

Neandert(h)al meets WhatsApp

Saskia Hucklenbruch M.A.

Mediathek, Ausstellungsvermietung, Datenschutz

MAI-Tagung 2017



Saskia Hucklenbruch

- 2007-2011 Studium der Kunstgeschichte und Germanistik in Düsseldorf
- Seit 2011 im Neanderthal Museum
- 2012-2014 berufsbegleitendes Studium des Kulturmanagements in Kaiserslautern
- 2014-2015 Ausbildung zum betrieblichen Datenschutzbeauftragten



- Museum für Menschheitsgeschichte
- 2.600 qm Ausstellungsfläche in der Dauerausstellung
- 300 qm Ausstellungsfläche in der Sonderausstellung
- Durchschnittlich 170.000 Besucher jährlich
- Workshops in der ca. 500 m entfernt liegenden Steinzeitwerkstatt
- 37 Mitarbeiter (VZ, TZ, Aushilfen) + „Freie“



„WhatsApp“ im Neanderthal Museum

Wie kam es überhaupt dazu?

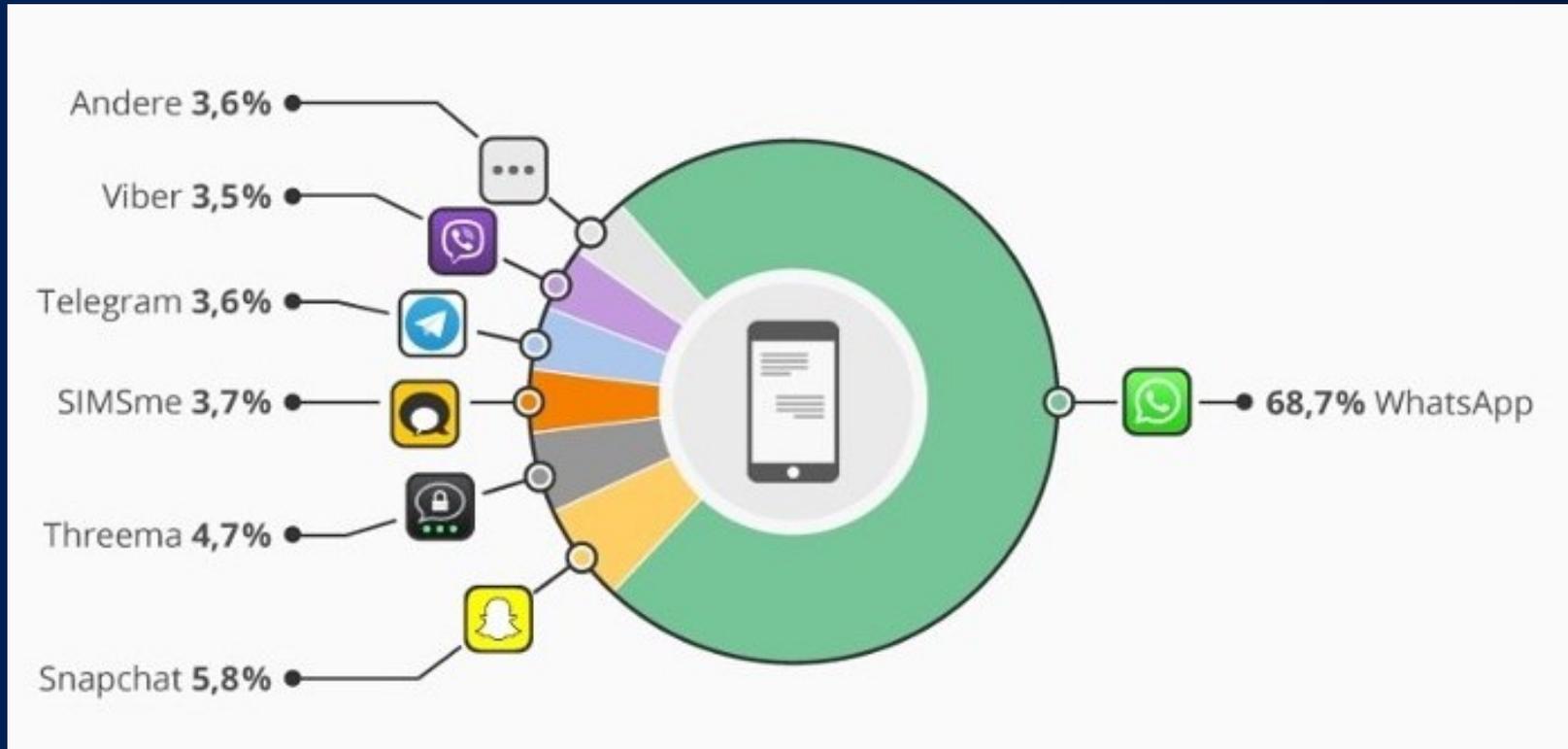
- Masterarbeit mit dem Thema „Das Smartphone erobert die Museumsbranche am Beispiel des Neanderthal Museums in Mettmann“ (2014)

Neu seit
2016:
Instagram -
Account

- > Soziale Medien (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, Blog) seit 2010
- > Neanderthal-App seit Anfang 2012
- > QR-Code im Marketingbereich seit Anfang 2012, QR-Code innerhalb des Steinzeitquiz seit 2013

Warum nicht den Messenger-Dienst
„WhatsApp“ in die Kommunikation
des Museums einführen?

