Städtische kulturelle Einrichtungen auf überregionalen Buchungsportalen

Der Antrag der SPD-Stadtratsfraktion greift die zunehmende Bedeutung überregionaler Buchungsportale für die Reiseplanung und die Sichtbarkeit kultureller Angebote auf. Es soll dargestellt werden, ob und unter welchen Voraussetzungen städtische Kultureinrichtungen, insbesondere die Museen der Stadt Nürnberg und das Planetarium, dort platziert beziehungsweise buchbar gemacht werden könnten.

Im Folgenden werden die bestehenden Angebote, mögliche Weiterentwicklungen sowie die organisatorischen und technischen Rahmenbedingungen einer Einbindung in externe Buchungsportale dargestellt. Zudem werden alternative Möglichkeiten der digitalen Sichtbarkeit und Buchbarkeit aufgezeigt.

Im Jahr 2025 verzeichnete das Nicolaus-Copernicus-Planetarium knapp über 74.000 Besuche. Die Nutzung teilt sich dabei auf zwei wesentliche Besuchergruppen auf: Schulklassen und Einzelbesuche. Am Vormittag wird das Planetarium nahezu ausschließlich von Schulen und stellenweise auch Kindergärten als außerschulischer Lernort genutzt. An Nachmittagen und Abenden besteht der Spielplan aus einer etablierten Mischung von astronomischen Live-Vorführungen, naturwissenschaftlichen Filmen bzw. Shows sowie Vorträgen. Ergänzt wird dieses Kernprogramm durch spartenübergreifende Kulturangebote.

Beim Planetarium handelt es sich um eine überregional bekannte Einrichtung, welche nicht nur hohen Publikumszuspruch verzeichnet, sondern auch hohe Besucherzufriedenheit aufweist. Bei Google My Business ist das Planetarium mit 4,5 von 5 Sternen bewertet (Stand 05.03.2026). Durch die Besonderheit, eines von lediglich zehn Großplanetarien in Deutschland zu sein, ist die überregionale Bekanntheit bereits gegeben. Die Angebote bzw. der Spielplan sind für alle interessierten Besucher grundsätzlich leicht online auffindbar, da die Einrichtung bei allen gängigen Suchmaschinen bei entsprechenden Anfragen auf den ersten Plätzen unter den Suchergebnissen aufgeführt wird. Seit einigen Wochen besteht zudem die Möglichkeit, auf der Homepage des Planetariums über einen Webshop mit spezieller Saalplanfunktionalität online Tickets mit Sitzplatzreservierung zu erwerben.

Die Museen der Stadt Nürnberg haben im Jahr 2025 knapp 700.000 Besuchende empfangen. Dabei reicht das Spektrum von Einzelbesuchenden aus der Region über Schulklassen und geführte Gruppenangebote bis hin zu internationalen Reiseveranstaltungen. Dabei weisen gerade die beiden Häuser der Erinnerungskultur sowie Albrecht-Dürer-Haus und Spielzeugmuseum einen hohen Anteil ausländischer Besuchender auf. Die städtischen Museen gehören zu den großen etablierten Kulturinstitutionen und touristischen Destinationen der Stadt und unterstreichen diesen Anspruch mit den gerade im Verhältnis zu Budget und Personalausstattung beachtlichen Besucherzahlen. Auch bei den Museen befindet sich die Kundenzufriedenheit auf Google mit im Schnitt über 4,5 von 5 Sternen auf einem hohen Niveau. Der Museumsverbund verfügt mit der eigenen Verbundshomepage sowie Verlinkungen und Listungen der Angebote und Veranstaltungen auf anderen Webseiten über eine gute Sichtbarkeit im Internet. Ein Online-Ticketing befindet sich derzeit noch im Aufbau und kann derzeit nur für zwei Museen von KuM im Rahmen einer Testphase angeboten werden (dazu nachfolgend Ausführliches).

Neben dem im Antrag exemplarisch genannten Buchungsportal GetYourGuide bestehen weitere ähnliche Anbieter (u.a. Viator, Musement). Die Angebote dieser Anbieter zielen hauptsächlich auf das erlebnisorientierte Freizeit- und Führungsangebot touristischer Ziele, am meisten vertreten sind hier in der Regel geführte Stadtrundfahrten und Touren im Außenbereich. Das Geschäftsmodell der Portale basiert darauf, Anbieter und Kunden

zusammenzubringen. Es wird also eine Vermittlungsleistung erbracht, indem das Buchungsportal zwischen die Institution und den Endkunden tritt.

