
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):

- | | | |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• 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 | <ul style="list-style-type: none">• 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. | <p>+ außerhalb Berlins:</p> <ul style="list-style-type: none">• Meeresmuseum & Ozeaneum Stralsund• Theater Vorpommern Stralsund & Greifswald• Staatliches Museum Schwerin• Schloss Ludwigslust• Festspiele MV• Mecklenburgisches Staatstheater <p>+ aktuelle Anfragen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ravensburg/Weingarten• Weimar• Österreich/Schweiz |
|---|---|---|

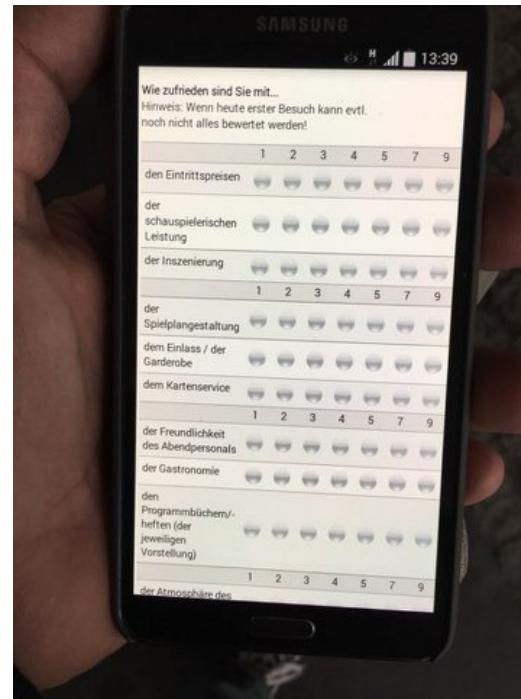
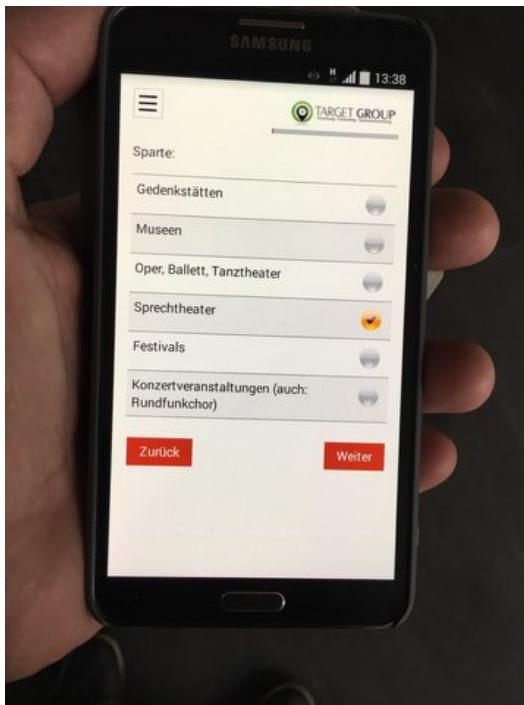
Besucher-Monitoringprojekt „Kulmon“

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 /wie werden Daten gespeichert?



Mündliche Befragung:
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 Knergebnissen
- 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 spartenübergr. & 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)?
-