

---

Potentiale von Big Data für Kultur- und  
Freizeiteinrichtungen – Erfahrungen aus dem  
Besucher-Monitoringprojekt „Kulmon“  
in Berlin (2007- heute)

Dr. Vera Allmanritter  
visitBerlin & Institut für Museumsforschung Berlin

Bonn, 23.6.2018

---

# Definitionen rund um Kulmon, BigData

---

## Besucher\*innenbefragung vs. institutionenübergreifendes Besucher-Monitoring:

- Beides zielt auf Wissen über aktuelle Besucher\*innen ab
- Querschnittsdaten (einmalige Erhebung, Zeitreihen) vs. kontinuierliche Erhebung
- i.d.R. unterschiedliche Fragebögen je Institution vs. überall gleiche Fragebögen

## Kultur- und Freizeiteinrichtungen:

- Bspw. „Hochkultur“-Institutionen/-angebote, touristische Einrichtungen, Festivals
- Müssen nicht institutionell verankert sein (bspw. Festivals, Einzelveranstaltungen)

## Big Data:

- Massendaten = „Big“ durch: volume, velocity, variety, value, validity
  - Nicht mit manuellen/herkömmlichen Methoden der Datenverarbeitung auszuwerten
  - Nicht reaktiv, nicht für bestimmte Zwecke erhoben
-

# Warum Besucher-Monitoring in Kultur- und Freizeiteinrichtungen?

---

## Vielfältige Zielsetzungen von Besucher-Monitoring:

- Generelle Grundlage, die Arbeit einzelner Institutionen zu verbessern
  - Erfassung des Status quo der Besucherschaft
  - Ideen generieren für zukünftige Strategien
  - Überprüfung von vorab gesetzten Zielen
  - Prognosen zur Nachfrageentwicklung
  - Vergleichsmöglichkeiten mit anderen Institutionen
- Datenbasis für Zusammenarbeit mit anderen Institutionen
- Beantwortung übergreifender Fragestellungen (bspw. Forschung, Politik, Stadtentwicklung)



Erhebliches inhaltliches Potential in den Daten!

---

# Besucher-Monitoringprojekt „Kulmon“

---

## Zur Entwicklungsgeschichte von Kulmon (lang: Kulturmonitoring):

- Initiative der Kulturverwaltung Berlin und Tourismusmarketing (visitBerlin)
- Ziel: Daten für die Institutionen selbst, für Kulturverwaltung und Tourismusmarketing
- Entwickelt zusammen mit der Freien Universität Berlin im Jahr 2008/2009
- Start 2009: Finanziert zunächst als Modellprojekt v.a. über EU-Mittel
- Spartenübergreifend: bspw. Museen, Gedenkstätten, Bühnen, Festivals, Schlösser
- Bislang mehr als 50, aktuell 23 Kulturinstitutionen in und außerhalb von Berlin
- Bislang mehr als 250.000 Einzelbefragungen



# Besucher-Monitoringprojekt „Kulmon“

---

## Wer war/ist dabei (2014-2018):

- Humboldt Forum (Nichtbesucherbefragung)
  - Komische Oper
  - Konzerthaus Berlin
  - Maxim Gorki Theater
  - Neues Museum
  - Bode-Museum
  - Staatsoper Berlin
  - Friedrichstadt-Palast
  - Staatsballett
  - Gedenkstätte Berliner Mauer
  - Gedenkstätte Hohenschönhausen
  - Topografie des Terrors
  - Hamburger Bahnhof
  - Deutsche Oper Berlin
  - Alte Nationalgalerie
  - Berlinische Galerie
  - Berliner Festspiele
  - Bröhan-Museum
  - Brücke-Museum
  - Deutsches Historisches Museum
  - Deutsches Theater Berlin
  - FEZ (Freizeit- Erholungszentrum Wuhlheide)
  - General Assembly (in der Schaubühne)
  - Gemäldegalerie/Kulturforum Foyer
  - HAU Hebbel-Theater Berlin
  - Stadtmuseum: Nikolaikirche & Ephraim Palais
  - Rundfunkchor Berlin (im Pierre Boulez Saal) etc.
  - + außerhalb Berlins:
    - Meeresmuseum & Ozeaneum Stralsund
    - Theater Vorpommern Stralsund & Greifswald
    - Staatliches Museum Schwerin
    - Schloss Ludwigslust
    - Festspiele MV
    - Mecklenburgisches Staatstheater
  - + aktuelle Anfragen:
    - Ravensburg/Weingarten
    - Weimar
    - Österreich/Schweiz
-

