

Audiencing

Besucherbindung und -gewinnung

Irene Knava



Audiencing beschreibt den umfassenden analytischen Blick auf das Publikum. Aus welchen Personen besteht es, was sind seine Wünsche, wie kann ich das Publikum maximal zufrieden stellen und: Wer gehört aus welchen Gründen nicht zu meinem Publikum? Kann man daran etwas ändern?

► **Sie stehen hinter** der kleinen Tür, noch ist sie geschlossen. Ihre Kollegen stehen um Sie herum und reden leisen miteinander. Sie haben Ihre Geige, die Trompete oder das Horn in der Hand. Als Kontrabassist oder Schlagwerker stehen Sie mit leeren Händen da, Ihr Instrument steht schon an seinem Platz. Dann geht die Türe auf und Sie gehen auf die Bühne. Im Saal ist es hell, die Menschen klatschen. Sie spüren die Energie, die auf Sie zuströmt, Sie werfen einen Blick in die Menge, erkennen nur eine nebulöse Masse. Sie gehen an Ihren Platz, setzen sich ans Pult, schlagen die Noten auf. Und Sie wissen, ob es ein gutes Konzert wird oder nicht, denn Sie spüren das Publikum. Sie spüren es Abend für Abend, wenn Sie auf das Podium steigen. Wenn der Dirigent den Raum betritt, wird es finster im Zuschauerraum. Sie bleiben hell erleuchtet. Das Publikum kann Sie gut sehen. Kann sehen, wie Sie ihren Bogen halten, in die Tuba blasen oder sich die Harfe zwischen den Beinen zurechtrücken.

Und jetzt stellen Sie sich vor, wir drehen alle Scheinwerfer um. Es wird finster auf dem Podium, Sie sitzen in der Dunkelheit und wir richten einen hellen Spot in den Saal hinein und nehmen das Publikum unter die Lupe. Wir schauen uns an, wer diese nebulöse Menge ist, wer die paar hundert Menschen sind, die Abend für Abend in den Konzertsaal kommen. Zeit den Blickwinkel zu ändern. Zeit für „Audiencing“.

Audiencing wirft den Spot auf das Publikum und beschäftigt sich mit den Menschen, die in Ihren Konzertsaal gehen. Warum tun diese Menschen das? Mit wem zusammen? Was erwarten sie sich von einem Konzertbesuch? Wollen sie wiederkommen? Wie kommt es, dass die einen im Saal sitzen und die anderen nicht? Wie haben sie ihr Ticket gekauft? Wurden sie beim Ticketkauf nach dem Namen gefragt? Bekommen sie regelmäßig Konzertangebote? Sind sie zufrieden mit dem Service? Mit der Qualität? Mit den Mitarbeitern? Werden sie in zehn Jahren auch noch kommen? Wer wird das Publikum der Zukunft sein? Ganz schön viele Fragen. Mehr Fragen als Noten, oder?

Das Publikum ist ähnlich kompliziert wie eine Sinfonie, denn *das* Publikum gibt es nicht, so wie es auch nicht *die* Sinfonie oder *die* richtige Interpretation gibt. Das Publikum ist vielfältig, so vielfältig wie die Menschen, die im Saal sitzen, und alle wollen sie ein bisschen anders „gespielt“ werden. So wie die Violine einen anderen Schlüssel braucht als die Viola und das Cello einen anderen Bogen als der Bass. Das Ziel von Audiencing ist immer ein voller Zuschauerraum. Wie sich das anfühlt, wissen Sie am besten. Also wie geht das jetzt? Am besten, wir fangen bei den Basics an und malen als Erstes Notenlinien auf.