

19. Wahlperiode

Mitteilung – zur Kenntnisnahme –

Neuvergabe des Kultur-Ticketing

Drucksachen 18/1946, 18/2397, 18/3025, 18/3938 und 18/4172 – Schlussbericht –

An das

Abgeordnetenhaus von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Mitteilung

- zur Kenntnisnahme -

über

Neuvergabe des Kultur-Ticketing

- Drucksachen Nrn. 18/1946, 18/2397, 18/3025, 18/3938 und 18/4172 -
Schlussbericht

Der Senat legt nachstehende Mitteilung dem Abgeordnetenhaus zur Besprechung vor.

Das Abgeordnetenhaus hat in seiner Sitzung am 16.01.2020 Folgendes beschlossen:

„Der Senat wird beauftragt, die Ticketing-Praxis von öffentlich geförderten Kultureinrichtungen in Berlin auf den Prüfstand zu stellen. In einem ersten Schritt ist zu eruieren, ob und wie zeitnah gemeinsame Ausschreibungen der Dienstleistung „Kultur-Ticketing“ – entsprechend der Anforderungen der landeseigenen bzw. vom Land bezuschussten Theater- und Orchesterbetriebe – erfolgen können.

Im Rahmen einer umfassenden Analyse soll der Senat in einem zweiten Schritt zudem Anforderungen an zukünftige Ticketing-Lösungen darlegen und prüfen, unter welchen Bedingungen die Entwicklung eines integrierten Ticketing-Systems in öffentlicher Trägerschaft oder Beauftragung zwecks einer gemeinsamen Nutzung durch die Berliner Theater, Orchester und freien Gruppen aus den Bereichen Darstellende Kunst, Tanz und Performance möglich wäre.

Diese Analyse soll eine Übersicht über die aktuell genutzten Systeme bzw. Software-Lösungen sowie die bestehenden Verträge enthalten und – auch mittels Abfrage der Betroffenen – u. a. die folgenden Anforderungen an Ticketing-Services darstellen:

- Vertriebswege und Points of Sale,
- Marketing-Tools und Payment-Lösungen,
- Business-Intelligence- und CRM-Systeme sowie Data Warehousing,
- Eigentums- und Nutzungsrechte sowie sonstige relevante Vertragsbedingungen,
- Datensicherheit und -sparsamkeit,
- Vergütungs- und Kostenstruktur.

Ferner ist die Möglichkeit eines Open Source-basierten Systems und der Integration einer Programmierschnittstelle (API) zwecks Verknüpfung mit anderen Landes-Portalen ebenso zu berücksichtigen wie eine Erweiterung zugunsten anderer öffentlicher Kultureinrichtungen.

Dem Abgeordnetenhaus ist bis zum 30. September 2020 zu berichten.“

Hierzu wird berichtet:

I. Ausgangslage

Der Senat wurde beauftragt, die Ticketing-Praxis von öffentlich geförderten Kultureinrichtungen in Berlin auf den Prüfstand zu stellen. Diesem Auftrag entsprechend hat die Senatsverwaltung für Kultur und Europa (SenKultEuropa) in einem ersten Schritt eruiert, ob und wie zeitnah gemeinsame Ausschreibungen der Dienstleistungen „Kultur-Ticketing“ – entsprechend der Anforderungen der landeseigenen bzw. vom Land bezuschussten Theater- und Orchesterbetriebe – erfolgen können.

Die SenKultEuropa hat hieraufhin in mehrstufigen Bedarfsabfragen bei den Theater- und Orchesterbetrieben die grundsätzliche Bereitschaft und eventuelle Bedingungen für einen Wechsel von bestehenden Dienstleisterinnen und Dienstleistern hin zu einer gemeinsam ausgeschriebenen – öffentlichen – Dienstleisterin/Dienstleister zusammengestellt. Bezugnehmend auf den 1. Zwischenbericht (Drs. 18/1946) lässt sich hier zusammenfassend das folgende Bild beschreiben:

Die öffentlich geförderten Theater und Orchester sehen aktuell keinen dringenden Bedarf für eine gemeinsame Ausschreibung bzw. Errichtung eines sich in öffentlicher Trägerschaft befindlichen Dienstes.

Eine gemeinsame Ausschreibung von Ticketing-Dienstleistungen hätte aber den Vorteil, dass die Einrichtungen eine günstigere Verhandlungsposition innehätten und potentiell Kosten gesenkt werden könnten. Die Herausforderung wird sein, ob die von den Theatern gerade als größter Anreiz für einen Wechsel empfundene Kostenreduktion in einem nennenswerten Umfang angesichts sich stark unterscheidenden technischen Lösungsanforderungen und Erwartungen innerhalb der Einrichtungen erzielt werden kann.