# Besucher-Monitoringprojekt „Kulmon“

---

Wie funktioniert Kulmon – einheitlichen Befragungsmethode in allen Institutionen:

- Einheitliche Kernfragen für alle
- Zusätzliche Fragen der einzelnen Institutionen aus großem Fragen-Pool
- Zusätzliche individuelle Fragen der einzelnen Institutionen (auf Wunsch)
- Persönliche Befragungen über das Jahr/verschiedene Saisons verteilt
- Befragtenzahl je Institution abhängig von Gesamtbesucherzahlen/Jahr

# Besucher-Monitoringprojekt „Kulmon“

---

## Wie wird befragt?



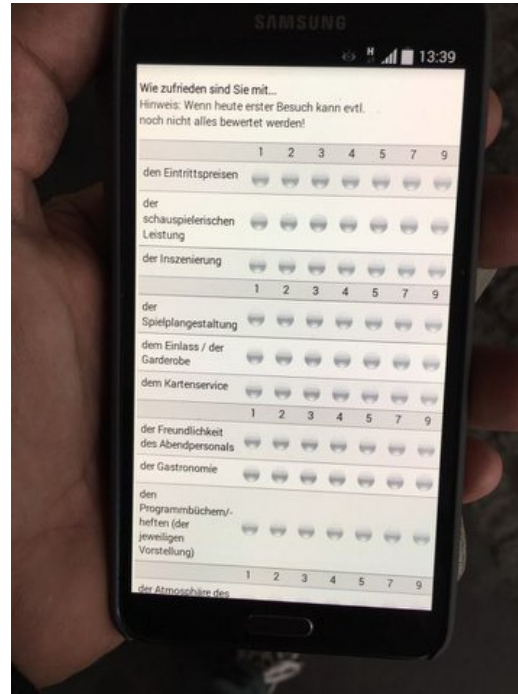
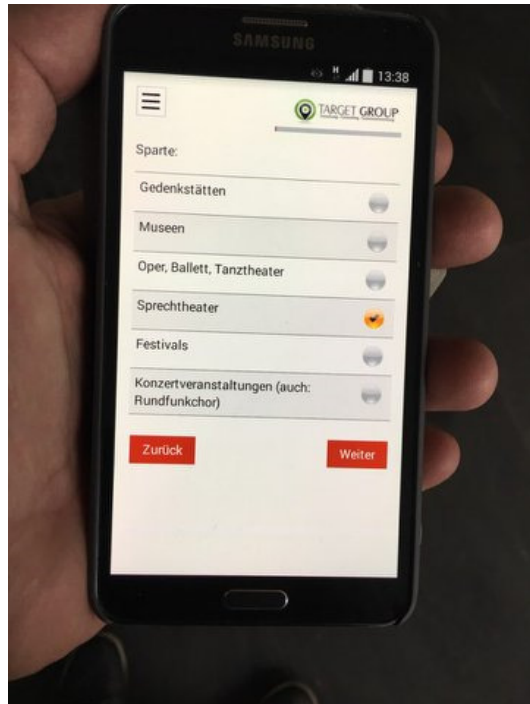
Mündliche Befragung  
durch ein professionelles  
Umfrageinstitut (computer  
assisted mobile interviewing)

---

(Bild: mit Erlaubnis des durchführenden Umfrageinstituts target group)

