

Fallstudie Museum 4.0

Andreas Simon, Cora Amato & Franziska Luthiger

ansimon@gmail.com, cora.amato@gmx.de, franziska.luthiger@gmail.com

CAS Usability und User Experience erfolgreich umsetzen, FHNW

Betreuung: Fred van den Anker, Alexandra Tanner

17. Februar 2018



Zusammenfassung

Das Fasnachtsmuseum Schloss Langenstein nimmt am Projekt museum4punkt0 teil, bei dem digitale Strategien für das Museum der Zukunft entwickelt werden. Leitidee ist, konventionelle Museumsführungen durch eine digitale Plattform zu ergänzen, die spontanen Besuchern eine verbesserte Museumserfahrung bietet. Diese Fallstudie soll das Projekt in einem frühen Ideenfindungs- und Entwicklungsstadium unterstützen.

Der Museumsbetrieb wurde mit Beobachtungen und durch Interviews mit Stakeholdern untersucht. Die Feldforschung umfasst eine organisierte Führung mit 14 Teilnehmern sowie zwei Führungen mit 2-4 Teilnehmern die als Concierge Test für eine digitale Führung mit individualisierten Inhalten ausgelegt waren. Es wurden auch spontane Besucher des Museums, Kassenpersonal, Museumsführer und die Museumsleitung (gesamt 25 Personen) befragt. Zusätzlich wurde ein Fake Door Experiment mit einem Mock-up des digitalen Museumsführers an der Kasse durchgeführt.

Auf Grundlage der gewonnenen Daten wurden drei Hauptnutzergruppen identifiziert und sieben Personas mit User Szenarios entwickelt. Zur kompakten Übersicht wurde eine Anforderungsmatrix erstellt. Die Ergebnisse in einem Workshop vorgestellt.

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3
1.1. Entwicklungsstand Projekt museum4punkt0 vor der Fallstudie	3
2. Methode und Vorgehen	4
2.1. Planungsphase	4
2.1.1. Stakeholder	4
2.1.2. Probanden	4
2.1.3. Infrastruktur Museum	5
2.1.4. Konzept und Vorbereitung für die Beobachtung vor Ort	5
2.2. Feldphase	5
2.2.1. Beobachtung und Befragung Teilnehmer Gruppenführung	6
2.2.2. Beobachtung und Befragung Teilnehmer Concierge Test	6
2.2.3. Beobachtung und Befragung von spontanen Besuchern	6
2.2.4. Interviews Guides und Kassenpersonal	6
2.2.5. Fake Door Experiment	7
2.3. Evaluation	7
2.3.1. Nutzergruppen und Personas	7
2.3.2. User Scenarios als Stories	8
2.3.3. Anforderungen	8
2.3.4. Workshop mit Auftraggeber	8
3. Darstellung der Ergebnisse	10
3.1. Dimensionen Realtimeboards	10
3.2. Kategorien / Nutzergruppen	10
3.3. Personas	11
3.4. User Scenarios als Stories	12
3.5. Anforderungsmatrix	13
3.6. Workshop	14
4. Schlussfolgerungen und Diskussion	16
5. Literatur	17
6. Abbildungen	17
7. Tabellen	17
8. Anhang	18
8.1. Fragebogen	18
8.2. Aufsteller Fake Door Experiment	23
8.3. Interviews	24
8.4. Realtimeboard	44
8.5. Personas	48
8.6. User Scenarios als Stories	51
8.7. Fotos Museum, Feldtag und Workshop	55

1. Einleitung

Das Fasnachtsmuseum Schloss Langenstein befindet sich in Orsingen-Nenzingen im Schloss Langenstein. Es wurde 1969 eröffnet und auf 1000 Quadratmetern Ausstellungsfläche werden ca. 300 Narrenfiguren, Masken und andere närrische Attribute, sowie historische Dokumente gezeigt. Das Museum ist ländlich gelegen und ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln nicht erreichbar.

