

Mit der im November 2003 eröffneten Dauerausstellung „Ozeanien“ wurde am Überseemuseum der Videoguide mit den Führungen „deutsch für Erwachsene“, „deutsch für Kinder“ und „englisch“ eingesetzt. Gleichzeitig stellte das Museum in dieser Ausstellung den Besuchern ein datenbankbasiertes Terminalsystem zur Verfügung. Im Herbst 2004 wurde von Schülern für Kinder zusätzlich für die naturkundlichen Bereiche der „alten“ Ausstellungen „Afrika“ und „Asien“ eine Videoguide-Führung realisiert. Dabei ist das Wort „Führung“ vielleicht mißweisend: solange nicht ein lebendiger Mensch vorangeht, lassen sich unsere Besucher nicht „führen“, sondern ergehen sich eher im Museum. Es wird ihnen deshalb Information zu Einzelpositionen angeboten, die durch Navigation auf einer Karte oder durch Infrarotbaken angesprochen werden.

Beide Systeme wurden durch Auswertung der Log-Files und Befragung beobachtet. Das Ergebnis knapp zusammengefasst:

1. Es gibt Besucher, die jede Art technischer Führungssysteme ablehnen. Das bislang vertretene Prinzip, man muß auch ohne diese Systeme die Ausstellung ergehen und begreifen können, muß in jedem Fall beibehalten werden.
2. Besucher, die den Videoguide nahmen (er kostet 2 EUR, etwa 15% der Gesamtbesucher, wobei an Kinder in Gruppen (ca 35%) keine Guides ausgegeben werden) geben zu einem geringen Anteil des Guide sehr schnell zurück, der Rest kommt relativ schnell mit dem System klar und benutzt ihn intensiv (Erreichen der ersten Führung mit einer Dauer von über 60 sek. nach weniger als drei Minuten, mehrere Führungen abgefragt und angehört, teilweise mehrfach)
3. Unsere 2003 eingeführten Führungstexte sind zu lang. Dank Sounduntermalung etc. sind sie bei Kindern bis auf 2,5 Min., bei Erwachsenen bis auf 4,5 Min. angeschwollen. 60 sek. für Kinder und 90 sek. Für Erwachsene mit der Möglichkeit, weitere Infos abzufragen, wären richtiger.
4. Der sehr sparsame Einsatz von Bildern in Ozeanien kommt nicht besonders gut an. Die mit Schülern entwickelten Führungselemente, die bewußt die optischen Möglichkeiten zum Hinweis auf Besonderheiten und spannende Einzelheiten nutzen, sind geeigneter und kommen besser an.
5. An der Terminals werden teilweise sehr intensiv auch tiefere Informationsebenen genutzt.
6. Eine sehr intensive Schulung des Kassenpersonals ist unabdingbar, sonst wird es zum Hauptverhinderer der Nutzung.

Die Befragung zeigt eine überwiegend positive Einschätzung der vorhandenen Systeme mit einem weiten Spektrum weiterer Anforderungen. Die Wahrheit des brechtschen „Ja, mach nur einen Plan...“ bestätigt sich: jedenfalls in unserem Museum können wir planen, solange wir wollen, der Besucher plant anders und jeder Besucher für sich. Es gibt die große Gruppe, die sich bei uns ergehen will, und eigentlich nur „mehr Atmosphäre“ fordert, es gibt eine große Gruppe, die an einzelnen Stellen ganz dringend mehr Informationen haben will und es gibt die nicht unbedeutende Gruppe, die uns eigentlich ganz doof findet und meint, alle Boote sollten nebeneinander aufgereiht werden. Nicht zu vergessen die größte Gruppe, die je nach Standort, Thema und Situation gerne alles zusammen hätte. Und bitte sehr: selbsterläuternd und ganz einfach zu bedienen.

Das Überseemuseum ist eben, wie die meisten natur-, völker- oder technikkundlichen

Museen, kein Museum mit einer spezifischen Zielgruppe. Wir können zwar versuchen, eine bestimmte Zielgruppe verstärkt anzusprechen, müssen aber immer aufpassen, dabei nicht eine andere vor den Kopf zu stoßen. Das gilt für die Ausstellung ebenso wie für die ergänzenden multimedialen Systeme.

Das Überseemuseum hat seine Planung deshalb unter das Motto gestellt „gebt dem Besucher, was der Besucher will“.

- Der Besucher will eine Führung mit Anregungen, wie er sich sinnvoll weiter im Museum bewegt? Bitte sehr, er kann sie am Videoguide haben, im Studio eingesprochen und mit entsprechenden Soundtracks unterlegt. Hier bietet sich zusätzlich auch noch die Möglichkeit der virtuellen Führungsgestalten an, die sich der Besucher vorab aussuchen kann.
- Der Besucher will nur Atmosphäre, z.B. im Samoa-Haus Töne einer Kawazeremonie, beim Korallenriff Meeresrauschen etc., ohne störende Kommentare? Der Videoguide kann es.
- Der Besucher fühlt sich durch die Optik von Musikinstrumenten gelangweilt und findet deren Töne viel interessanter? Auch die können geliefert werden.
- Der Besucher will vertiefende Informationen? Sie werden gut lesbar am Terminal und etwas weniger praktisch, dafür aber direkt, am Exponat im Videoguide bereitgestellt. Und da man am PDA schlecht lesen kann, wird ihm die Vorlesefunktion angeboten – in synthetischer Stimme, denn wir würden sehr schnell bankrott sein, wenn wir jeden Text der Datenbank einsprechen lassen wollten.
- Der Besucher will sich seinen eigenen Führungsweg zusammenstellen und sich durch den Videoguide leiten lassen? Auch das ist möglich. DurchZusammenstellung am Terminal und Überspielen auf den Videoguide mittels Cradle oder W\_Lan.
- Er möchte sich eigentlich schon zu Hause vorab informieren, seine Fragen aber ans Museum mitnehmen und dort gezielt vertiefen? Der Internetauftritt und ans Museum geschickt Bookmarks machen es möglich.
- Er möchte etwas mitnehmen? In gleicher Weise kann er niedrig aufgelöst dies im Internet tun oder hochaufgelöst als CD on demand.

