

Vorlage		Vorlage-Nr:	E 88/0050/WP17
Federführende Dienststelle: Eurogress		Status:	öffentlich
Beteiligte Dienststelle/n:		AZ:	
		Datum:	23.08.2017
		Verfasser:	
Ergebnisse der Besucher- und Schaustellerbefragung beim Osterabend 2017			
Beratungsfolge:			
Datum	Gremium	Zuständigkeit	
12.09.2017	Betriebsausschuss Eurogress	Kenntnisnahme	

Beschlussvorschlag:

Der Betriebsausschuss Eurogress nimmt den Bericht zur Kenntnis.

Prof. Dr. Sicking

Beigeordneter

Erläuterungen:

1. Besucherbefragung

Die Befragung der Bend-Besucher wurde von der Firma MAIX Marketing & Research Consulting GmbH, Aachen, mittels persönlicher Interviews vom 15.04.2017 bis 01.05.2017 jeweils in der Zeit von 16.00 bis 21.00 Uhr durchgeführt. Es nahmen insgesamt 679 Besucher teil. Die Länge der Interviews betrug 5 bis 7 Minuten. Ziele der Befragung waren die Ermittlung von Strukturdaten der Bend-Besucher, die Ermittlung der Erfahrungen und Zufriedenheiten der Bend-Besucher sowie die Ableitung von Handlungsempfehlungen.

Die Befragungsergebnisse lassen laut MAIX aus statistischer Sicht eine zuverlässige Interpretation und Hochrechnung der Ergebnisse auf die Gesamtheit der Besucher des Osterbends 2017 zu.

Besucherstruktur

- 2/3 der befragten Besucher sind nicht älter als 30 Jahre, 28% sogar nicht älter als 18 Jahre. Nur 17% der befragten Besucher sind älter als 45 Jahre.
- 50% der Befragten wohnen in der Stadt Aachen, weitere 29% kommen aus dem Rest der Städteregion. Auf übrige Postleitzahlen in Deutschland entfallen 16%
- Gut die Hälfte der befragten Besucher hat keinen bzw. lediglich einen Schulabschluss ohne Abitur. Dabei handelt es sich jedoch zu einem großen Teil um Schüler, die sich aktuell noch in ihrer Schulausbildung befinden. 30% verfügen über eine Schulausbildung mit Abitur, 19% über einen Fach- oder Hochschulabschluss.
- Mit 54% besuchen etwas mehr Männer als Frauen den Bend.

Hauptgrund für Bendbesuch

- Als Hauptgründe für einen Bendbesuch werden Aspekte genannt, bei denen die Pflege von sozialen Kontakten im Vordergrund stehen. Man möchte mit den Freunden (insbesondere von jüngeren Besuchern genannt) und/oder der Familie (eher bei älteren Besuchern) ein paar schöne, spaßige Stunden verbringen.
- Das Essen und die Attraktionen gelten hingegen bei dieser ungestützten Abfrage nur bei jeweils unter 10% aller Besucher als zentraler Grund für den Besuch des Bends. Bei jüngeren Besuchern spielen die Attraktionen dann aber doch eine größere Rolle, bei älteren Personen eher die gastronomischen Angebote.

Detaillierte Bendbewertung

- Die beste Bewertung mit einem Mittelwert von 1,75 (auf einer Skala von „1=sehr gut“ bis „6=sehr schlecht“) erhält die Sicherheit auf dem Bend, wobei dieses sichere Empfinden nahezu gleichermaßen für alle demografischen Gruppen gilt.
- Gut 70% der Besucher beurteilen die Freundlichkeit der Bendmitarbeiter mit den Noten gut oder sehr gut (Mittelwert=2,05).
- Auch für die Sauberkeit ergibt sich als Durchschnittsnote ein „gut“ (Mittelwert=2,09).
- Die eigentlichen Elemente des Bends erhalten von den Besuchern ebenso mehrheitlich die Beurteilung gut. Am besten schneiden hierbei die gastronomischen Angebote