Aktuelle Bewertung

Aus Sicht des BCN und KuM bestehen folgende grundsätzliche Bedenken gegenüber der Nutzung solcher Buchungsportale:

1. Die Anbieter verlangen eine Provision – in der Regel zwischen 10% und 20% des Ticketpreises – für die Vermittlung. Dies würde ein zusätzliches betriebswirtschaftliches Risiko herbeiführen. Es müssten die Besucherzahlen gegenüber dem aktuellen Stand so stark gesteigert werden, dass die Provisionen in Summe wieder eingespielt werden können. Vor dem Hintergrund der aktuellen Auslastung und bestehenden Ressourcen wird ein so starker Anstieg als unrealistisch eingeschätzt. Sofern es lediglich zu einer Verlagerung des bisherigen Buchungsverhaltens auf die Plattformen käme, würde dies durch die Provisionszahlungen direkt zu einer finanziellen Verschlechterung für das Planetarium und die Museen der Stadt Nürnberg führen.

2. Die andere mögliche Variante sähe vor, die Vermittlungsgebühren direkt an die Kunden weiterzugeben und auf die Eintritts- bzw. Ticketpreise aufzuschlagen. Die Buchungsportale agieren als Plattform und schaffen dadurch einen Marktplatz für das sogenannte Reseller-Verfahren. Hierbei kaufen Drittanbieter Tickets direkt bei den Institutionen und verkaufen diese Tickets danach über die Plattformen zu höheren Preisen an den Endkunden weiter.

3. Es bestünde zusätzlicher personeller und organisatorischer Aufwand, die Angebote bzw. den Spielplan manuell auf den Portalen einzutragen. Da jede dieser Plattformen zudem eine eigene Insellösung darstellt, würde sich dieser zusätzliche Aufwand nochmals steigern, wenn mehrere Plattformen befüllt werden müssten. Außerdem ist auf den Plattformen ein Platzkartenverkauf, wie im Planetarium praktiziert, gar nicht vorgesehen.

Aus Sicht des BCN ist die Nutzung von überregionalen Buchungsportalen durch das Planetarium daher derzeit nicht zu empfehlen und es bestehen auch keine Planungen in dieser Hinsicht.

Auch KuM hält aus den genannten Gründen eine Präsenz auf den großen Buchungsportalen und Plattformen von Reiseveranstaltern mit den aktuell gegebenen finanziellen und personellen Ressourcen für nicht umsetzbar. Darüber hinaus erscheint es als wenig zielführend, auf einer auf Erlebnistouren und Stadtführungen spezialisierten Vermittlungsplattform mit einfachen Museumstickets zu erhöhten Preisen konkurrieren zu wollen. In der Regel suchen Städtereisende und Besuchende Empfehlungen für Sehenswürdigkeiten über Google und mittlerweile zunehmend über KI-Chatbots. Hier sind nach Eingabe der üblichen Schlagwörter die bereits bestehenden Webseiten und Ticketshops der Einrichtungen unter den ersten Ergebnissen gelistet. Die Besuchenden kaufen bei bestehender Möglichkeit erfahrungsgemäß bei der Einrichtung selbst.

Bei dem genannten Beispiel eines auf „Getyourguide“ angebotenen Besuchs des Saals 600 im Memorium Nürnberger Prozesse handelt es sich um eine Rundgangs-Tour eines nicht mit den städtischen Museen kooperierenden Reiseanbieters. Daher wird hier auf einen separaten Eintrittskartenerwerb verwiesen. Perspektivisch bieten sich grundsätzlich Kooperationsangebote mit den pädagogischen Partnern der städtischen Museen an, wenn die technischen und finanziellen Voraussetzungen geklärt sind und die Kooperationspartner entsprechende Rundgänge über die Plattformen anbieten möchten. Hierfür könnte auch ein sog. Channel Management System, wie es bei der CTZ Verwendung findet, eingesetzt

werden. Dies wird allerdings mit zusätzlichen Kosten und mit einer zu beauftragenden Schnittstellenschaffung zu den bestehenden Ticketingsystemen verbunden sein, da sonst Doppelstrukturen geschaffen werden, die von der Kulturverwaltung nicht bewältigt werden können.

Vorrangigkeit eines neuen Ticketingsystems

Vor diesem Schritt steht bei den städtischen Museen allerdings zunächst die Schaffung eines vereinheitlichten Ticketingsystems an, in dem die komplexen Gebührenstrukturen inklusive der Kooperationsangebote sowie die gesamte Statistik von Verkäufen und Besuchen abgebildet und zusammengeführt sind. Die Herausforderung liegt dabei in der Verschränkung von Online-Verkäufen und Vor-Ort-Kassen in den Museen. Der Austausch auf Fachtagungen des Deutschen Museumsbundes hat als deutliches Meinungsbild ergeben, dass ein Zusammenführen von Online-Ticketing und traditionellen Kassensystemen (POS) von verschiedenen Anbietern zu anhaltend großen Problemen in Umsetzung und Administration führen. Auch etliche etablierte Kassenhersteller hatten in den vergangenen Jahren erhebliche Schwierigkeiten, ihre bestehenden Kassensysteme um zeitgemäße, wartungsarme und technisch reibungslos funktionierende Online-Komponenten zu erweitern.

