



Antje Kayzers

Besuchersforschung am TECHNOSEUM

Konzeption und aktuelle Ergebnisse

Wer sind unsere Besucherinnen und Besucher und was erwarten sie? Wo und wie werden die Angebote wahr- beziehungsweise angenommen? Welchen Bedarf gibt es für die Weiterentwicklung unserer Arbeit, um die Zufriedenheit der Besucherinnen und Besucher zu gewährleisten beziehungsweise zu erhöhen? Wie sind unsere Serviceleistungen? Wie können wir weitere Besuchergruppen ansprechen? Um diese und andere Fragen zu beantworten, werden im TECHNOSEUM verschiedene Instrumente aus der Besuchersforschung im Rahmen eines abteilungsübergreifenden Konzepts eingesetzt: Einerseits werden kontinuierlich Daten von Einzel- und Gruppenbesuchern erhoben, andererseits werden in regelmäßigen Abständen spezielle Feldforschungen im Rahmen von Besucherbefragungen unter unterschiedlichen Bedingungen durchgeführt. Während die Evaluation durch kontinuierliche Befragung zum größten Teil digital erfolgt, werden die Einzelstudien im Rahmen von analogen Befragungen gemacht. Dabei werden die kontinuierlichen Befragungen anhand auf dem Markt erhältlicher Online-Umfragen im TECHNOSEUM in Eigenregie durchgeführt. Für die aufwändigeren analogen Befragungen wird mit externen Agenturen zusammengearbeitet. Die Antworten der standardisierten Fragebögen und die aufeinander abgestimmten Untersuchungen werden dabei nicht nur untereinander, sondern auch mit statistischen Daten beziehungsweise Sekundäranalysen verglei-

chend betrachtet, um umfassende Erkenntnisse für die Museumsarbeit zu gewinnen. Diese systematische Besucherforschung reiht sich so in die Kernaufgabe „Forschung“ im TECHNOSEUM ein.

Im Folgenden werden zunächst einige Einzelstudien vorgestellt. Auf die jüngste Untersuchung aus dem Jahr 2018 wird näher eingegangen. Es folgen Einblicke in die kontinuierlichen Befragungen und die aktuellsten Ergebnisse. Ausgewählte Erkenntnisse aus Sekundäranalysen, die Vorstellung des Schülerbeirats und ein Blick auf die Weiterentwicklung dieses Tätigkeitsbereiches schließen die Ausführungen ab.¹

Besucherstudien

2006/2007 erfolgte eine Untersuchung der museumspädagogischen Angebote in Zusammenarbeit mit dem Karlsruher Zentrum für Evaluation und Besucherforschung (ZEB). Hier standen die Angebote hinsichtlich Akzeptanz, Fortentwicklung und Besuchererwartungen im Mittelpunkt. 2009 erfolgte eine Überprüfung der Kritikpunkte mit einer ergänzenden Evaluation von Oktober bis Dezember.

2012/2013 folgten wiederum in Kooperation mit dem ZEB Befragungen zur Besucherstruktur in zwei Befragungswellen von Einzelbesuchern und gebuchten Gruppen, unter anderem während der Sonderausstellung „Durch Nacht zum Licht? Geschichte der Arbeiterbewegung 1863 – 2013“. Die Ergebnisse gaben Auskunft über die soziodemographische und geographische Zusammensetzung der Besucherinnen und Besucher, die Anteile von Erst-, Wiederholungs- und Stammbesuchern, die Art genutzter Informationskanäle sowie Bewertungen spezifischer Aspekte.