„WhatsApp“ Nutzung in Deutschland Januar 2016



Quelle: statista.de

Vorteile bei der Kommunikation über ‚WhatsApp‘

- Die individuelle und unmittelbare Besucherkommunikation
- Gewinnung neuer Zielgruppen
- Vertrauensvorschuss durch Mitarbeiterkommunikation = soz. Bindung
- Image - Stärkung
- Keine bzw. geringere Wartezeiten
- Stärkung der Mitarbeiterkompetenz

Nachteile bzw. Risiken bei der Kommunikation über ‚WhatsApp‘

- Zusätzlicher Zeit- und Arbeitsaufwand neben täglichen Aufgaben
- Nutzung nur während der Öffnungszeiten
- Technik kann ausfallen (WLAN)
- Marketing muss angepasst werden
- Nutzung der Besucher bzw. der Mitarbeiter
- Schnellebigkeit der modernen Medien

Integration von ‚WhatsApp‘ in den Museumsalltag

Zeit	Montag	Di.	Mi.	Do.	Fr.	Sa.	So.
8-13 Uhr	Name Verwaltung	N V	N V	N V	N V	B S	B S
13-16 Uhr	Name Verwaltung	N V	N V	N V	N V	B S	B S
16-18 Uhr	Besucher- service	B S	BS	B S	B S	B S	B S

Integration von ‚WhatsApp‘ in den Museumsalltag

- Schritt 3: Planung von Organisatorischem (Kundenansprache/ Platzierung Ladestation/ Übergabe)
- Schritt 4 : Marketing

Ma

o



Museum

App

App



und 26 anderen gefällt das.
2 geteilte Inhalte



Das war im Jahr 2014



Seit dem...

- Zahlreiche Anfragen zu Themen, die den Museumsalltag betreffen (z.B. Foto/ Workshop/ Behindertengerecht/ Öffnungszeiten, etc....)

> Anfangs: ca. 10-20 Anfragen pro Woche

- Leider auch: Spam-Nachrichten
- > Reduzierung des Marketings

Seit dem...

- An besucherstarken Wochenenden: Verspätete Beantwortung von Anfragen
- Einhaltung des Einsatzplanes nur noch sporadisch
- Weniger Anfragen je länger die Laufzeit des WhatsApp-Angebotes

Neu seit 2016

- **Newsletter:** Wird alle 4-6 Wochen zu aktuellen Veranstaltungen /Aktionen rund um das Museum verschickt
- Einzeln oder Gruppe



Neu: WhatsApp-Newsletter abonnieren und neben Infos über Veranstaltungen exklusive Rabatte im Shop erhalten!

So einfach geht's: Die WhatsApp-Nummer 015777400718 auf dem Smartphone unter Neanderthal Museum abspeichern und bei WhatsApp aufrufen. Senden Sie nun das Wort „Start“ an unsere Nummer und wir nehmen Sie in den Verteiler mit auf!

Newsletter

Ablauf:

1. Das Wort „Start“ wird an unser Smartphone geschickt.

2. Einholung von Zustimmung über Empfang in Gruppe oder Einzeln (Datenschutz)

3. Hinzufügen von Nummer in Newsletter-Gruppe bzw. Kontakt „Newsletter Einzeln“

Newsletter



- Nennung des Codes
- Ankündigung der Veranstaltungen der kommenden 3-4 Wochen inkl. Preisangabe

Newsletter auf Website

The screenshot shows the website for the Neanderthal Museum. At the top, there is a navigation bar with language options (DEU, ENG, NED), social media icons, and links for BLOG, NEWSLETTER, PRESSE, KONTAKT, and ÜBER UNS. The main header features the museum's logo and a search bar. Below this is a horizontal menu with categories: BESUCHERINFO, MUSEUM & TAL, KIDS & FAMILIEN, SCHULEN & LEHRER, GRUPPEN & VERMIETUNG, FORSCHUNG, and SHOP. The content area is divided into several promotional boxes:

- DoggyDay:** "Jeden ersten Freitag ab 14 Uhr mit dem Hund ins Museum." (Every first Friday from 14:00 with the dog to the museum.)
- Halbjahresprogramm:** "Das Programm für das erste Halbjahr 2017 ist da." (The program for the first half of 2017 is here.)
- Stundenausflug nach Düsseldorf und ins Neandertal:** "Übernachtung in der Jugendherberge Düsseldorf und Steinzeittag im Museum." (Overnight stay in the youth hostel in Düsseldorf and Stone Age day at the museum.)
- Wie wäre es mit einem Steinzeit-Gewürz, einem Schoko-Faustkeil oder einem Plüschmammut?** "Im Online-Shop gibt es viele ausgefallenen Geschenkideen." (In the online shop there are many unusual gift ideas.)