# Besucher-Monitoringprojekt „Kulmon“

## Wie werden Daten gespeichert?



Direkte Eingabe der Daten in ein Smartphone durch die Interviewer\*innen

Die Daten fließen direkt in eine Datenbank ein und sind schnell verfügbar

Ausdifferenziertes System von Zugriffsrechten für die Datenbank

(Bilder: mit Erlaubnis des durchführenden Umfrageinstituts target group)



# Besucher-Monitoringprojekt „Kulmon“

---

## Typische Fragen in Kulmon-Fragebögen – modular aufgebaut:

- Herkunft geografisch, Anwohner/Tourist
  - Informationsverhalten, Mediennutzung (auch online, social media)
  - Besuchshäufigkeit
  - Begleitung während des Besuchs
  - Ticketverkauf
  - Besuchsgründe/-motivation
  - Weitere in der Umgebung besuchte Angebote
  - Zufriedenheit mit Angebot, Vermittlung, Service
  - Soziodemografie, Migrationshintergrund etc.
-

# Besucher-Monitoringprojekt „Kulmon“

---

## Datenqualität und Auswertungsmöglichkeiten:

- Erhebungen, Dateneingabe & -bereinigung bei 95% der Institutionen durch professionelles Umfrageinstitut
- Onlinebasiertes Auswertungstool für vertiefende Auswertungen, Dashboard & Newsletter mit Kernergebnissen
- Onlineauswertung & SPSS- & Excel-Export (Daten, Auswertungen, Grafiken)

## Für 2018/2019 geplante Ausbaustufen:

- Neue Ergänzungsmodule zu klassischen Besucherbefragungen in Institutionen (= Nicht-Besucher-, Online-, Gruppenbefragungen)
  - Verknüpfung der Kulmon-Datenbank mit Daten aus Ticketing-Systemen, statistischen Vergleichsdaten, evtl. Google Analytics
  - Kulmon öffnet sich regional immer weiter aus (= noch mehr Befragungsdaten)
-

# Potentiale von Big Data für Kultur- und Freizeiteinrichtungen?

---

## Kulmon = Big Data?

- volume: > 250.000 Fälle in Datenbank – Big Data vs. „Bigger Data“
  - velocity: Relation singuläre Besucherbefragungen vs. andere Datenquellen
  - variety: Kulmon 1.0 reine Befragungsdaten (nur quantitativ, aber spartenüberggr. & automatisiert Beobachtungsdaten) vs. Kulmon 2.0 auch Verknüpfung  
nur Kulmonsystem vs. Kulmon als Teil von allen in Institutionen vorhandenen Daten
  - value: Theoretisch sehr hoch für Institutionen & Externe
  - validity: Professionelle Erhebungen vs. Eigenerhebungen der Institutionen
  - Auswertbarkeit: Manuelle vs. herkömmlichen Methoden (Statistiksoftware)
  - Reaktivität: bei Kulmon-Erhebungen vorhanden
  - Zweck: bei Kulmon-Erhebungen = ja
-

# Potentiale von Big Data für Kultur- und Freizeiteinrichtungen?

---

## Potentiale von Big Data:

- Theorie vs. Praxis Kulmon-Auswertung aufgrund mangelnder empirischer Kenntnisse?
  - Reduktion der Nutzbarkeit durch herbeigeführte variety (geplante Verknüpfungen) durch Überforderung?
  - Hilft künstliche Verkleinerung (nur einzelne Daten/Fragestellungen betrachten)?
  - Sind zu Zwecken erhobene Daten hilfreicher (interessant vs. nützlich, Repräsentativität)?
  - Interpretationsprobleme „was“ vs. „warum“ bei bspw. Nutzer\*innen-Tracking auf Websites, Beobachtung von Besucher\*innenbewegungen in Institutionen?
  - Sorge vor Datenschutzverletzungen, ethisch vertretbare Auswertung?
  - Gewinn durch Kategorisierung als „Big Data“ (Berührungsangst mit Zahlen)?
-