Das Fasnachtsmuseum Schloss Langenstein nimmt am von der deutschen Bundesregierung geförderten Projekt „museum4punkt0“ teil, bei dem es darum geht, digitale Strategien für Museen der Zukunft zu entwickeln. Ein Teilprojekt beschäftigt sich mit der Entwicklung von personalisierten, interaktiven und individualisierten Museumsführungen in sensorischen Räumen. Der Besuch im Fasnachtsmuseum soll zukünftig auf die individuellen Interessen der Besucher angepasst sein. Dies könnte mit Hilfe eines „Device“, das die Besucher während des Rundgangs durch die Ausstellung bei sich tragen, geschehen.

Es ist geplant, dass das Museum in den nächsten Jahren in einen Neubau auf dem Schlossgelände umzieht und die Ausstellung neu aufbereitet wird. Die Ergebnisse des museum4punkt0-Projektes sollen hierbei umgesetzt werden.

Momentan werden in der Ausstellung sehr viele Exponate gezeigt, aber nur wenige sind mit Informationen über die Geschichten und Hintergründe ausgestattet. Das Leitsystem und die Beschilderung wirken zum Teil provisorisch und uneinheitlich und fast alle digitalen Medien (Touchscreens) sind defekt.

Es gibt verschiedene Lösungen, wie ein Museumsbesuch individualisiert werden kann. Van Hage, Stash und Wang (2010) beschreiben beispielsweise, wie ein Gerät den Besuchern den für sie optimalen Weg im Museum aufzeigen kann, damit man diejenigen Artefakte sieht, die den eigenen Interessen am meisten entsprechen. Im Rahmen dieser Fallstudie sollen durch eine Kontextanalyse Erkenntnisse über die Bedürfnisse der Museumsbesucher an eine digitalisierte und individualisierte Museumsführung gewonnen werden. Dabei soll herausgestellt werden, wer die Benutzer der zukünftigen individualisierten Museumsführung sind und welche Motive / Motivation, Ziele und Einstellungen sie haben. Auch andere Studien haben für Museen Personas erstellt. Beispielsweise haben Roussou, Katifori und Pujol (2013) im Rahmen des CHERS Projekts¹ für das Acropolis Museum in Griechenland mittels einem Mix von quantitativen und qualitativen Methoden insgesamt sechs Personas erstellt.

Das Ziel dieser Studie ist es mittels Beobachtungen und Befragungen vor Ort und der Erstellung von Personas das museum4punkt0-Team dabei zu unterstützen, auf Grundlage der Anforderungen der Besucher eine Lösung entwickeln zu können.

1.1. Entwicklungsstand Projekt museum4punkt0 vor der Fallstudie

Das museum4punkt0-Team ist noch am Anfang der Konzeptionphase und dementsprechend stehen noch viele Möglichkeiten offen. Die geplante Lösung einer individualisierten Besucherführung soll die Gruppenführungen mit einem menschlichen Guide nicht ersetzen, sondern ergänzen. Das neue Konzept soll Individualbesucher, die an keiner Führung teilnehmen, dabei unterstützen die Ausstellung besser zu erschliessen.

Vom museum4punkt0-Team wurde eine Tablet-Guide Lösung in Erwägung gezogen, allerdings sind ihnen die Nachteile einer solchen Lösung bewusst. Auch die Idee einer Lösung, in der das Device kein elektronisches Gerät, sondern beispielsweise ein Hilfsmittel, zum bedienen verschiedener Stationen sein könnte, besteht.

Durch diese Fallstudie soll eine Entscheidungsgrundlage für das Museumsteam für die Entwicklung einer adäquaten Lösung zur individualisierten Führung erarbeitet werden, die auf den Bedürfnissen der Besucher beruht.

¹ www.chessexperience.eu

2. Methode und Vorgehen

2.1. Planungsphase

Da das Museum jeweils von Dezember bis Februar geschlossen ist, stand nur ein Termin zur Verfügung, um vor Ort Beobachtungen und Befragungen der Besucher durchzuführen. Um diesen Tag optimal zu planen, war eine vorherige Besichtigung des Museums und Vorbesprechung mit dem museum4punkt0-Team erforderlich.

2.1.1. Stakeholder

Das Museum hat verschiedene Stakeholder, welche ein Interesse an der zukünftigen Lösung haben werden. Dies hat einerseits einen Einfluss darauf, wen man befragen kann bzw. will und andererseits sind die Stakeholder auch bei der Erarbeitung und der Einführung der neuen Lösung entscheidend. Untenstehende Tabelle zeigt die verschiedenen Stakeholder der neuen Museumslösung.