Das bei KuM im Einsatz befindliche Kassensystem ist seit Einführung Anfang 2020 mangelbehaftet. Die fortlaufenden Mängelbeseitigung dieses Systems bindet bei KuM und IT in erheblichem Umfang personelle Ressourcen, weshalb von der ursprünglich vorgesehenen Option, an dieses System eine Onlineticketing-Funktion anzubinden, mittlerweile Abstand genommen wurde.

Vielmehr werden bei KuM konkrete Erwägungen zur Ablösung des bestehenden Kassensystems durch ein effizienteres und stärker an den Bedürfnissen des Kulturbetriebs orientierten Systems angestellt. Die Suche nach einem zeitgemäßen, wartungsarmen, kostenschonenden und benutzerfreundlichen Kassen- und Ticketingsystems geht dabei mit Gedanken an eine dienststellenübergreifende städtische Plattform für das Ticketing einher. Eine solche übergeordnete Lösung für mehrere Dienststellen im Kultur- und Freizeitsektor der Stadt würde viele Vorteile bringen:

- Mit einem gemeinsamen Webshop würde die Sichtbarkeit der Angebote einzelner Einrichtungen und Dienststellen erhöht und Cross-Selling-Potentiale geschaffen werden. Eine solche Lösung hätte durchaus Ähnlichkeiten mit den im Antrag angesprochenen Buchungsportalen, mit dem Unterschied keine weiteren Aufschläge abführen zu müssen und nur auf Angebote der Stadt Nürnberg zu verweisen.
- Für die Kunden/Besucher wäre damit zum einen ein Plus an Übersichtlichkeit städtischer Angebote und zum anderen eine einfachere Bedienung über einen gemeinsamen Login gewonnen.
- Wartung, Service und Problemlösungen ließen sich damit vereinfachen, da nur noch ein System zu pflegen und bedienen ist – ggfs. als Software as a Service (SaaS)-Lösung,
- was wiederum langfristig zu ressourcensparendem Betrieb führt, da im Idealfall eine städtische Fachabteilung als Kompetenzcenter mit gebündeltem Wissen und Routine für mehrere Dienststellen die gleiche innerstädtische Dienstleistung erbringt.

In den vergangenen Jahren sind Vorstöße der Verwaltung in Richtung einer einheitlichen Ticketinglösung bei der Stadt Nürnberg (vereinfacht dargestellt) an der Komplexität der Systeme und den teilweise stark unterschiedlichen Anforderungen, aktuellen Ausstattungen und Plänen der verschiedenen Dienststellen gescheitert. Dies ist auch nicht verwunderlich, wenn die Zielsetzung ist, auf einen Streich ein gleichermaßen passendes und zeitgleich

einzuführendes System für eine große Anzahl unterschiedlicher Bedarfsträger zu finden. Zur Einordnung: alleine die staatlichen Sammlungen und Museen in München haben in einem mehrjährigen übergreifenden Ausschreibungsprojekt für eine Buchungs- und Ticketing-Lösung zwei spezialisierte Beratungsagenturen beschäftigt und dabei über ein siebenstelliges Budget verfügt.

Perspektive und aktuelle Testphase: „KulturInformation“ bündelt Online-Buchungen

Der alternative Weg würde vorsehen, dass mit einer kleineren Lösung angefangen und diese dienststellenübergreifend sukzessive angepasst und ausgebaut wird. Mit der KulturInformation gibt es bereits seit Jahren einen solchen Nukleus mit beachtlichem Leistungsumfang, der einst als Verkaufsstelle für den Kulturbereich der Stadt Nürnberg eingerichtet wurde. Hier werden mittlerweile nicht nur die Tickets für Veranstaltungen und Eintritte der Häuser des KunstKulturQuartiers über ein einheitliches System online wie offline verwaltet und abgewickelt. Neben Tafelhalle, Katharinenruine, Kunsthalle, Kunstvilla und Künstlerhaus werden über den Webshop der KulturInformation Tickets für Veranstaltungen der Kulturläden des KuF und der Stadtbibliothek, Programme und Pins für Großveranstaltungen wie das Bardentreffen, die Blaue Nacht, das Klassik Opern Air und die Stadtverführungen verkauft und auch Veranstaltungen von Dienststellen außerhalb des Kulturbereichs wie etwa das Seniorenamt oder gar externe Spielstätten wie das Orpheum und St. Martha bedient. Das System ist seit Jahren erprobt und läuft technisch äußerst zuverlässig.

