

Diana v. Römer

Zielgruppen der Zukunft Migranten und Senioren

Herausforderungen und Chancen des demografischen Wandels für Kultureinrichtungen am
Beispiel von Museen

Masterarbeit

MBA Kulturmanagement und –Marketing

Hochschulen Merseburg und Wernigerode

Über die Autorin:

Diana v. Römer studierte Hispanistik in Deutschland und Spanien. Seit 2002 ist sie als Kulturmanagerin in Berlin tätig. Berufsbegleitend absolvierte sie ein Kulturmanagement- und -Marketing-Studium, das sie 2014 mit dem Master of Business Administration abschloss.

Diana v. Römer

Zielgruppen der Zukunft Migranten und Senioren

Herausforderungen und Chancen des demografischen Wandels für
Kultureinrichtungen am Beispiel von Museen

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.dnb.de> abrufbar.

Herstellung: BoD – Books on Demand, Norderstedt

Coverdesign: Mareen Friedrich

© 2014 Thurm Wissenschaftsverlag Dr. Uwe Manschwetus, Lüneburg

www.thurm-verlag.de

ISBN: 978-3-945216-02-6

Inhalt

Management Summary	3
1. Einleitung	4
2. Der demografische Wandel und seine Auswirkungen	5
2.1 Änderung der Bevölkerungszusammensetzung	5
2.2 Herausforderungen für Kultureinrichtungen	9
3. Zentrale Marketingmanagement-Strategien	10
3.1 Besucherorientierung	11
3.1.1 Besucherbezogene Angebotsgestaltung	12
3.1.2 Audience Development	14
3.2 Serviceorientierung	18
3.2.1 Servicequalität im Museum	18
3.2.2 Hospitality Management	25
3.3 Markenorientierung	28
3.3.1 Museum als Marke	29
3.3.2 Tribal Marketing	32
4. Kulturvermittlung in deutschen Museen	34
4.1 Bestandsaufnahme der Vermittlungstätigkeit	35
4.1.1 Allgemeine Entwicklungen und Rahmenbedingungen	35
4.1.2 Angebote für Senioren und Migranten	38
4.2 Praxisbeispiele aus Berlin	40
4.2.1 Deutsches Historisches Museum	41
4.2.2 Museum für Islamische Kunst	44
4.2.3 Ethnologisches Museum	48
4.2.4 Zusammenfassung	51

5. Migranten und Senioren als Zielgruppen von Museen	53
5.1 Migranten als Kulturnutzer	53
5.2 Senioren als Kulturnutzer.....	60
5.3 Herausforderungen der Segmentierung	66
6. Dienstleistung Museumsbesuch	71
6.1 Mitwirkung der Besucher am Dienstleistungsprozess.....	71
6.1.1 Kundenintegration.....	72
6.1.2 Möglichkeiten der Integration von Senioren und Migranten	77
6.2 Gestaltung der Servicequalität Gastfreundlichkeit	78
6.2.1 Gastlichkeit als gemeinschaftstiftendes Ritual	78
6.2.2 Gestaltung des Museumsbesuchs als Gastlichkeitsritual.....	80
6.2.3 Museumsgastronomie als wesentliches Element von Gastlichkeit	83
7. Schlussbetrachtung.....	85
Literaturverzeichnis.....	87