Besucher	Guides	Kassenpersonal	Narrenzünfte / Vereinsvorstand ²	Museumsleitung
Sind die Hauptnutzer des Devices. Profitieren direkt vom Device.	Könnten das Device als Konkurrenz zu ihren Führungen wahrnehmen.	Müssen das Device bewerben und erklären können. Bei technischen Problemen müssen sie weiterhelfen können. Sollten Bescheid wissen was das Device bietet, damit sie Empfehlungen abgeben können.	Wollen ihre Narrenzunft repräsentiert sehen. Sind ev. bereit Content zur Verfügung zu stellen.	Muss den Content bereitstellen und Personal schulen.

Tabelle 1: Übersicht Stakeholder

Da sich die Fallstudie mit den Bedürfnissen der Museumsbesucher befasst, liegt der Fokus in der Befragung auf ebendiesen. Sowohl von den Guides als auch vom Kassenpersonal wurde angenommen, dass sie über viel Wissen über die Besucher verfügen. Daher wurden auch Interviews mit diesen beiden Stakeholdern geplant.

2.1.2. Probanden

Das Museum wird nicht an jedem geöffneten Tag gleich stark frequentiert. Die Nutzergruppe ist sehr breit gefächert (Familien mit Kindern, Rentner, Fastnachtsvereine etc.) und unterscheidet sich auch im Aspekt Fachwissen deutlich. Daher wurde angestrebt, dass die Besucher am Tag der Beobachtung diese Bandbreite abdecken. Um dies zu erreichen, organisierte das museum4punkt0-Team nach vereinbarten Vorgaben (Durchmischung in Alter, Konstellation und Fachwissen) Besucher und zwei Guides, die bereit waren sich beobachten und befragen zu lassen.

² Des Vereins „Fasnachtsmuseum Schloss Langenstein e. V.“

Neben den spontanen Besuchern sind Gruppen aller Art eine wichtige Zielgruppe des Museums: Pro Jahr besuchen ca. 160 Gruppen das Museum, welche sich fast alle für eine Führung anmelden. Die Führungen können über die Website des Museums vorab gebucht werden. Spontan eine Führung mitzumachen ist für Individualbesucher nicht möglich. Die Guides, welche die Führungen durchführen, setzen sich aus ehrenamtlichen Mitarbeitern zusammen. Da für den Befragungstag keine Gruppenführung geplant war, hat das museum4punkt0-Team eine solche organisiert, damit die Studienautoren sehen wie eine Gruppenführung abläuft und Teilnehmer einer solchen interviewen können.

Insgesamt wurden für den Tag 12 Besucher organisiert, teilweise für Gruppenführungen und teilweise für individuelle Besuche.

2.1.3. Infrastruktur Museum

Bei der Besichtigung zeigte sich, dass das Museum kein eigenes Café hat, wo die Interviews mit den Besuchern durchgeführt werden könnten. Um trotzdem eine angenehme Atmosphäre zu schaffen, wurde vom Museum ein Raum mit Sitzmöglichkeiten zur Verfügung gestellt.

2.1.4. Konzept und Vorbereitung für die Beobachtung vor Ort

Um den Ist-Zustand im Museum zu erfassen, wurde ein Mix von verschiedenen Methoden vorgesehen: So wurde einerseits geplant eine Besuchergruppe und einen Guide während einer Standard Führung zu beobachten und danach zu befragen. Andererseits sollten aber auch Individualbesucher, die alleine durch die Ausstellung gehen, beobachtet und befragt werden. Desweiteren wurde geplant, einen „Concierge Test“ durchzuführen. Hierbei sollte die zukünftige Lösung einer individualisierten Besucherführung simuliert werden, indem der Guide sich von den Interessen des Besuchers leiten lässt.

Ausserdem wurde ein „Fake Door Experiment“ konzipiert, bei dem den Besuchern an der Kasse angeboten werden sollte einen Tablet-Guide auszuleihen (welcher so nicht existiert), um die Bereitschaft zur Annahme des Angebots zu testen. Hierbei war Unterstützung durch das Kassenpersonal eingeplant.