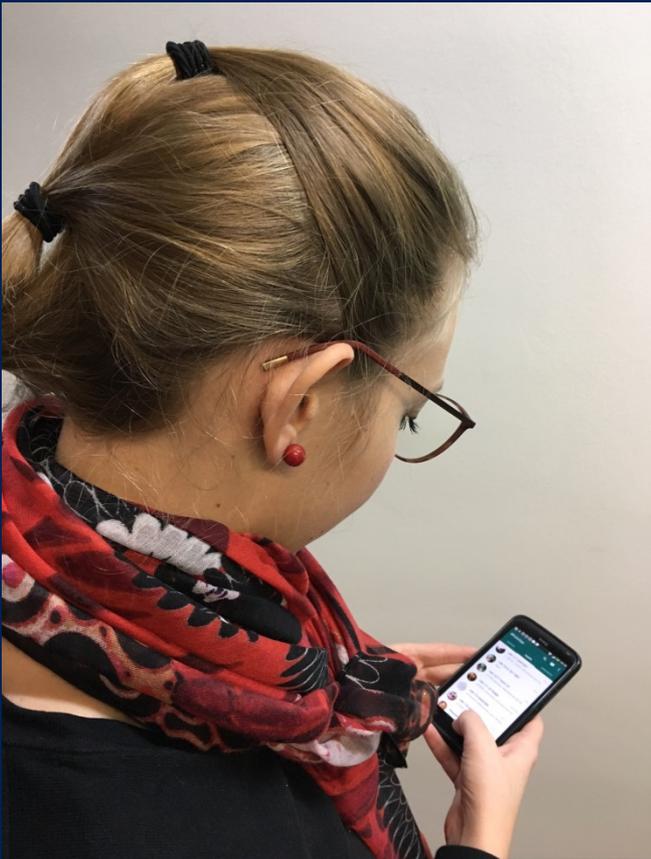
Below these are two larger promotional sections:

- Jahreskarte für das Neanderthal Museum:** "auch online erhältlich!" (also available online!). It features an image of a year card with a Neanderthal man's face and the text "JAHRESKARTE NEANDERTHAL MUSEUM".
- WhatsApp-Newsletter:** "Neu: WhatsApp-Newsletter abonnieren und neben Infos über Veranstaltungen exklusive Rabatte im Shop erhalten!" (New: Subscribe to the WhatsApp newsletter and receive exclusive discounts in the shop along with event information!). It features a cartoon mammoth and a WhatsApp icon. Below this is the text: "So einfach geht's: Die WhatsApp-Nummer 015777400718 auf dem Smartphone unter Neanderthal Museum abspeichern und bei WhatsApp aufrufen. Senden Sie nun das Wort „Start“ an unsere Nummer und wir nehmen Sie in den Verteiler mit auf!" (So easy it is: Save the WhatsApp number 015777400718 on your smartphone under Neanderthal Museum and call it up on WhatsApp. Send the word "Start" to our number and we'll get you into the distribution list!)

At the bottom left, there is a "Nach oben" (Back to top) link.



Newsletter im Alltag



- Unter der Woche:
Beantwortung aller Fragen
und verfassen des Newsletters
bzw. Kontaktanfragen
durch eine Person
- Am Wochenende:
Nur Beantwortung der Fragen
durch Besucherservice

Fazit/ kritische Reflexion

- Die Kommunikation per WhatsApp muss als Teil des gesamten musealen Kommunikationsapparates gesehen werden
- > So ergibt sich hier die Möglichkeit persönlich, zeitnah und individuell auf Anfragen reagieren zu können
- Eine Erfolgsmessung in Form von potenziellen Besuchern ist nicht möglich
- Erfolg meint hier die Zukunftsfähigkeit im Hinblick auf zielgruppenorientierte Kommunikation, sowie Wettbewerbsfähigkeit im Freizeit- und Kultursektor
- Das Kosten/Nutzen – Verhältnis muss in Relation zum Aufwand gesehen werden und darf nicht überbewertet bzw. nicht zu zeitintensiv betrieben werden



Vielen Dank für
Ihre
Aufmerksamkeit



museums
and the
internet

Eser Vortrag wurde gehalten anlässlich der MAI-Tagung 2017 am 15./16. Mai 2017 im Zoologischen Forschungsmuseum Alexander Koenig, Bonn.

Die MAI-Tagung 2017 ist eine Kooperationsveranstaltung des LVR-Fachbereichs Regionale Kulturarbeit, dem Zoologischen Forschungsmuseum Alexander Koenig und des LVR-Archivberatungs- und Fortbildungszentrums.

Weitere Informationen unter:

www.mai-tagung.de



Anmeldung für den Newsletter:

www.mai-tagung.de/MAI-Ling