Seit vergangenem Jahr testet KuM über die Kanäle der KulturInformation den Online-Verkauf von Eintrittskarten für die beiden vielbesuchten Einrichtungen Dokumentationszentrum Reichsparteitagsgelände und Memorium Nürnberger Prozesse. Die bisherigen Erfahrungen sind durchweg positiv. Auch ohne das Online-Ticketing für diese beiden Häuser in irgendeiner Form beworben zu haben, sind die Ticketverkäufe über den Online-Vertriebskanal innerhalb kürzester Zeit auf monatliche Verkäufe im vierstelligen Bereich mit fünfstelligen Erträgen angewachsen. Mit prominenterer Platzierung auf unserer Webseite, entsprechender Bewerbung und einer Ausweitung auf die anderen Häuser des Museumsverbundes ist mit deutlichen Steigerungsraten zu rechnen.

Die bisherigen Auswertungen zeigen, dass vor allem Besuchende aus dem Ausland dieses Angebot nutzen und bereits während der Reiseplanung Tickets für diese Häuser erwerben. Die Sichtbarkeit der Einrichtungen und die Möglichkeiten des Online-Ticketerwerbs sind also offensichtlich gegeben. Die oben angesprochenen Potentiale ließen sich bei einem klugen Ausbau einer Plattformlösung nutzen und die touristische Kundschaft verstärkt auf die städtischen Angebote aufmerksam machen.

Vor allem aber hat der bisherige Testbetrieb eine Einschätzung von Stabilität und Funktionsfähigkeit des Systems ermöglicht. Im vergangenen Jahr traten keine technischen Fehler auf und Beschwerden bzw. Änderungswünsche die Buchungen betreffend blieben bislang die absolute Ausnahme. Entscheidend für einen weiterhin störungsfreien Betrieb ist unter den gegebenen Umständen die Aufrechterhaltung der Ausstattung der KulturInformation. Wenn die KulturInformation künftig das Ticketing für eine wachsende Anzahl an Dienststellen übernehmen soll und damit Synergien schafft sowie langfristig Ressourcen spart, benötigt sie allerdings im Umfang der zunehmenden Aufgaben Personal für die Administration. Die Bündelung von Kompetenzen und Verwaltung des Ticketings entlasten im Gegenzug u.a. die Buchhaltungen und Verwaltungen der anderen Dienststellen, gerade in Hinblick auf die sich zunehmend stellenden Herausforderungen im Besuchermanagement und Online-Ticketing. Auch entspricht eine Entwicklung hin zu einem verstärkten Online-Bezahlvorgängen dem Anraten von KaSt, Maßnahmen zu ergreifen, um Bargeldströme deutlich zu reduzieren, was wiederum Kosten senkt und auch dort die personellen Ressourcen schont. Ebenso lassen sich

bei der städtischen IT durch die Reduzierung von Parallelsystemen Ausgaben einsparen und die Kundencenter entlasten.

Ein erprobtes und zuverlässig funktionierendes All-In-One-System aus online- und offline-Ticketing würde nicht nur die bestehenden Häuser bei KuM zu einem zeitgemäßen Besuchermanagement aufschließen lassen, welches international längst zum von Besuchenden erwarteten Standard geworden ist. Auch künftige Herausforderungen im Umgang mit großen Besucherströmen wie das anstehende Dürer-Jahr 2028 mit externen Kooperationen und Kombi-Tarifen sowie die neuen Einrichtungen auf dem ehem. Reichsparteitagsgelände, welche in den kommenden Jahren in die Rundgangs- und Ticketing-Strategie des Dokuzentrums eingebunden werden müssen, benötigen eine leistungsfähigere Lösung, als dies mit dem aktuellen Kassensystem und den bestehenden Strukturen bei KuM bewältigt werden könnte.

Daher wird angestrebt, zu prüfen, ob die KulturInformation künftig ebenfalls als Ticketingservicecenter für KuM und perspektivisch ebenfalls für weitere städtische Dienststellen genutzt und ausgebaut werden kann. Dementsprechend sind auch die betroffenen bzw. zuständigen Querschnittsdienststellen obligatorisch einzubeziehen.

Der Antrag „Städtische kulturelle Einrichtungen auf überregionalen Buchungsportalen“ deckt sich in dieser Hinsicht inhaltlich mit bereits aktueller Problemerkenntnis, aber auch Vorhaben und testweiser Teilumsetzungen bei KuM und BCN.