Besucher und Guides sollten vor bzw. während und nach den Beobachtungen befragt werden. Dazu wurden für die verschiedenen Befragungen unterschiedliche Fragebögen erstellt.

Für die Guides wurde ein Briefing entworfen und für die Besucher eine Projektzusammenfassung zur Einführung und eine Einverständniserklärung, da sie mit Bild und Ton aufgenommen werden sollten.

Auf eine quantitative Methode wurde verzichtet, da die Anzahl der Testnutzer zu klein war und eine Gesprächssituation mit offeneren Antwortmöglichkeiten der Besucher vielversprechender erschien.

Der zeitliche Ablauf mit den eingeladenen Testbesuchern wurde so geplant, dass jeweils ein Teammitglied flexibel war, auch spontane Museumsbesucher auf ihrem Rundgang durch die Ausstellung beobachten zu können.

2.2. Feldphase

Aufgrund der eingeschränkten Öffnungszeiten des Museums und der Schliessung jeweils in den Monaten Dezember bis Februar umfasste die Feldphase wie oben erwähnt einen Tag. Das Sample der befragten Personen umfasste einerseits durch die Museumsleitung organisierte Besucher (siehe oben) wie auch spontane Besucher. Sämtliche Besucher, die das Museum am Befragungstag besucht haben, haben an der Befragung teilgenommen. Insgesamt wurden 25 Personen befragt und/oder beobachtet, davon 21 Besucher und 4 Personal. Zwei Personen haben wir zweimal befragt, da sie das Museum zuerst individuell angeschaut haben und danach an einer Concierge Test-Führung teilgenommen haben.

Für die Teilnahme an den Interviews erhielten die Besucher ein Dankeschön in Form von Schokolade. Dies wurde ihnen vor der Teilnahme nicht mitgeteilt.

	Teilnehmer Standard- Gruppen- führung	Teilnehmer Concierge Test	Individuelle Besucher	Guides	Kassen- personal
Anzahl Interviews	5	3 (6 Personen)	5 (12 Personen; Paare, Familie)	2	1 (2 Personen)

Tabelle 2: Übersicht der durchgeführten Interviews je Methode

2.2.1. Beobachtung und Befragung Teilnehmer Gruppenführung

Vor der regulären Öffnungszeit des Museums fand am Morgen eine Gruppenführung statt. Diese Führung wurde von der Museumsleitung eigens für den Feldtag organisiert. Die Studienautoren nahmen an dieser Führung ebenfalls teil und beobachteten einerseits wie eine Führung abläuft und andererseits wie die Besucher darauf reagierten. Die Führung wurde von einem erfahrenen Guide durchgeführt, welcher schon seit vielen Jahren regelmässig Führungen macht. Insgesamt nahmen acht Personen an der Führung teil (5 Besucher und 3 Studienautoren), was weniger ist als bei einer normalen Führung. Die Führung wurde auf Video aufgezeichnet, jedoch nur für den Fall, dass im Nachgang etwas nachgeschaut werden müsste. Eine Analyse des Videomaterials war nicht vorgesehen. Nach der Führung wurden alle Teilnehmer einzeln anhand eines Fragebogens befragt.

2.2.2. Beobachtung und Befragung Teilnehmer Concierge Test

Bei einem Concierge Test (Toivonen, 2015; Göthensten & Hellström, 2017) wird eine Dienstleistung, die zukünftig digital angeboten werden soll manuell durchgeführt. Im Gegensatz zum Wizard of Oz Experiment wird hier nicht die Illusion eines bestehenden digitalen Produkts erzeugt. In dieser Studie ist dies die Dienstleistung einer digitalen Museumsführung. Um herauszufinden, wie die digitale Museumsführung ausgestaltet sein sollte, wurde diese manuell simuliert. Einer der beiden erfahrenen Museumsguides übernahm die Rolle der Führung und versuchte die für die Teilnehmer; jeweils ein Paar, eine ideale Führung zu gestalten. Dabei war es die Aufgabe des Guides sich von den Interessen der Besucher leiten zu lassen und keine Standardtour zu machen. Ziel dieses Concierge Tests war es, zu ermitteln welche Interessen die Besucher haben, wie der Guide die Interessen der Besucher ermittelt und wie die Besucher durch das Museum geführt werden möchten. Die Führungen wurden auf 30 Minuten festgesetzt und von zwei Beobachtern begleitet. Im Anschluss an die Führung wurden sowohl die Besucher als auch der Guide interviewt.

