

Visitor Journeys neu gedacht

Ein Teilprojekt der Staatlichen Museen zu Berlin im Verbundprojekt museum4punkt0



Katharina Fendius ist Kultur- und Kommunikationswissenschaftlerin und verantwortet im Verbundprojekt museum4punkt0 das Teilprojekt Visitor Journeys neu gedacht – Die digitale Erweiterung des Museumsbesuchs für die Staatlichen Museen zu Berlin

Das Verbundprojekt museum4punkt0

Als nationales Verbundprojekt vereint museum4punkt0 seit seinem Beginn im Mai 2017 Museen unterschiedlichster Größe und Ausrichtung. Im Verbund finden die beteiligten Häuser eigene Wege, um auf die digitale Umgestaltung der Gesellschaft nicht nur zu reagieren, sondern ihre Ansätze in der Interaktion mit Besucher*innen, ebenso wie ihre internen Strukturen vor dem Hintergrund neuer Möglichkeiten und Herausforderungen gemeinsam zu verändern. Die Entwicklung innovativer digitaler Anwendungen, die das Besuchserlebnis im Museum gerade im Hinblick auf Partizipation und Individualisierung erweitern, ist ein gemeinsames Ziel. Um dies zu erreichen, lernen wir voneinander, unterstützen uns gegenseitig und versuchen gleichzeitig, Ergebnisse und Erkenntnisse in jeder Phase des Projekts für die gesamte deutsche Museumslandschaft verfügbar zu machen. Unsere Arbeit gelingt, wenn der Gedanke des Teilens von Wissen und Erfahrungen zum zentralen Element strategischer Überlegungen in unseren Museen wird.

Das Teilprojekt Visitor Journeys neu gedacht der Staatlichen Museen zu Berlin

Hier setzt auch das Teilprojekt Visitor Journeys neu gedacht der Staatlichen Museen zu Berlin an. Im Rahmen des Verbundprojektes museum4punkt0 untersucht ein interdisziplinäres Team gemeinsam mit externen Partner*innen, wie digitale Technologien den Museumsbesuch nachhaltig und sinnvoll erweitern können. Der Fokus liegt dabei auf den verschiedenen, analogen und virtuellen Kontaktpunkten zwischen den Museen und ihren Besucher*innen. Ausgangspunkt der Arbeit ist die Visitor Journey. Das aus der Customer Journey¹ für

¹ Zur Customer Journey vgl. Lemon, Katerine N. / Verhoef, Peter: »Understanding Experience Throughout the Customer Journey«, in: Journal of Marketing 80 (2016), Vol. 6, AMA and MSI Special Issue of »Journal of Marketing« | Mapping the Boundaries of Marketing: What Needs to Be Known, S. 69-96.

Museumsbesucher*innen adaptierte Konzept geht davon aus, dass sich das individuelle Besuchserlebnis in mehrere Phasen einteilen lässt. Diese zu analysieren und die damit einhergehenden Erwartungen, Bedürfnisse und Wünsche eines diversen Publikums an den Museumsbesuch und digitale Anwendungen herauszuarbeiten, ist ein grundlegendes Ziel im Teilprojekt. Gleichzeitig sollen auch mögliche Lücken oder negative Besuchererfahrungen aufgezeigt werden. Auf dieser Grundlage werden digitale Anwendungen entwickelt, die das Besuchserlebnis unterstützen und verbessern sollen.

Auch die für den Besuch notwendigen, infrastrukturellen und organisatorischen Voraussetzungen stehen im Fokus der Projektarbeit. Im Sinne eines holistischen Verständnisses zeitgemäßer Museumsarbeit wurden die Bereiche Besucherforschung, Anwendungen und Strukturmaßnahmen, die in ihrem Zusammenspiel die Voraussetzungen für die vielfältigen Kontaktpunkte zwischen Besucher*innen von Museen – die Visitor Journey – schaffen, als grundlegende Säulen definiert.

Besuchsforschung

Im Rahmen der Besuchsforschung werden, mithilfe verschiedener wissenschaftlicher und praktischer Instrumente, systematisch Daten zu den Besucher*innen erhoben. So können Erkenntnisse für die zielgruppenspezifische und besucherzentrierte Entwicklung digitaler Anwendungen gewonnen und die Basis für eine erfolgreiche Besucheransprache und -bindung geschaffen werden. Die forschungsleitende Grundannahme innerhalb des Teilprojekts orientiert sich an dem von John H. Falk erarbeiteten Modell², das Museumsbesucher*innen

² Falk, John H. (2009): Identity and the museum visitor experience. Walnut Creek, CA: Left Coast Press. Für einen Überblick siehe: https://slks.dk/fileadmin/user_upload/dokumenter/KS/institutioner/museer/Indsatsomraader/Brugerundersoegelse/Artikler/John_Falk_Understanding_museum_visitors__motivations_and_learning.pdf.

nach ihren Besuchsmotivationen unterscheidet. Der handlungsorientierte Ansatz erlaubt eine sehr individuelle Betrachtung der Besucher*innen und ihrer verschiedenen Kontaktpunkte innerhalb der Visitor Journey. Diese können so gezielt auf die, sich immer wieder ändernden, Motivationen der Besucher*innen und die daraus resultierenden Bedürfnisse und Herausforderungen evaluiert und im nächsten Schritt optimiert und mit Angeboten gestaltet werden.

