichen Bereich führt.</p> <p>Wunsch sind drei verbundene Kassen in offener Gestaltung ohne Glaswände, mit Waschbecken, Spinden, Tresor, Infoboard (Informationssystem zur laufenden Veranstaltung mit Bühnenmonitor), Lagerplatz.</p> <p>Die Beleuchtung im Kassenbereich ist nicht ausreichend. Die Zugluft im Kassenbereich ist insbesondere im Winter problematisch.</p>	--	--
<b>21.06</b>	<b>OH – WCs</b>		
	Die öffentlichen WC-Räume sind mit Ausnahme eines frisch sanierten Raums (1.Rang rechts) schlecht. Insbesondere stören die Qualität der Räume und Einrichtungen, Gerüche und die nicht ausreichende Menge der Toiletten (insbesondere Damen-WC-Räume). Auch ist die Besucherführung zu den nebeneinanderliegenden Damen- und Herren-WC-Räume schlecht, da bei Warteschlangen die Wege gekreuzt werden und Einsicht in die WC-Räume besteht.	--	--
<b>21.07</b>	<b>OH - Gastronomie</b>		
	<p>Die Gastronomie im Böhm-Pavillion ist schlecht nutzbar. Die mittige Arbeitsfläche ist bei Andrang zu klein. Die mittige Anordnung erschwert eine Reihenfolge der Bedienung und erhöht Stress und Unzufriedenheit der Besucher. Verkehrsflächen werden durch wartende Besucher blockiert.</p> <p>In den Foyers werden teilweise mobile Gastro-Stationen genutzt.</p> <p>Im Zuschauerraum sind Geräusche der Gastronomie (Gläserklirren, etc.) während der Veranstaltungen hörbar.</p> <p>Als Außengastronomie dient derzeit ein mobiler Verkaufsstand des Caterers, der vor dem Haupteingang eingesetzt wird. Dieser hat eine gute Außenwirkung, teilweise werden Fremdkunden angezogen. Es fehlt ein ausreichender Außenverkaufsstand.</p> <p>Die Außenterrasse des Foyers 3.Rang wird teilweise für Gastro-Verkauf genutzt.</p>	--	--
<b>21.08</b>	<b>OH – Verkauf</b>		
	<p>Es fehlt ein Verkaufsstand im 1. Rang, sowie zugehöriges Lager, Beleuchtung, etc.</p> <p>Bei Ballettveranstaltungen wird jeweils temporär in der Pause ein Signiertisch im 1.Rang aufgebaut. Dieser ist als Klapptisch mit</p>	--	--

Nr.	Thema	Zu erledigen durch:	Zu erledigen bis:
	provisorischer Beleuchtung nicht repräsentativ.		
<b>21.09</b>	<b>OH - Foyers</b>		
	<p>Es fehlen Sitzmöglichkeiten im Foyer Parkett.</p> <p>Raucher nutzen die Terrasse 3.Rang, Terrasse Böhm-Pavillion und vor dem Haupteingang. Es fehlen Ascher. Es gibt keine Probleme mit Rauch-Zugluft in die Foyers.</p> <p>Garderoben für Besucher sind ausreichend bemessen. Positionen sind in Ordnung.</p> <p>Es gibt wenig Schließfächer für Besucher. Die vorhandenen sind klein, alt und schwer erreichbar. Es fehlen Schließfächer für Koffer und Reisetaschen, da es oft Tagesgäste gibt, die direkt vom Bahnhof anreisen.</p> <p>Es sollte einen EC-Automaten geben.</p> <p>Es sollte ein öffentliches Telefon geben.</p> <p>Es sollte einen Platz für Concierge-Service nahe Kassenfoyer, Parkettfoyer geben. Hierfür ist ein Steharbeitsplatz mit Telefon, Internet, Bühnenmonitor vorzusehen.</p> <p>Die Publikationsauslagen sind für flexible Bestückung ungeeignet. Unterschiedliche Formate der Publikationen können schwer eingelegt werden. Teilweise können sie nur sehr schwer aus den Fächern genommen werden.</p> <p>Es gibt keine Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme (durch den Inspizienten) in die Foyers für individuelle Durchsagen (Verzögerungen, etc.) an die Besucher. Derzeit nur Gong (in Foyers teilweise nicht hörbar, dafür im Außenbereich gut hörbar) und Bandansage.</p> <p>Es fehlen (Funk-) Uhren mit korrekter und mit der Uhr des Inspizienten übereinstimmenden Uhrzeit in den Garderoben und Kassen.</p>	--	--
<b>21.10</b>	<b>Leitsystem</b>		
	<p>Es fehlt ein Leitsystem für die Besucher zu den Plätzen, WCs, Gastronomie. Schilder, Informationstafeln etc. werden nicht gestattet.</p> <p>Ebenfalls fehlt eindeutige und sichtbare Beschilderung vor dem Haupteingang zu Abendkassen, Theaterkasse, barrierefreier Eingang, etc.</p>	--	--
<b>21.11</b>	<b>OH - Barrierefreier Zugang</b>		
	Der barrierefreie Zugang erfolgt über einen Seiteneingang. Der Aufzug ist sehr störanfällig, es blieben schon mehrfach Kunden stecken.	--	--
<b>21.12</b>	<b>Zugangskontrolle</b>		
	Bisher erfolgt die Zugangskontrolle an den Saaltüren. Gewünscht wird die Kontrolle an den Außentüren (3 Türen sowie der barrierefreie Eingang). Es sollte eine zukunftsorientierte elektronische Zugangskontrolle berücksichtigt werden.	--	--
<b>21.13</b>	<b>Infothek</b>		
	Es wird eine Infothek im Eingangsbereich benötigt, an der sich die Besucher interaktiv Informationen zur laufenden Veranstaltung und	--	--

Nr.	Thema	Zu erledigen durch:	Zu erledigen bis:
	anderen Veranstaltungen aufrufen können.		
<b>21.14</b>	<b>OH - Sanitätsraum</b>		
	Der Sanitätsraum nahe der Kassenhalle ist sehr klein und eng. Er sollte repräsentativ und für die Kunden, die dort behandelt werden müssen, angemessen sein.	--	--
<b>21.15</b>	<b>Außenwerbung</b>		
	Für die Außenwerbung gibt es derzeit an der parkseitigen Außenwand des SH Fahnen, die nur mit Hubsteiger ausgetauscht werden können. Ein tagesaktueller Wechsel ist nicht möglich. Es werden verschiedene Schaukästen im Schloßgarten, Durchgang Staatsgalerie, Bushaltestellen Schillerstr., Gebäudeseite Richtung Landtag genutzt. Diese sind recht alt und sollten erneuert werden. Direkt am OH fehlen Werbeflächen.	--	--
<b>21.16</b>	<b>Sonstiges</b>		
	Es muss ein Gespräch mit der Botenmeisterei stattfinden.		

aufgestellt, 08.10.2013  
i.V. C. Franzen