2.2.3. Beobachtung und Befragung von spontanen Besuchern

Besucher, welche spontan kamen und nicht an einer Führung teilnahmen, wurden vom Kassenpersonal gefragt, ob sie bereit wären von den Studienautoren während einem Teil ihres Besuches begleitet zu werden. Vor dem Durchgang durch das Museum wurden diesen Besuchern erste Fragen gestellt und während dem Besuch wurden sie dann von einem der Studienautoren begleitet. Der Beobachter hielt sich teilweise im Hintergrund auf und stellte gelegentlich einige Fragen. Diese Fragen waren nicht vordefiniert und waren abhängig vom gezeigten Verhalten der Besucher. So wurde zum Beispiel gefragt warum gewisse Exponate besonders lange oder aber gar nicht angeschaut wurden oder warum der Besucher ein Foto gemacht hat etc. Während den Beobachtungen machte sich der Beobachter jeweils Notizen über das beobachtete Verhalten.

2.2.4. Interviews Guides und Kassenpersonal

Die beiden am Feldtag anwesenden Guides absolvieren zusammen etwa 80% der organisierten Führungen. Obwohl die Studienautoren an keiner ordentlichen Gruppenführung teilnehmen konnten (nur an einer extra für diesen Anlass organisierten), konnten Sie durch das Interviewen der anwesenden Guides Wissen über Besucher, welche an Gruppenführungen teilnehmen erlangen. Da beide Guides diese Tätigkeit schon seit vielen Jahren absolvieren, haben sie ein grosses Wissen

über die Besucher, deren Interessen und über das Museum. Diese Interviews wurden nach vorbereiteten Fragebogen geführt.

In der Annahme, dass das Kassenpersonal ebenfalls über ein grosses Wissen über die Besucher verfügt, wurde auch ein Interviewleitfaden für diese Zielgruppe definiert. Wie sich am Feldtag herausstellte, ist das Kassenpersonal im Milizsystem "angestellt" und wird von den Fasnachtsvereinen gestellt. Dadurch ändert das Personal ständig und es sind immer neue Personen vor Ort, welche noch keine Erfahrung gesammelt haben. Das vorbereitete Interview wurde entsprechend geändert, da viele der Fragen vom anwesenden Personal nicht beantwortet werden konnten. Dafür konnten andere Fragen, die auf die Situation und Bedürfnisse des Kassenpersonals eingehen, gestellt werden, um daraus Erkenntnisse über deren Anforderungen zu gewinnen.

2.2.5. Fake Door Experiment

Bei einem Fake Door oder auch 404 Page Experiment wird den Testpersonen ein Angebot angepriesen, dass es so (noch) nicht gibt (Olsen, 2015; Wiles et al., 2016). Für die Testperson ist dies jedoch nicht ersichtlich, sie denkt, dass es sich um ein Angebot handelt, das genutzt werden kann. Erst wenn die Testperson das Angebot nutzen möchte, wird sie darüber aufgeklärt, dass es sich nur um einen Test handelt und das Angebot so gar nicht existiert. Das Ziel des Experimentes ist es das Interesse an einem Angebot abzuschätzen. Da eine mögliche Form der individualisierten Museumsführung eine iPad gestützte Führung ist, wurde diese Option ausgewählt. Mit dem Fake Door Experiment sollte ermittelt werden, ob die Besucher in diesem Museum ein iPad akzeptieren bzw. nutzen würden. Bei der anschliessenden Befragung konnte nach den Gründen für oder gegen die Wahl des Angebots gefragt werden. Das Angebot wurde als kostenlos beworben um das grundsätzliche Interesse unbeeinflusst von der Zahlungsbereitschaft abzufragen.