- (Mittelwert=2,00) vor den Fahrgeschäften (Mittelwert=2,13, überdurchschnittlich gut von Schülern bewertet) und der Vielfalt der Attraktionen und Angebote (Mittelwert=2,28) ab.
- Für die Beschallung und Lautstärke gibt es von den Bendbesuchern einen Durchschnittswert von 2,42, wobei hier bei den Schülern eher die Noten 1 und 2 überwiegen, es aber bei den älteren Personen hingegen auch des Öfteren nur die Note 3 gibt.
 - Für das Preis-Leistungs-Verhältnis vergibt die Mehrzahl der Bendbesucher lediglich die Note 3. Aber auch die Noten 2 und 4 werden häufig vergeben. 11% der Besucher vergeben die Noten 5 oder sogar 6. Letztlich ergibt sich ein Mittelwert in Höhe von 3,21. Lediglich die Besucher unter 18 Jahren bewerten das Preis-Leistungs-Verhältnis leicht besser.
 - Bei der Beurteilung der Parkplatzmöglichkeiten werden alle Noten von 1 bis 6 nahezu gleichmäßig häufig vergeben. Letztlich ergibt sich eine Durchschnittsnote von 3,59.
 - 82% der Besucher stimmen der Aussage „Der Öcher Bend gehört zu Aachen“ voll und ganz zu.
 - Hohe Zustimmungswerte (84%) erhalten auch die Aussagen „Der Bend ist eine Veranstaltung für „Jung und Alt“ und „Auf dem Öcher Bend fühle ich mich sehr wohl“ (83%).

Ausgabeverhalten

- Die befragten Besucher geben durchschnittlich 33,10 € je Bendbesuch aus. Berücksichtigt man hierbei das Ausgabeverhalten für begleitende Personen, so erhält man einen durchschnittlichen Ausgabebetrag pro Person und Bendbesuch in Höhe von 21,31 €.
- Rund 50% der Besucher geben mehr als 10 € für Fahrgeschäfte pro Bendbesuch aus. Hingegen geben nur knapp 1/3 der Bendbesucher mehr als 10 € für gastronomische Angebote aus. Auf sonstige Attraktionen des Bends entfallen für die meisten Besucher nur bis zu 5 € je Bendbesuch.
- Bei den jüngeren Besuchern dominieren ganz eindeutig die Ausgaben für Fahrgeschäfte, wogegen bei älteren Besuchern deutlich die Ausgaben für gastronomische Angebote im Vordergrund stehen.

Gesamtbewertung

- 68% der Besucher geben dem Bend die Gesamtnote 2. Bei den restlichen Besuchern verteilen sich die Antworten nahezu zu gleichen Teilen auf die Noten 1 und 3, so dass sich im Durchschnitt die Note 2,04 für den Bend aus Besuchersicht ergibt.

2. Schaustellerbefragung

Die Befragung der Schausteller wurde ebenfalls von der Firma MAIX Marketing & Research Consulting GmbH, Aachen, durchgeführt. Sie wurden schriftlich anhand eines ausgeteilten standardisierten Fragebogens interviewt. Es nahmen insgesamt 94 Schausteller an der Befragung teil. Bei insgesamt 121 angemeldeten Schaustellern beträgt die Rücklaufquote somit 78%. Ziele der Befragung waren die Ermittlung der Erfahrungen und Zufriedenheiten der Schausteller mit dem Öcher Bend, Ermittlung der Erwartungshaltung der Besucherbeurteilung (Spiegelbild-Befragung), Ermittlung

des Status-Quo und Zukunftserwartungen aus der Schaustellerperspektive sowie Ableitung von Handlungsempfehlungen.

Schaustellerzufriedenheit

- Bei 4 von 9 abgefragten Beurteilungskriterien vergeben die Schausteller überwiegend gute bis sehr gute Bewertungen.
- Am besten bewertet werden die Anfahrts- und Aufbaumöglichkeiten für die Schausteller. (Mittelwert=1,61 auf 6er Skala von „1=sehr gut“ bis „6=sehr schlecht“), die Sauberkeit auf dem Bendplatz (1,67), die Sicherheitsvorkehrungen für die Besucher (1,71) und die Betreuung der Schausteller durch das Eurogress (1,73).
- Überwiegend gute Beurteilungen gibt es für das Platzangebot für die Unterkunft der Schausteller auf dem Bendplatz (Mittelwert=2,16).
- Bei den Kriterien „Standort Ihres Geschäftes auf dem Bend“ und „Werbemaßnahmen des Eurogress für den Bend“ gehen die Meinungen der Schausteller weit auseinander (Mittelwerte = 2,40 und 2,44).
- Bei den monetären Kriterien spreizen die Antworten zur Höhe des Standgelds für das eigene Geschäft auf dem Bend (2,90) und zum Umsatz bzw. den Umsatzerwartungen (3,24) noch stärker.