Die Betrachtung des Anbieterumfeldes für die umfangreichen und teils stark einrichtungsspezifischen Leistungsbestandteile einer solchen Ausschreibung ergab zudem, dass eine kostengünstige und leistungsfähige Alternative zu den derzeit marktführenden Systemen nicht zu erwarten ist. Insbesondere ist absehbar, dass es bei einem Wechsel von bestehenden Systemen zu einem neuen, gemeinsam genutzten Ticketingsystem bei den Einrichtungen zu zusätzlichen finanziellen Bedarfen für Migration von Datensätzen und die Umstellung von Abläufen kommen würde.

In Erweiterung des ursprünglichen Auftrags des Abgeordnetenhauses hat die SenKultEuropa eine weitere Bedarfsabfrage bei den landeseigenen und landesfördernden Museen und Gedenkstätten durchgeführt. Die Abfrage fand im Zusammenhang mit einer im Oktober 2020 durchgeführten Stakeholderbefragung zur Etablierung digitaler Ticketingsysteme der Sparten statt.

Aus den Rückmeldungen der Einrichtungen und der anschließenden Auswertung ergab sich für die Museen und Gedenkstätten ein grundsätzlicher Bedarf an der gemeinsamen Nutzung eines – im besten Fall – öffentlich geförderten Ticketingsystems. Da zu diesem Zeitpunkt noch nicht alle Einrichtungen dieser Sparten mit einem Online-Ticketing arbeiteten, war eine grundsätzliche Offenheit für die Einführung solcher Systeme in den Einrichtungen vorhanden. Gründe hierfür waren eine kostengünstige Umsetzung, die Schaffung der Möglichkeit einer digitalen Besuchersteuerung und die nachhaltige Umsetzung der zu dieser Zeit schon bestehenden Auflagen zur Eindämmung der Sars-Cov-2-Pandemie (z.B. Zeitslotbuchungen, Kontaktnachverfolgung).

Vor dem Hintergrund der grundsätzlichen Bedarfe an der Einführung einer Online-Ticketing-Lösung und einer erweiterten Betrachtung der Marktsituation im Hinblick auf die Bedarfe der Museen und Gedenkstätten wurden durch die SenKultEuropa Anfang 2021 Gespräche mit der Berliner Tourismus & Kongress GmbH (visitBerlin) geführt, die das Ziel eines Projektes zur Entwicklung einer öffentlich geförderten Ticketinglösung für den Bereich Museen und Gedenkstätten verfolgte. Das auf dieser Grundlage von visitBerlin beantragte und durch die SenKultEuropa bewilligte Projekt nahm im Juli 2021 seine Arbeit auf.

II. Zusammenfassung Bedarfe der Berliner Museen und Gedenkstätten an ein gemeinsam genutztes Ticketingsystem

Insgesamt 20 Einrichtungen haben sich ausführlich zu den Fragen der o.g. Stakeholderbefragung zur Etablierung digitaler Ticketingsysteme geäußert.

Zu der Frage nach der grundsätzlichen Bereitschaft zur Nutzung eines gemeinsamen Systems äußerten sich die Einrichtungen mehrheitlich positiv. Mehrfach wurde der Wunsch geäußert, dass die Möglichkeit bestehen müsste, auf individuelle Anforderungen weiterhin eingehen zu können. Diese individuellen Anforderungen betreffen zum Beispiel die weiterhin gewährleistete Möglichkeit des separaten Zugriffs und der separaten Abrechnung sowie einen eigenen Auftritt (Corporate Design). Anpassungen im System müssten idealerweise schnell bzw. von den Einrichtungen selbst vorgenommen werden können.

Einige Einrichtungen sahen aber weder eine grundsätzliche Notwendigkeit eines gemeinsamen Systems noch einen direkten Nutzen darin, da ihre bereits vorhandenen Systeme funktionieren und sehr individuell auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind. Auf die Frage, was die Attraktivität eines gemeinsam genutzten Systems ausmachen würde, betonten mehrere Einrichtungen die Vorteile darin, die Kosten für die IT-Betreuung und bei der Weiterentwicklung des Systems zu senken. Darüber hinaus könnten Kooperationen mit anderen Einrichtungen vereinfacht und eine Community aus den beteiligten Einrichtungen entwickelt werden. Einen weiteren Vorteil sehen viele der befragten Einrichtungen darin, gemeinsam einheitliche Standards zu etablieren und so eine komfortablere Nutzung (Usability) für Besucherinnen und Besucher zu ermöglichen.