Für das Experiment wurde ein Werbeaufsteller erstellt und dieser wurde zusammen mit einem iPad bei der Kasse platziert. Das Kassenpersonal wurde instruiert, dass sie diese Art der Führung den spontanen Besuchern anbieten sollen. Bei der Planung dieses Experiments gingen die Studienautoren von einer hohen Zahl an spontanen Besuchern aus. Da die Zahl der Besucher, die das Museum nicht in Verbindung mit einer organisierten Führung besuchen jedoch eher gering ist, konnte das Experiment nur beschränkt durchgeführt werden. Trotzdem konnten Erkenntnisse aus dem Experiment gewonnen werden (siehe Diskussion).

2.3. Evaluation

2.3.1. Nutzergruppen und Personas

In einem ersten Schritt wurden alle Informationen aus den Interviews und Beobachtungen auf einer virtuellen Pinnwand gesammelt³. Sortiert wurden die Informationen zuerst nach den befragten bzw. beobachteten Besuchern. Dieser Schritt wurde sehr ausführlich gemacht: Da die Besucher von unterschiedlichen Personen befragt wurde, hatten alle drei Studienautoren unterschiedliche Erlebnisse bzw. Wissensstände. So wurde jeder befragte Besucher einzeln besprochen und alles relevante über diese Person aufgeschrieben. Diese Informationen umfassten einerseits Äusserungen aus den Interviews aber andererseits auch Beobachtungen und demographische Informationen. Jede Information wurde auf ein einzelnes virtuelles Post-it geschrieben. Im nächsten Schritt wurden diese Informationen von den drei Studienautoren unabhängig voneinander nach Themen sortiert. Danach wurden die verschiedenen, aber sehr ähnlichen Aufteilungen miteinander verglichen.

Aus diesen neuen Übersichten über die vorhandenen Besucherinformationen konnten verschiedene Dimensionen herausgearbeitet werden auf denen sich die befragten Besucher unterschieden. Folgende Dimensionen wurden ausgewählt:

- Allgemeine Museumserfahrung
- Fasnachtswissen
- Persönlicher Bezug zu den Exponaten
- Lokal vs. extern
- Berührungsängste Technik

³ <https://realtimeboard.com/app/>

- Gewünschte Besuchsdauer / Intensität
- Gruppenkonstellation (alleine, Paar, Familie etc.)
- Interaktionsbedürfnis innerhalb der Konstellation
- Interaktionsbedürfnis ausserhalb der Konstellation
- Präferenz in Bezug auf Museumsführung

Nachdem die Dimensionen definiert waren, wurden alle Interviewten auf diesen Dimensionen eingeordnet. Daraus ergab sich ein Bild über alle befragten Personen und deren Präferenzen und Charakteristiken. Mit Hilfe dieses Bildes und den Informationen aus den Interviews mit den Museumsguides konnten dann drei Kategorien von Besuchern ausgearbeitet werden: "Wissenshungrige Experten", "Fasnachtserfahrene aus der Region" und "Externe". Da sich die Motive und Bedürfnisse innerhalb dieser Gruppen teilweise noch stark unterschieden, wurde eine weitere Unterteilung in insgesamt 7 Personas vorgenommen.

Die Persona eines Kindes von 8 Jahren war nicht unmittelbar befragt worden sondern wurde auf der Grundlage eines jüngeren Kindes einer Familie in der Untersuchung und mit den Museumserfahrungen mit einem achtjährigen Kind entwickelt. (Diese Altersgruppe erschien aufgrund der höheren Autonomie beim Museumsbesuch besonders relevant.)

Eine der Personas der Kategorie "Externe" wurde zusätzlich zu den in der Studie repräsentierten Besuchergruppen so angepasst, dass sie den Besuchern, die das Museum im Urlaub besuchen entspricht. Dies kommt in der Hauptreisezeit häufig vor, da es in der Nähe einen Campingplatz gibt. Die Befragung fand im November statt, so dass diese relevante Besuchergruppe an diesem Tag nicht im Museum vertreten war. Die beschreibenden Elemente dieser Persona kamen einerseits aus Informationen der Guides, aber andererseits auch von Besuchern, die befragt wurden und die sich zwar nicht im Urlaub befanden, aber Angaben zu Museen, die sie im Urlaub besuchten machten (Bedürfnisse, Verhalten, Pain Points etc.).