Jahrmarkt-/Bendentwicklung

- Die heterogene Sichtweise der Schausteller setzt sich bei der Beurteilung der Jahrmarkt- und Bendentwicklung fort.
- 26% der Schausteller sind der Ansicht, dass sich die Gesamtsituation der Schausteller in den letzten 3 Jahren auf dem Bend verbessert hat. Demgegenüber stehen 37% der Schausteller, die hier für sich eine Verschlechterung wahrgenommen haben. Für die übrigen Schausteller ist die Situation unverändert oder konnte nicht beurteilt werden.
- 54% der Schausteller meinen, dass sich die Besucherzahlen in den letzten Jahren verschlechtert haben.
- 64% sind der Meinung, dass sich das Ausgabeverhalten der Besucher auf dem Bend verschlechtert hat.
- 9% (Besucherzahlen) bzw. 6% (Ausgabeverhalten) sehen eine leicht verbesserte Situation.

Detaillierte Bend-Bewertung

- Spiegelbildlich zur Besucherbefragung wurden die Schausteller zu ihrer Erwartung befragt, wie die Besucher den aktuellen Oster-Bend beurteilen werden. Das Urteil der Besucher fällt bei einigen Kriterien deutlich besser aus, als es die Schausteller erwartet hatten.
- An erster Stelle ist hier die Freundlichkeit des Personals zu nennen, die die Besucher deutlich besser einschätzen, als von den Schaustellern erwartet.
- Auch die Fahrgeschäfte, die Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln sowie die Beschallung und die Vielfalt der Attraktionen sehen die Besucher etwas positiver.
- Hingegen überschätzen die Schausteller deutlich die von den Besuchern kritischer gesehene Sauberkeit auf dem Bendplatz sowie die Einschätzung des Preis-/Leistungsverhältnisses.

Gesamtbewertung

- Als Gesamtnote für den Bend vergeben die Schausteller am häufigsten die Noten 2 und 3. Dies ergibt einen Notenschnitt von 2,41.
- Von den Bendbesuchern hatten die meisten Schaustellern erwartet, die Note 3 zu erhalten (Mittelwert=2,75).
- Tatsächlich vergaben die Besucher aber im Rahmen der parallel stattfindenden Besucherbefragung am meisten die Note 2 (Mittelwert=2,06) für den Bend.

Schausteller-Strukturdaten

Bei den demografischen Angaben sieht man einerseits deutlich, dass nahezu alle Schausteller des Bends seit vielen Jahren und teilweise auch mehreren Generationen im Schaustellergewerbe unterwegs sind. Ebenso sind fast alle Schausteller schon mehrfach auf dem Bend vertreten gewesen und auch auf vielen anderen Jahrmärkten unterwegs.

Andererseits unterscheiden sich die Schausteller stark in Bezug auf ihr Alter und natürlich das ausgeübte Schaustellergewerbe. Aber auch die Entwicklung ihrer betrieblichen Situation schätzen die Schausteller ganz unterschiedlich ein. Hier reicht die Beurteilung der geschäftlichen Entwicklung in den letzten 3 Jahren von „eher verbessert“ (20%) über „unverändert“ (47%) bis hin zu „eher verschlechtert“ (20%).

Fazit

Die große Teilnahmebereitschaft zeigt das große Interesse und das große Vertrauen der Schausteller in die Veranstalter des Öcher Bends.

Entsprechend wird auch der Bend und dessen Organisation überwiegend als gut bewertet. Auch wenn man - im Gegensatz zu den eher gut bewerteten organisatorischen Kriterien - mit der Höhe des Standgeldes und den eigenen Umsätzen auf dem Bend nur bedingt zufrieden ist, sieht man die Entwicklung des Bends immer noch positiver als die generellen Aussichten des Schaustellergewerbes auf anderen Volksfesten.

Grundsätzlich wird der Bend aus Sicht der Besucher besser beurteilt, als dies von den Schaustellern eingeschätzt wird.