Im Jahr 2018 wurde eine Untersuchung zur Publikumsstruktur bei der Kulturevaluation Wegner in Auftrag gegeben. In drei Zeiträumen (mit und ohne Sonderausstellung, in- und außerhalb der Ferien, im Sommer und im Winter) fand eine ganztägige Einzelbesucherbefragung in Form von mündlichen Interviews statt. Mit einem standardisierten Fragebogen wurden Fragen zur Besucherstruktur, dem Besuchskontext und zu Erwartungen gestellt. Die Befragung erfolgte bei denselben Besucherinnen und

Besuchern vor und nach ihrem Museumsbesuch, um unter anderem Erwartungen und deren Erfüllung sowie geplante und tatsächliche Aufenthaltsdauer abzugleichen. Besucherinnen und Besucher ab 14 Jahren wurden dafür bereits vor dem Gang zur Museumskasse angesprochen und um eine Interviewteilnahme gebeten. Als Teilnahmemotivation wurde eine Freikarte für das TECHNOSEUM ausgehändigt. Bei den über 1.300 interviewten Personen zeigte sich eine sehr große Zufriedenheit mit dem Besuch (84 %) und eine hohe Quote an Wiederholungsbesuchern (60 %). Der durchschnittliche Museumsbesuch wurde mit knapp drei Stunden ermittelt. Außerdem wurde die große Bedeutung der Dauerausstellung in einer der Befragungswellen, in denen eine Sonderausstellung gezeigt wurde, analog zu vorherigen Studien bestätigt: Hier nannte die Hälfte der Befragten die Dauerausstellung beziehungsweise die Experimentierbereiche „Elementa“ als besucht, 43 % besuchten Dauer- und Sonderausstellung und 7 % nur die Sonderausstellung. Im Rahmen der Auswertung wurden einige Handlungsfelder herauskristallisiert, wie etwa das weitere Einzugsgebiet, die Erstbesucher, die Sonderausstellung oder die Information sowie die Orientierung im Haus, die auf mögliche Maßnahmen zur Optimierung geprüft wurden. In der Planungsphase ist nun beispielsweise eine App, die Information und Orientierung im Museum geben soll. (Abb. 1)

Kontinuierliche Befragung: Online-Fragebögen für verschiedene Zielgruppen

Folgende museumspädagogische Angebote werden zielgruppenspezifisch in jeweils eigenen Fragebögen untersucht: gebuchte Schulangebote, Fortbildungen, gebuchte Angebote einer privaten Gruppe und Kindergeburtstage. Außerdem erhalten Organisatoren von Gruppenbesuchen in Eigenregie einen Online-Fragebogen. Da Lehrkräften und auch Organisatoren privater Gruppen während beziehungsweise nach dem Museumsbesuch nur wenig Zeit für die Beantwortung eines Fragebogens zur Verfügung steht, haben die verschiedenen Zielgruppen bei einer nachträglichen Befragung die Möglichkeit, ihre Eindrücke und Bewertungen reflektiert wiederzugeben. Die Per-

Tatsächliche Aufenthaltsdauer im TECHNOSEUM

(Abgleich von Uhrzeit der Interviews Teil 1 und 2, Angaben aus 1128 Interviews)

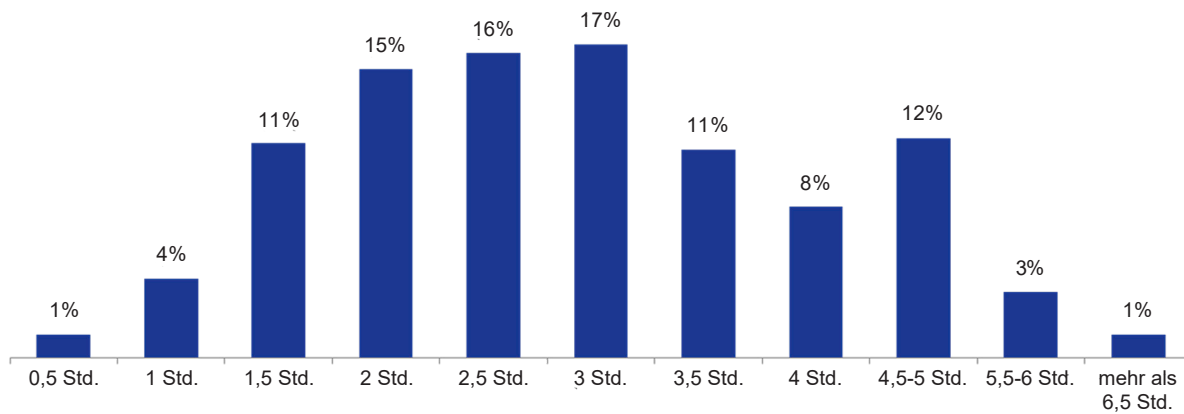


Abb. 1:

