

Culture meets Coder

Institution:	Figurentheater Grashüpfer
Kultursparte:	Gastspielhaus für Figuren-, Objekt- und Puppentheater
Name des Projekts:	Analoge Reservierungen digitalisieren
Themen:	Ticketing, Platzreservierung, digitale Abrechnung, Optimierung Buchhaltung

Projektbeschreibung

Ausgangslage:

Das Figurentheater Grashüpfer hat seinen Sitz mitten im Treptower Park. Jährlich besuchen ca. 16.000 Zuschauer*innen die bis zu 400 Veranstaltungen. Es ist ein reines Gastspielhaus für Figuren-, Objekt- und Puppentheater. Momentan besitzt das Theater nur einen alten und sehr leistungsschwachen ISDN-Anschluss über den der Internetzugang und die Telefone betrieben werden, ein Breitbandzugang ist nicht in Aussicht. Unter diesen technischen Bedingungen hatte sich lediglich eine analoge Form der Ticketbestellung etabliert: Interessierte konnten per Telefon oder über ein Onlineformular auf der Website Karten reservieren. Der Ticketwunsch wurde dann per Hand auf einem Bestellbogen notiert. Eine Bezahlung des Tickets vorab war nicht möglich, sondern erfolgte am Tag der Vorstellung an der Kasse. Auf der Website ist ebenfalls nicht ersichtlich, wie viele Tickets noch verfügbar sind. Da die Zuschauer*innen die Karten nicht vorab kaufen konnten, nahmen viele ihre Bestellung am Vorstellungstag nicht wahr. Die Verbindlichkeit, die mit dem Kauf einer Karte erfolgt, bestand durch eine Reservierung nicht. Dies führte dazu, dass wir Vorstellungen regelmäßig überbuchten.

Zielsetzung:

Der Einsatz eines digitalen Tools sollte die Effizienz der täglichen Arbeit steigern, indem es mehrere analoge Schritte verknüpft. Daran schlossen sich folgende Ziele an:

- Verzahnung und Vereinfachung von Reservierung, Ticketkauf und Platzkontingentverwaltung
- Rein digitale Vorhaltung der Bestell-Liste (Ausdruck nur bei Bedarf)
- Zielgruppenfreundliche und bequeme Vorab-Bezahlung der Tickets online

Zielgruppe:

Besucher*innen, Mitarbeiter*innen des Figurentheaters Grashüpfer

Lösung: Online-Ticketing über einen Ticketdienstleister

Statt ein individuelles Ticketingsystem neu zu entwickeln, griffen wir auf die Software pretix zurück. Pretix ist ein Open Source System, über das Veranstalter Tickets anbieten, verkaufen und Teilnehmer*innen verwalten können. Zusätzlich bietet pretix eine Software-as-a-Service-Option. In diesem Fall bezieht pretix pro Ticket 2,5% der Roheinnahmen – für uns eine günstigere Preisstruktur als bei vergleichbaren Online-Dienstleistern.

Umsetzung:

Ideenfindung	Präsentation des Themas auf der re:publica im Mai 2019, Diskussion erster Ideen
Vorbereitung	Evaluation geeigneter Ticketing-Systeme und Dienstleister, Angebotseinholung und Briefing
Umsetzung mit	pretix.eu (Software von rami.io Softwaredevelopment)
Konzeption	Einrichtung eines Accounts und Konfiguration des Ticketshops gemäß den Bedürfnissen des Theaters
Launch	Testlauf mit ausgewählten Veranstaltungen und Einholen von Publikumsfeedback

Lessons learned:

Entscheidungskriterien für kleine Kulturinstitutionen sind Bedarfe des eigenen Publikums und die Kostenstruktur.

- Eigenprogrammierung gehen mitunter über den tatsächlichen Bedarf hinaus
- Viele kommerzielle Ticketanbieter erheben oft für kleine Kulturinstitutionen unattraktive Gebühren.
- Transaktionsgebühren trägt der Veranstalter. Bei der Wahl der Bezahlmodi ist zu beachten, dass die Kosten bei hohen Verkaufszahlen ins Gewicht fallen können.
- Die Ticketbestellung auf externen Ticketingseiten schreckt das Publikum nicht ab, die Integration in die eigene Website bindet die Nutzer*innen aber besser an die eigene Webpräsenz.

Kontakt: Caroline Gutheil, gutheil@theater-grashuepfer.de
<http://www.theater-grashuepfer.de>