Die befragten Einrichtungen verwendeten zum Zeitpunkt folgende Systeme:

- combase / KORONA
- Paylogic
- Visitate
- ProSuite-K der Firma Eitco GmbH
- OpsLog der Firma Schumann Software IT
- Go~mus
- BerlinTicket von visitBerlin

Die meisten Verträge waren kurzfristiger Natur und flexibel kündbar. Die vermehrte Einführung von online-Buchungsmöglichkeiten in 2020 war auf die Vorgaben zur Eindämmung der Pandemie zurückzuführen.

Auf die Frage, welche Gründe für einen Wechsel sprechen würden, gaben Mehrere Einrichtungen an, dass ein kostengünstigeres System ausschlaggebend wäre. Außerdem wären Anlass zum Wechsel eine bessere Nutzung der vorhandenen Daten für die strategische Ausrichtung, bessere Möglichkeiten der Individualisierung, ein geringerer Zeitaufwand, mobile Anwendungsmöglichkeiten, breitere Angebote in der Zielgruppenansprache, eine zentrale Betreuung der Informationstechnik (IT) und bessere Usability. Einzelne Einrichtungen gaben als Anlass die Kopplung an vorhandene Kassensysteme, die Integrierung in die Website, die Möglichkeit der Verwaltung eintrittsfreier Tickets und einen gemeinsamen Auftritt zur besseren Besucherlenkung an.

Dabei wären folgende Besonderheiten zu beachten: Abrechnung mit der Landeshauptkasse Berlin, Implementierung auf der Website der Einrichtung, Datenmigration, Datenschutzaspekte, entsprechende Schulungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, eine längere Vorlaufzeit, da das System individuell auf den Führungsbetrieb zugeschnitten werden müsste, und dass die Diversität des Bildungsangebots für die Zielgruppen auch weiterhin elektronisch sichtbar bleibt.

Fast alle Einrichtungen wünschten sich von einem neuen Ticketingsystem eine Besucherforschung und -lenkung sowie verbesserte datenschutzkonforme Statistikerfassung und Datensicherheit. Einzelne Einrichtungen wünschten sich die Möglichkeit der telefonischen Buchung, eine Anpassung an EU-Vorgaben zur Erstellung von Online-Rechnungen, eine bessere Anbindung an die Buchhaltung (z.B. durch eine vollwertige Kassenoberfläche), eine Verknüpfung mit anderen Statistik-Tools, auslastungs-basierte Angebotssteuerung, die Reduzierung externer Partnerinnen und Partner und die Zusammenführung in einem zentralen System.

III. Sachstand zum Projekt „Bedarfsermittlung für ein Ticketsystem für die öffentlich geförderten Kultureinrichtungen in Berlin“

Die visitBerlin führt derzeit – gefördert durch die SenKultEuropa – die Bedarfsermittlung über den technischen und betrieblichen Funktionsumfang eines Ticketsystems für die Berliner Museen und Gedenkstätten durch. Das Projekt ist für den Zeitraum vom 12.07.2021 bis zum 28.02.2022 bewilligt und wird mit 148.140,00 EUR aus den Mitteln für die Digitale Entwicklung im Kulturbereich sowie der Zuschüsse für die Museen und Gedenkstätten in Berlin gefördert.

Neben der Erstellung einer umfangreichen Leistungsbeschreibung soll das Stakeholder-Verfahren, das mit insgesamt zehn Beteiligten (sieben Sparteneinrichtungen und drei einrichtungsübergreifende Stakeholder) in mehreren ganztägigen Workshops stattfindet, einen beispielhaften Prozess zur schrittweisen Erweiterung des Angebots für ein Ticketing-, Buchungs- und Zutrittssystem bei der visitBerlin erarbeiten. Geplant ist die Wiederholung des Prozesses mit Stakeholdern anderer Sparten, um in Zukunft ein möglichst vollständiges Angebot als Alternative zu den etablierten Marktteilnehmern zu schaffen.