**Antworten aus der Besucherstudie
2018 zur Aufenthaltsdauer, n = 1.128
Teilnehmende**

Kulturevaluation Wegner

son, die die Gruppe im TECHNOSEUM angemeldet hat, erhält nach der Veranstaltung per E-Mail einen Link zur Umfrage. Um einen Teilnahmeanreiz zu schaffen, wird den zu Befragenden die Gewinnmöglichkeit von Freikarten in Aussicht gestellt. Aus den exportierten Rohdaten werden die Angaben nach jedem Schuljahr zusammengefasst sowie freie Rückmeldungen kategorisiert und in Form von Diagrammen und Tabellen übersichtlich zur weiteren Auswertung der Ergebnisse dargestellt. Die Auswertung der insgesamt 396 ausgefüllten Fragebögen im Schuljahr 2019/20² bestätigte die insgesamt positive Bewertung der museumspädagogischen Arbeit inklusive des organisatorischen Ablaufs bei der Anmeldung, die vor allem telefonisch erfolgt. Rund 60 % sind Wiederholungsbesucher, von denen wiederum die Hälfte das TECHNOSEUM mindestens einmal im Jahr besucht. Die Besuchsdauer liegt auch hier überwiegend zwischen zwei und vier Stunden, im Durchschnitt bei 3,1 Stunden. Der Umfang des Gesamtangebotes wurde wiederum von rund 90 % als „genau richtig“ bewertet ebenso wie die Länge der einzelnen Angebote. Allein Kindergeburtstage wurden von 23 % als zu kurz empfunden. Als wichtigstes Informationsmedium wurde wie in den Vorjahresauswertungen die Website genannt. Optimierungsmöglichkeiten etwa für die im schulischen Bereich sehr wenig genutzten Unterrichtsmaterialien oder die Erläuterungen der Angebote auf der Website und in den Flyern wurden und werden geprüft. So sind in der Broschüre mit den Schulangeboten mittlerweile Schlüsselbegriffe und Bildungsplanbezüge hinzugefügt worden, und die Dauer der Kindergeburtstage wurde von eineinhalb auf zwei Stunden erweitert. Feedback bezüglich dieser Änderungen wird beobachtet. (Abb. 2)

Kontinuierliche Befragung: Print-Fragebögen für Klassen der Kooperationsschulen

Da Schülerinnen und Schüler eine wichtige Besuchergruppe im TECHNOSEUM sind, sollen auch ihre Meinungen in die Weiterentwicklung der Arbeit einfließen. Das TECHNOSEUM arbeitet aus diesem Grund mit sogenannten Kooperationsschulen