Dies setzt einerseits ein ziemlich komplexes System mit zentralem Server, Verkabelung und W-Lan voraus. Andererseits die Integration des Museumswissens in eine zentrale Datenbank, von der aus die verschiedenen Funktionen beliefert werden. Diese Datenbank wird derzeit installiert und integriert alle Museumsinformationen – jeweils durch einfach zu setzende Schieber für bestimmte Nutzergruppe freigegeben oder blockiert. Wir haben uns für diese Lösung entschieden, weil

- Sich die Mitarbeiter nur an ein Content Management System gewöhnen müssen, was erheblich Zeit spart
- Alle für die Gesamtmitarbeiterschaft freigegebenen Daten an allen Arbeitsplätzen zur Verfügung stehen und das zeitaufwendige Rumlaufen im Haus entfällt. Die eingesparte Zeit kann lieber der Datenbankpflege zugute kommen.
- Wir weder das Personal noch das Geld haben, jeden Text viermal zu schreiben. Was natürlich auch bedeutet, dass Texte, die auch für das Publikum gedacht sind, einigermaßen lesbar sein müssen. Was aber kaum ein Schade ist, schließlich sind auch die Wissenschaftler in einem Mehrspartenhaus im Nachbarzimmer schon Laien.

Es setzt aber auch sehr erhebliche Arbeiten an der Oberfläche des Videoguides voraus. Wie bereits erwähnt, der Besucher erwartet – und zu Recht! -, dass er das Tool leicht

bedienen kann und es selbsterklärend ist. Um so mehr Funktionen und Wahlmöglichkeiten der Guide in sich verbindet, desto aufwendiger werden die Menuestrukturen, die sich wiederum dank kleinen Bildschirms nur schlecht bedienen lassen.

Dies könnte für eine erhebliche Reduzierung der Funktionalität sprechen, die aber wiederum im Widerspruch zu den diversen Wünschen der Besucher steht. Das Überseemuseum ist sich bewusst, dass es hier erhebliche Entwicklungsarbeit leisten muß und schwieriges von seinen Partnerfirmen abfordert. Bis zur MuTec werden wir die unterschiedlichen Funktionen zeigen können, die in einem System zusammengefaßt werden sollen.

Grundprinzipien werden hierbei sein:

- Der Besucher erhält eine knappe, aber gut verständliche Einführung am Videoguide, die mit Einschalten des Gerätes aktiviert wird;
- Sämtliche Bedienelemente bleiben bei allen Funktionen gleich
- Die Wahl der verschiedenen Funktionalitäten befindet sich auf der Grundebene und kann von allen Ebenen her mit einem Knopfdruck erreicht werden – wir müssen davon ausgehen, dass der Besucher nicht dauerhaft in einer Funktionalität bleibt, sondern seine Meinung mehrfach ändert;
- Bei Änderung der Funktionalität bleibt der Standort erhalten, d.h der Besucher muß sich nicht erst wieder durch ein Menue an seinen Standort zurückquälen;
- Zusatzinformationen werden am Videoguide mit standortsensitiven Menues angezeigt, i.e. es wird nur angeboten, was an einem Standort Sinn macht.
- Es muß jederzeit möglich sein, personalisierte Daten an Terminals zu übertragen, um neue langwierige Suche am Terminal zu vermeiden.

Ein letztes Wort noch zur Positionierung. Es gibt da diverse und technisch hoch spannende. Das Überseemuseum hat sich für ein technisch eigentlich recht simples, halbaktives System entschieden: die Positionierung erfolgt über Infrarotbaken und der Besucher muß bewusst auf die Baken zeigen. Unsere Erfahrungen haben gezeigt, dass der Besucher es weder schätzt, wenn mitten im Satz eine Info abgebrochen wird, weil er versehentlich in das Hoheitsgebiet der nächsten eingedrungen ist, noch, wenn er unerwünscht Infos am falschen Platz bekommt. Wir sind neuen technischen Lösungen durchaus aufgeschlossen, sie sollten aber auch funktionieren und möglichst, ohne dass wir staubintensiv zuvor unsere Böden aufreißen müssen. Diesen Forderungen wird u.M.n. derzeit nur das Bakensystem gerecht.

Der Beitrag bezieht sich auf den Vortrag, der anlässlich der MAI-Tagung, am 19./20. Mai 2005 im Forschungsinstitut und Naturmuseum Senckenberg, Frankfurt, gehalten wurde.

Die Tagung wurde veranstaltet durch das  
Fortbildungszentrum Abtei Brauweiler  
Rheinisches Archiv- und Museumsamt  
LANDSCHAFTSVERBAND RHEINLAND