Teilnehmende Einrichtungen

- Berlinische Galerie
- Bauhaus-Archiv
- Brücke-Museum
- Bröhan-Museum
- Kunsthaus Dahlem
- Haus der Wannsee-Konferenz
- Schwules Museum
- Landesverband der Museen zu Berlin (LMB)
- Institut für kulturelle Teilhabeforschung (IKTf)
- Technologiestiftung Berlin (KulturBDigital)

Bestandteile der Bedarfserhebung

Um die Leistungsfähigkeit und nachhaltige Attraktivität des Ticketsystems für die Berliner Kultureinrichtungen sicherzustellen, werden eine Vielzahl von Leistungsbestandteilen diskutiert und durch die visitBerlin einer technischen und organisatorischen Beurteilung hinsichtlich Umsetzbarkeit, Umsetzungskosten und Priorität unterzogen. Das Ergebnis wird im Laufe des Projektes immer wieder zurückgekoppelt, um zum Projektabschluss ein mit den Berliner Museen und Gedenkstätten abgestimmtes Leistungspaket vorzustellen.

Wesentliche Bestandteile des Verfahrens sind:

- Kompatibilität, Standards, Schnittstellen

Es werden die automatische Anbindung an die bestehende Infrastruktur der Einrichtungen (Kassensysteme, CRM-Software, Buchhaltung, Zutrittssteuerung, etc.) geprüft und strukturiert Bedarfe zur Verknüpfung mit bestehenden Technologien geprüft.

- Bedienungsfreundlichkeit

Es werden die Bedarfe der Einrichtungen an die öffentliche und interne Oberfläche gesammelt und formuliert. Im Vordergrund stehen hierbei Barrierefreiheit, Bedienbarkeit, flexible Anpassbarkeit und Einbindung des Systems in verschiedenen Oberflächen (Webseiten, Portale, Kalender).

- Angebotsstrukturen und Preismodelle

Allgemeine und spartenspezifische Bedarfe an Angebotsarten (Führungen, Gruppenkarten, Abos, Merchandise, Online-Angebote) werden gesammelt und organisatorisch bewertet. Darüber hinaus werden technische und organisatorische Bedarfe an den Umgang mit Ermäßigungen, Rabatten und Rückerstattungen geprüft und abgestimmt.

- Besuchermanagement, Auslastung und Steuerung

Die konkreten Anforderungen an Schnittstellen zur Besucherbefragung (z.B. über KulMon), die Anbindung von Nutzungsdaten von Webseiten und Socialmediakanälen sowie die automatische Unterstützung des internen und externen Berichtswesens (z.B. gegenüber der Einrichtungsbetreuung) werden aufgenommen und in das Leistungsbild einbezogen.

- Betriebsmodell, Lizenzierung und Support

Im Rahmen des Projektes werden die Ansprüche der Einrichtungen an die betrieblichen und organisatorischen Aspekte eines Ticketsystems beschrieben. Darunter finden sich auch die Aspekte Lizenzierung, Modularisierung, Kostensicherheit, Nutzung durch Drittanbieter, Integration und die parallele Umsetzung von offline und online Angeboten.

Ausblick

Die visitBerlin wird bis zum Ende des Jahres den Prozess der Bedarfsermittlung und Befragung abschließen. Anfang des Jahres 2022 wird das Leistungsbild abgestimmt und anschließend an die SenKultEuropa übergeben. Im Rahmen der ständigen Abstimmung zwischen der SenKultEuropa und visitBerlin wird im Jahr 2022 über die Umsetzung der Leistungsbeschreibung durch die Erweiterung der Basissoftware von visitBerlin berichtet. Die Berlin Tourismus & Kongress GmbH und Co. KG setzt die Leistungsbeschreibung eigenständig und unabhängig von öffentlichen Förderungen um.

IV. Zusammenfassung

Der Senat hat den Auftrag des Abgeordnetenhauses, die Ticketing-Praxis von öffentlich geförderten Kultureinrichtungen in Berlin auf den Prüfstand zu stellen, seit Beschlussfassung am 16.01.2020 durch umfangreiche Bedarfsanalysen und Marktbeurteilungen umgesetzt. Im Ergebnis ist festzustellen, dass eine zeitnahe Etablierung eines „integrierten Ticketsystems in öffentlicher Trägerschaft oder Beauftragung“ insbesondere im Bereich der Orchester und Bühnen nicht möglich ist. Ursache hierfür ist vor allem die Tatsache, dass es bislang an einer – auch im Sinne des Parlamentsauftrags – attraktiven technischen Lösung mangelt, die auch wirtschaftliche Vorteile bietet. Es ist also notwendig, die (Weiter-)Entwicklung eines Ticketsystems anhand der Bedarfe der Berliner Kultureinrichtungen zu betreiben.

