

Protokollauszug öffentliche/nichtöffentliche Sitzung des Betriebsausschusses für das Eurogress vom 09.06.2015

Zu Ö 5 Besucher- und Kundenbefragung im Eurogress ungeändert beschlossen E 88/0016/WP17

Frau Wulf stellt den Ausschussmitgliedern die im EUROGRESS AACHEN eingesetzten Systeme zur Ermittlung der Kunden- und Besucherzufriedenheit vor und verweist auf die zur Verfügung gestellten Unterlagen. Seit 2010 erhält jeder Kunde nach Abschluss seiner Veranstaltung einen Fragebogen, mittels dessen die Zufriedenheit der Kunden abgefragt wird. Hierbei wird insbesondere die Zufriedenheit mit den Räumlichkeiten, der Technik, der Betreuung sowie dem Ablauf der Veranstaltung ermittelt. Alle erhobenen Daten werden in einer eigens entwickelten Datenbank abgelegt, kontinuierlich gepflegt und ausgewertet. Durch die Analyse der erhobenen Daten lassen sich zukünftige Maßnahmen ableiten und zeigen Möglichkeiten auf, wie bei evtl. auftretenden Schwankungen gegengesteuert werden kann. Eine deutliche Verbesserung der Ergebnisse im Bereich Räumlichkeiten und Technik konnte beispielsweise nach Abschluss der getätigten Modernisierungsmaßnahmen festgestellt werden. Seit 2014 werden Daten zur Kundenzufriedenheit auch für die am TIVOLI stattfindenden Veranstaltungen erhoben. Die Zufriedenheit der Kunden dort ist sehr hoch, lediglich im Bereich Technik ist das Ergebnis nicht befriedigend. Dies ist u.a. darauf zurückzuführen, dass das dort vorhandene Equipment nur für kleinere, anspruchslose Veranstaltungen ausgelegt ist. Für Veranstaltungen, die dieses Niveau überschreiten, muss die entsprechende Technik gemietet werden. Um die Situation zu verbessern, ist angedacht, technisches Equipment aus dem EUROGRESS Bestand dauerhaft dort einzusetzen bzw. zu installieren. Die Weiterempfehlungsrate beträgt sowohl für den TIVOLI als auch für das EUROGRESS AACHEN 100%.

Die Befragung der Besucher des EUROGRESS AACHEN wird seit März 2014 durchgeführt. Sie erfolgt über eine zentral positionierte Stele, die mit einem einfach zu bedienenden Umfragetool ausgestattet ist. Bislang haben sich 226, vorwiegend Konzertbesucherinnen und -besucher, an der Umfrage beteiligt. Die Besucher werden nach ihrer Zufriedenheit mit der Freundlichkeit des Personals, Wartezeiten, Service, etc. befragt. Auch diese Ergebnisse werden in einer Datenbank erfasst und systematisch ausgewertet. Um noch mehr von den Angaben der Besucher profitieren zu können, wird an der Steigerung der Teilnehmerzahlen gearbeitet. Der Ausschussvorsitzende, Herr Jacoby, bedankt sich für die Ausführungen.

Beschluss:

Der Betriebsausschuss Eurogress nimmt den Bericht zu den Ergebnissen der Besucher- und Kundenbefragung zur Kenntnis.