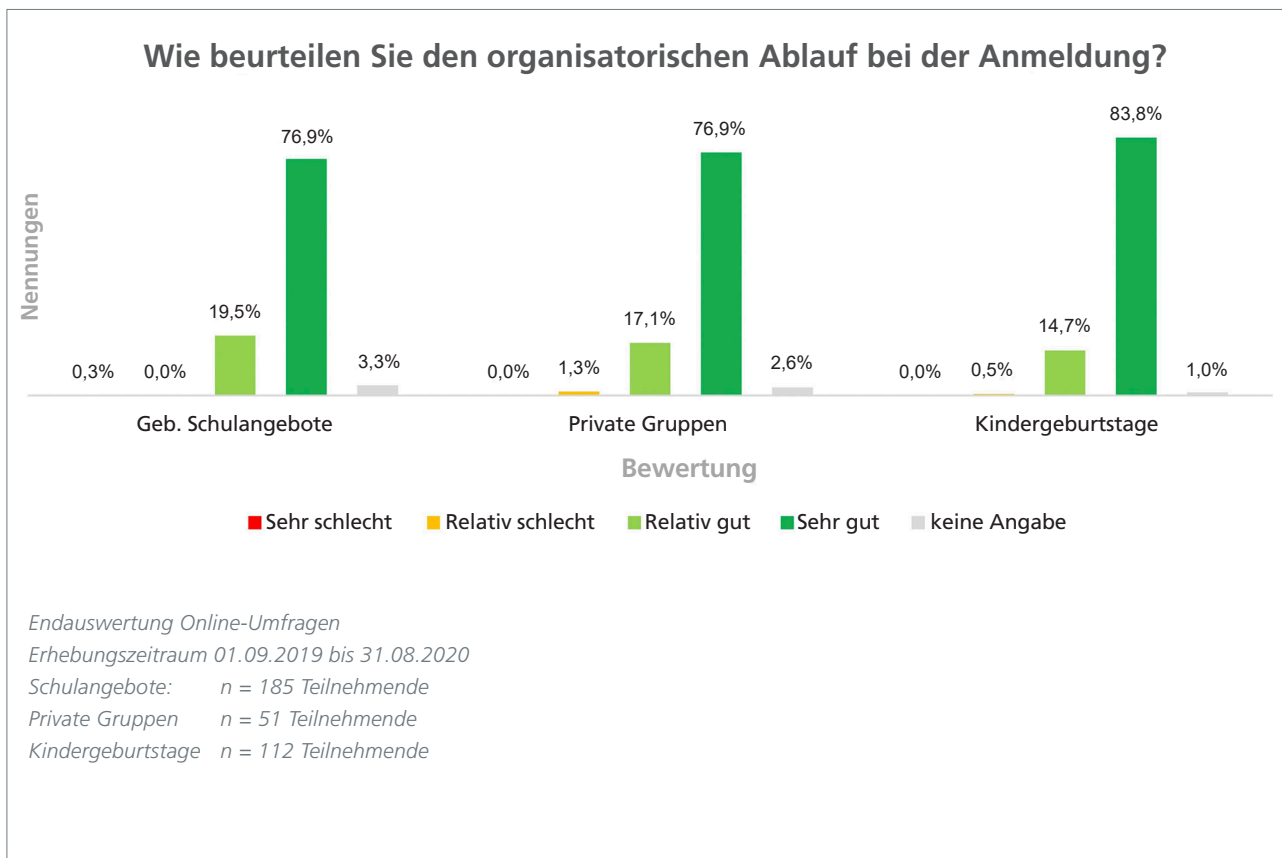


Abb. 2:
**Antworten aus der Online-Umfrage
 2019/20 zum organisatorischen Ablauf
 der Anmeldung**

TECHNOSEUM, Kersten Mayer-Weppelmann

enger zusammen, bei denen Feedback einer der Bestandteile der Vereinbarung ist, die mit diesen Schulen geschlossen wurde. Die Fragebögen werden der begleitenden Lehrkraft nach einem gebuchten Schulangebot postalisch zugesandt. Die Schülerinnen und Schüler füllen den Fragebogen als Nachbereitung zum Museumsbesuch aus, die Lehrkraft kann dabei gegebenenfalls unterstützen. Anschließend werden die beantworteten Fragebögen im beiliegenden frankierten Rückumschlag zurück an das TECHNOSEUM gesandt. Bisher erhielten aus organisatorischen und praktischen Gründen nur Schülerinnen und Schüler der weiterführenden Schulen einen Fragebogen. Eine Ausweitung auf die Primarstufe ist denkbar, um den Blick noch zu erweitern, würde aber einen angepassten Fragebogen erfordern. Für das Schuljahr 2019/20 konnten 225 Fragebögen ausgewertet werden, die eine Zufriedenheit von 75 %³ über das wahrgenommene Angebot ergaben. (Abb. 3)

Kontinuierliche Befragung: Tablet-Terminal für alle Besuchenden

Zur kontinuierlichen Meinungsumfrage aller Besucherinnen und Besucher des TECHNOSEUM steht seit 2018 ein elektronisches Terminal im Foyer, an welchem eine tabletbasierte Umfrage erscheint. Hier werden die Meinung und die Eindrücke der Besuchenden direkt nach dem Besuchserlebnis erfasst. Die Befragung ist freiwillig und richtet sich an alle Altersklassen. Feedback zu öffentlichen Führungen oder Aktionstagen kann dort ebenfalls erfasst werden. Hierbei handelt es sich vornehmlich um eine Umfrage zur Kundenzufriedenheit, weniger um eine fundierte Besucherbefragung. Das Tablet-Terminal wird vor allem von jungen Besucherinnen und Besuchern unter 20 Jahren genutzt. Auch hier spiegelt sich insgesamt eine hohe Kundenzufriedenheit wider. (Abb. 4)