Mit der Erweiterung der Bedarfsanalyse auf die Museen und Gedenkstätten im ersten Schritt und der Förderung des Projektes zur Bedarfserhebung und Leistungsbeschreibung der visitBerlin trägt der Senat dem Umstand Rechnung, dass weder für die Orchester und Bühnen, noch für Museen und Gedenkstätten derzeit ein vollständig bedarfsgerechtes Produkt existiert. Mit der Konzentration auf die Weiterentwicklung der Basissoftware von visitBerlin hat der Senat die strategische Entscheidung zur Kooperation mit diesem teilöffentlichen Dienstleister und zur Nutzung einer bereits öffentlich durch die Senatsverwaltung für Wirtschaft, Energie und Betriebe geförderten Software getroffen. So werden die beiden größten Hindernisse zur Etablierung einer wirtschaftlichen Alternative zu den bereits bekannten Marktteilnehmenden adressiert. Zum einen werden mit der öffentlich geförderten Weiterentwicklung einer bereits existierenden Lösung Kosten gespart und Synergien zum Berliner Tourismusmarketing genutzt, um in Zukunft auch bei größeren Ausschreibungen unter Kostendruck über ein konkurrenzfähiges Produkt zu verfügen, das von den Einrichtungen in den Vergabeverfahren berücksichtigt werden kann. Zum anderen ist die Kooperationspartnerin und Anbieterin visitBerlin zwar unabhängig, aber in diversen Geschäftsbereichen im Auftrag oder mit direkter Beteiligung des Landes tätig, so dass eine strategische Zusammenarbeit im Sinne der Kultureinrichtungen Berlins und des Auftrages des Abgeordnetenhauses auch über den aktuellen Berichtszeitraum hinaus möglich und im beiderseitigem Interesse ist.

Die Entscheidung, die Ansprüche an ein gemeinsames Ticketsystem zunächst mit und für die Sparten der Museen und Gedenkstätten zu erarbeiten, bietet im Folgenden eine gute technologische Grundlage, um über eine Erweiterung der Funktionalitäten auf die spezifischen Bedarfe der Bühnen und Orchester zu diskutieren. Die meisten hier dokumentierten technischen Bedarfe (Schnittstellen, Datensicherheit, Barrierefreiheit, etc.) sind grundsätzlicher Natur und spartenübergreifend beispielhaft.

Im Rahmen einer möglichen künftigen Erweiterung des Systems für Kultureinrichtungen mit größeren Veranstaltungen sind auch die Vorgaben des § 12 Abs. 2 Berliner Mobilitätsgesetz (MobG) zu berücksichtigen. Danach sollen An- und Abreiseverkehre für Großveranstaltungen überwiegend mit den Verkehrsmitteln des Umweltverbundes erfolgen, um diese Veranstaltungen verkehrssicher und ohne übermäßige Belastungen im fließenden und ruhenden Verkehr zu bewältigen. Dazu soll den Teilnehmenden von der Veranstalterin oder dem Veranstalter eine möglichst unkomplizierte Nutzung

des Öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV-Nutzung) über die Eintrittskarte, insbesondere in Form von Kombitickets, ermöglicht werden. Insofern wäre bei einer Weiterentwicklung des Systems auch die Möglichkeit der technischen und organisatorischen Einbindung des digitalen Ticketings der Mitgliedsunternehmen des Verkehrsverbunds Berlin-Brandenburg (VBB) über entsprechende Schnittstellen zu prüfen.

Der Senat hat sich gemeinsam mit den Berliner Kultureinrichtungen auf den Weg gemacht eine nachhaltige, bedarfsgerechte und attraktive Ticketinglösung zu entwickeln. Der erste Schritt hierhin kann aller Voraussicht nach mit dem Beginn des Jahres 2022 abgeschlossen werden.

Die visitBerlin wird die Erweiterung ihres Systems als Angebot an die Berliner Kultureinrichtungen im Laufe des Jahres 2022 umsetzen. Je nach Umsetzungsstand und mit ersten Erfahrungen im Zusammenhang mit der Lösung wird die Senatskulturverwaltung in den kommenden Jahren über weitere Schritte zur Anbindung weiterer Sparten mit den Berliner Kultureinrichtungen beraten.

Es wird gebeten den Berichtsauftrag für erledigt zu erklären.

Berlin, den 17.12.2021

Der Senat von Berlin

Michael Müller
Regierender Bürgermeister

Dr. Klaus Lederer
Senator für Kultur und Europa