Anwendungen

Die Anwendungen sind der Kern des Teilprojekts. Ziel ist, museale Objekte und Wissen mithilfe digitaler Technologien zu vermitteln sowie mit den Besucher*innen innerhalb und außerhalb des musealen Raums zu kommunizieren und zu interagieren. Dabei steht der Mehrwert für den Wissenstransfer zwischen Museen, Objekten und Besucher*innen und nicht die Technologie selbst im Zentrum der Arbeit. Gleichzeitig sollen die Möglichkeiten und

interdisziplinäre Zusammenarbeit sowie agile und iterative Arbeitsmethoden zu einem kontinuierlichen Ausbau methodischer Kompetenzen in den Museen beitragen und im Rahmen von museum4punkt0 einen nachhaltigen Wissenstransfer ermöglichen.

Wirkungen

Innerhalb des Teilprojekts kommen sehr unterschiedliche Technologien und Vermittlungsansätze³ zum Einsatz. Ein prägnantes Beispiel für das Nachnutzungspotential der entwickelten Anwendungen ist die im Teilprojekt entwickelte Progressive Web-App. Die ausstellungsbegleitende Anwendung ermöglicht es Besucher*innen, dreidimensionale Objektmodelle eigenständig und explorativ auf dem eigenen mobilen Endgerät zu erschließen. Web-Apps werden als Webseiten angelegt, bieten jedoch die Vorteile nativer Apps: Sie lassen sich über einen Browser aufrufen und können, ohne sie auf das Gerät herunterzuladen, auf dem Startbildschirm gespeichert werden.



Zunächst im Rahmen der Sonderpräsentation Humboldt-Forum-Highlights⁴ entwickelt, wurde die Anwendung in einem zweiten Schritt für die Ausstellung Bronzen wie Tiere⁵ im Münzkabinett (SMB) eingesetzt. Durch eine weitere Kooperation mit der Staatsbibliothek zu Berlin wurde sie für die Sonderpräsentation »Diesen Kuss der ganzen Welt!« Die Beethoven-Sammlung der Staatsbibliothek zu Berlin⁶ nachgenutzt. Um auch anderen Museen und Kultureinrichtungen die Nachnutzung zu ermöglichen, wurde das Starterkit Display⁷ geschaffen. Mithilfe dieser Vorlage können 3D-Modelle in individuelle Ausstellungskontexte eingebunden werden. So wurde eine digitale Erweiterung für die besucherzentrierte Vermittlungsarbeit im Museum geschaffen, die weit über das Projekt hinaus nutzbar ist.

AR-Anwendung
Trompe-l'œil ermöglicht es, kunsthistorische Inhalte oder verborgene Malschichten spielerisch kennenzulernen
Foto: NEEUU Spaces GmbH CC BY 4.0

Grenzen ausgelotet werden, den physischen Museumsraum mithilfe digitaler Technologien zu erweitern und einen symmetrischen Dialog zwischen den Kunstwerken, Institution(en) und der Öffentlichkeit sowie eine Verbindung von analogem und digitalem Museumsraum herzustellen.

Strukturmaßnahmen

Unter Strukturmaßnahmen werden sowohl der Auf- und Ausbau konkreter technischer Infrastrukturen wie WLAN in Ausstellungsräumen oder das Generieren und Dokumentieren von 2D und 3D (Objekt-) Daten als auch Entwicklungen innerhalb der Organisationsstrukturen verstanden. Die Grundannahme dieser Säule lautet, dass das Ziel des Teilprojekts – die Erweiterung des Museumsbesuchs mithilfe digitaler Technologien – und die damit einhergehenden sammlungsübergreifenden Kollaborationen und

Das Projekt museum4punkt0 wird gefördert durch die Beauftragte der Bundesregierung für Kultur und Medien aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestags. ■

³ <https://www.museum4punkt0.de/teilprojekt/visitor-journeys-neu-gedacht-digitale-erweiterung-des-museumsbesuchs/>

⁴ Anwendung zur Ausstellung Humboldt Forum Highlights auf der Museumsinsel. Highlight ist eine Maya-Vase, deren inhaltliche Zusammenhänge mithilfe von Erzählschichten nachvollzogen werden können. <https://xplore.museum4punkt0.de/>

⁵ Mit der Anwendung können Kleinplastiken, Medaillen und antike Münzen erkundet werden. <https://bronzenwietiere.smb.museum/>

⁶ Highlights sind der Scan der Lebendmaske Ludwig van Beethovens sowie der Scan der ergänzenden Takte zur Sinfonie Nr. 9 mit handschriftlichen Ergänzungen. <https://blog.sbb.berlin/wp-content/uploads/sbb-pwa/>

⁷ <https://github.com/museum4punkt0/display>