Sekundäranalysen

Über das Kassen- und Buchungssystem wird anhand der Postleitzahlen die Herkunft aller Besuchenden erhoben. Hierbei wird unterschieden in Gesamtbesucher sowie Schülerinnen und Schüler nach Bundesländern und Staaten. Jeweils rund 95 % der

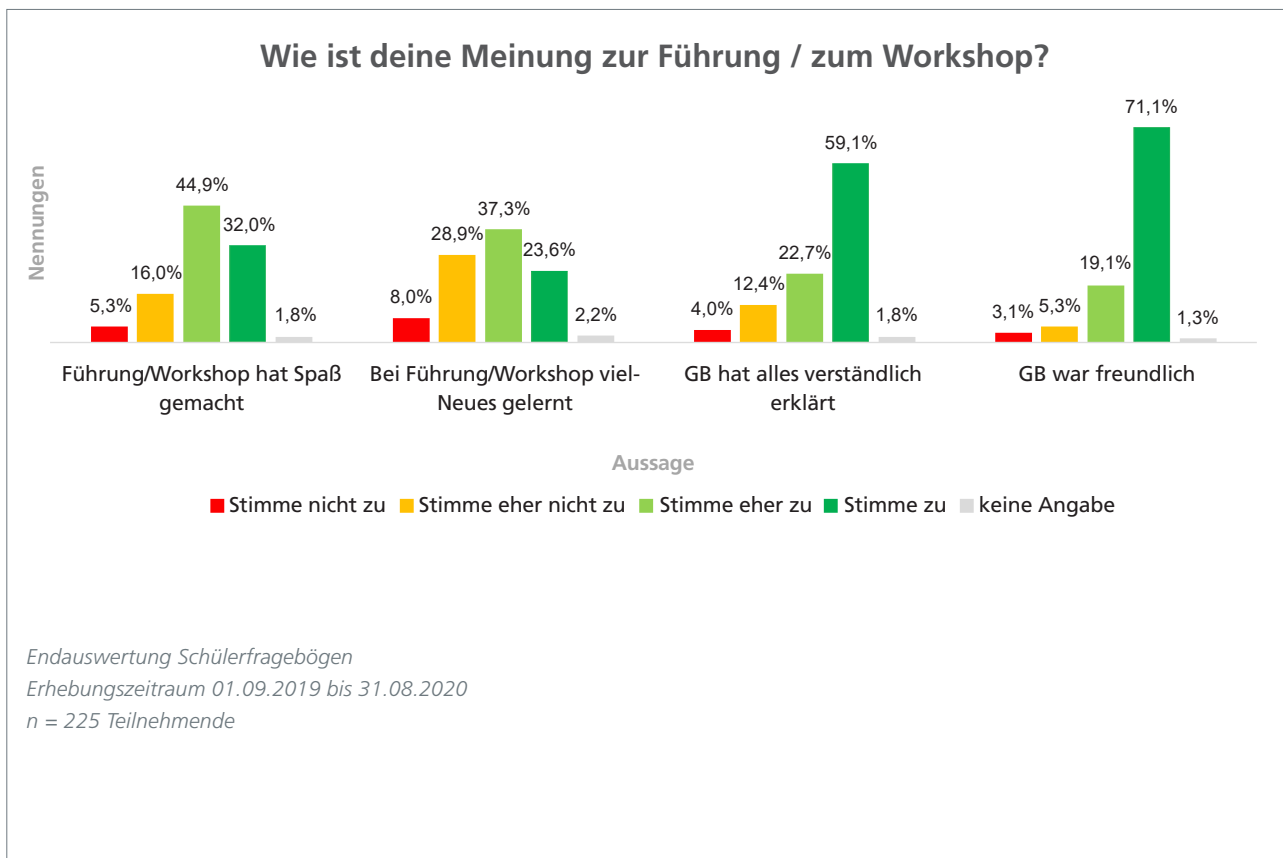


Abb. 3:
**Antworten aus den Print-Fragebögen
 2019/20 zur Führung / zum Workshop
 aus Schülersicht**
 TECHNOSEUM, Kersten Mayer-Weppelmann

Wie bewerten Sie das Angebot insgesamt?

Antwortmöglichkeiten: **sehr gut**, **eher gut**, **eher schlecht**, **sehr schlecht**, keine Angabe

Der Prozentwert wird berechnet als gewichtetes arithmetisches Mittel von 0% alles „sehr schlecht“ bis 100% alles „sehr gut“

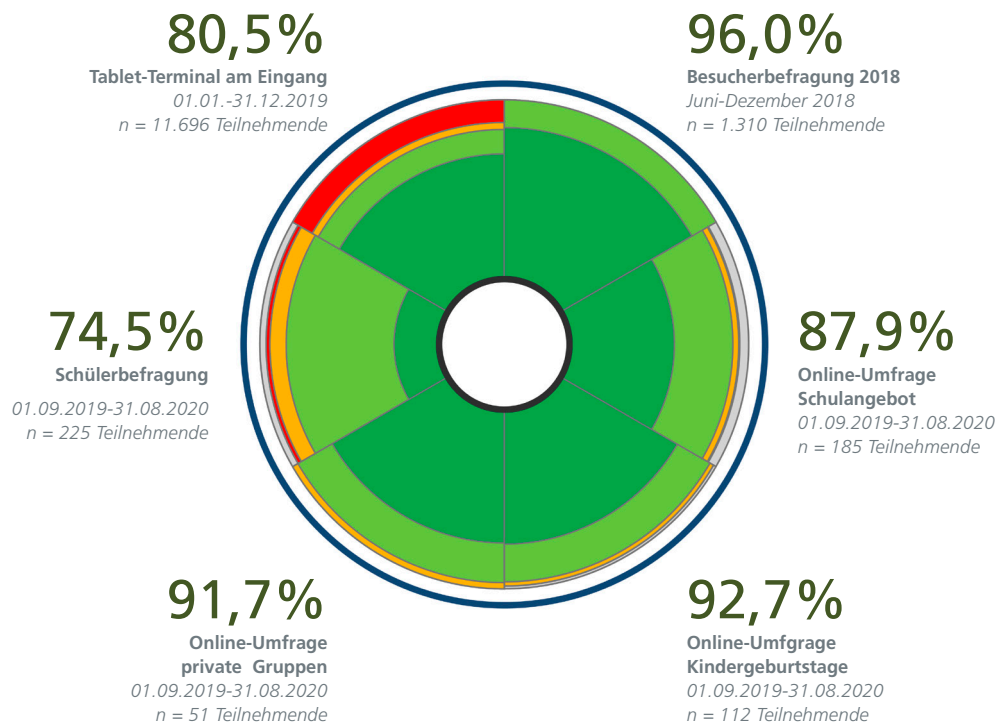


Abb. 4:

Vergleichende Abbildung aus den drei kontinuierlichen Befragungen zur Kundenzufriedenheit und der Besucherbefragung 2018

TECHNOSEUM, Kersten Mayer-Weppelmann



Abb. 5:
Anregung aus dem Schülerbeirat
Weiterführende Schulen: Station zum
E-Sport in der Ausstellung „Fertig? Los!
Die Geschichte von Sport und Technik“
TECHNOSEUM, Foto: Klaus Luginsland

Besuchenden kommt aus dem Inland und hier wieder rund 55 bis 60 % aus Baden-Württemberg, gefolgt von Rheinland-Pfalz mit 20 bis 25 % und Hessen mit rund 13 %. Diese Zahlen von 2019 bestätigen sich über mehrere Jahre.

Bezüglich der Besucherstruktur geben neben den Besucherstudien auch die verkauften Eintrittskarten Hinweise. So wird regelmäßig ermittelt, wie hoch der Anteil der für das TECHNOSEUM wichtigen Zielgruppe der Kinder und Jugendlichen unter 18 Jahren in der Dauerausstellung an den Gesamtbesuchenden ist. Mit jeweils 54 % Prozent reiht sich auch dieser Wert in die Werte der Vorjahre ein und bestätigt die Bedeutung dieser Zielgruppe für das TECHNOSEUM.

Über die Auswertungsmöglichkeit, an welchen Wochentagen die Besuchenden zu welchen Uhrzeiten ins Haus kommen, wurden die öffentlichen Führungen beispielsweise in der Sonderausstellung „Die Sammlung 3: Werben und Verkaufen“ an Sonn- und Feiertagen neu um die Mittagszeit terminiert, da um diese Zeit das Besuchsaufkommen am höchsten ist.

Schülerbeirat

Auch der Schülerbeirat des TECHNOSEUM soll in diesem Zusammenhang Erwähnung finden. Er setzt sich aus Schülerinnen und Schülern der Kooperationsschulen des TECHNOSEUM zusammen und tagt in zwei Gruppen: Grundschulen und weiterführende Schulen. Die darin Aktiven beurteilen bestehende Angebote, beraten das Museum bei zukünftigen Ausstellungsprojekten und Programmen und nehmen durch ihr Feedback auf die Museums- und Programmentwicklung Einfluss. So fand auf Anregung des Schülerbeirates eine Station zum Thema E-Sport Eingang in die Ausstellung „Fertig? Los! Die Geschichte von Sport und Technik“, die sich bei den Besucherinnen und Besuchern großer Beliebtheit erfreute. (Abb. 5)

Weiterentwicklung und Fazit

Da das digitale Angebot des TECHNOSEUM in jüngster Zeit gewachsen ist, werden

aktuell auch für diesen Bereich Untersuchungen umgesetzt: So wurde das digitale Angebot insgesamt ausgewertet und fand eine Umfrage zum digitalen Besucher statt. In Vorbereitung ist eine Umfrage zur geplanten TECHNOSEUM-App, die zunächst mit dem Schülerbeirat getestet wurde.

Die vorgestellten Ergebnisse bestätigen die Arbeit des TECHNOSEUM in den untersuchten Feldern und bieten bei der Weiterentwicklung einen guten Orientierungsrahmen. Dabei ist die Menge an Daten, die sowieso und gezielt erhoben werden, umfangreich. Lange Jahre war der Bereich Evaluation an verschiedenen Stellen im Haus als eine Aufgabe unter vielen angesiedelt. Der Umfang der damit zusammenhängenden Aufgaben und die Bedeutung der Daten für die Arbeit sollen im Jahr 2021 zu einer personellen Aufstockung führen, durch die wiederum weitere Projekte möglich werden.

Anmerkungen

- 1** Siehe auch: Antje Kaysers, Hartwig Lüdtkke, Anne Mahn und Eva Unterländer: Forschung. In: Hartwig Lüdtkke für die Stiftung Landesmuseum für Technik und Arbeit in Mannheim (Hg.): Tätigkeitsbericht 2018 – 2019. Mannheim: TECHNOSEUM 2020, S. 33–40.
- 2** Durch die Corona-Pandemie und die damit verbundenen Maßnahmen ist die Zahl der gebuchten pädagogischen Angebote von März bis August 2020 eingebrochen. Die Anzahl der Rückmeldungen und Ergebnisse der Untersuchungen spiegeln daher im Wesentlichen die Besuche des ersten Schulhalbjahres wider. Aufgrund der Anzahl sind sie dennoch repräsentativ, insbesondere auch im Vergleich mit den Vorjahresergebnissen, die im Wesentlichen bestätigt werden.
- 3** Die Zufriedenheit wird als gewichtetes arithmetisches Mittel gemessen aus den Antworten von 0% (0 % = sehr schlecht) bis 100 % (100 % = sehr gut).

Zur Autorin

Antje Kaysers studierte Pädagogik und Museologie und leitet die Abteilung Museumspädagogik im TECHNOSEUM.