Die Personas wurden zum Teil nicht als Einzelpersonen sondern in ihrer Konstellation erstellt, z.B. als Paar oder Familie. Dies wurde bewusst daher gewählt, da sie in dieser Konstellationen gemeinsam durch das Museum gehen, gemeinsame Bedürfnisse und Ziele haben und ein anderes Verhalten zeigen als als Einzelperson.

2.3.2. User Scenarios als Stories

Um die Personas weiter anzureichern und zu der frühen Entwicklungsphase wichtige Information über die Motivation und den zeitlichen Verlauf eines Museumsbesuchs zu vermitteln, wurden zu den einzelnen Personas Benutzerszenarien in Form von detaillierten Stories entwickelt (Nielsen & Madsen, 2006; Gudjonsdottir, 2010; Turner, Reeder & Ramey, 2013). Die Stories basieren einerseits auf den Beschreibungen, Pain Points und Bedürfnissen die zu den jeweiligen Personas entwickelt wurden, andererseits stützen sie sich auf die Interviews und die Beobachtungen der verschiedenen Museumsbesuche. Zusätzlich zu dem eigentlichen Museumsbesuch selbst wurden in den Stories noch die relevanten Phasen vor und nach dem Besuch repräsentiert.

Es ist das Ziel, dass diese Benutzerszenarien den Entwicklern die Information über den zeitlichen Ablauf der Museumsbesuche und die damit verbundenen Motivationen und Erfahrungen besser vermitteln. Ausserdem sollen die Szenarien mit Benutzerszenarien beim Einsatz der noch zu entwickelnden Technologiekonzepte ergänzt werden, bzw einen Vergleich ermöglichen (Ist-Soll-Ablauf).

2.3.3. Anforderungen

In den Personas wurden die jeweiligen Bedürfnisse erfasst, aus welchen dann die Anforderungen an den Museumsbesuch abgeleitet wurden. Da diese zum Teil bei mehreren Personas gleich sind, wurde eine Tabelle erstellt in der übersichtlich dargestellt wird, welche Anforderung wie oft und von welchen Personas gestellt wird.

2.3.4. Workshop mit Auftraggeber

Im Anschluss an die Evaluation wurde zur Ergebnisvermittlung ein Workshop mit dem Auftraggeber durchgeführt. Im Rahmen des Workshops wurde vom Projektteam der aktuelle Stand der Fallstudie

und die vorläufigen Untersuchungsergebnisse präsentiert. Ziel des Austauschs war insbesondere auch, einen genaueren Einblick in den Stand der technischen Konzeption und der Umsetzung des Gesamtprojektes zu erhalten.

3. Darstellung der Ergebnisse

3.1. Dimensionen Realtimeboards

Im Anhang befinden sich Abbildungen der in Realtimeboard erstellten Pinnwand, auf der Informationen über die Besucher unterschiedlich sortiert sind. Auf Seite 44 sind die Post-its so angeordnet, dass alle relevanten Informationen aus den Befragungen und Beobachtungen, dem jeweiligen Besucher bzw. Stakeholdern zugeordnet sind. Auf Seiten 45 und 46 wurden die Post-its im nächsten Schritt von den Studienautoren unabhängig voneinander in verschiedene Themenbereiche umsortiert. Abgebildet sind zwei Varianten. Diese wiesen, obwohl sie unterschiedlich sind, auch viele Parallelen in der Kategorisierung auf. Aus diesen Ergebnissen wurden Dimensionen herausgearbeitet, auf denen die Besucher eingeordnet wurden (Seite 47).

3.2. Kategorien / Nutzergruppen

Mithilfe der aus den Realtimeboards gewonnenen Dimensionen war es möglich, eine Kategorisierung der angetroffenen Besucher in drei Hauptgruppen mit zugeordneten Personas vorzunehmen.

Nutzergruppe	Beschrieb Nutzergruppe	Personas
“Wissenshungrige Experten”	- Sind stark wissensorientiert - Haben schon viel Wissen über die Fasnacht - Haben persönlichen Bezug zu den Exponaten - Sind bereit viel Zeit und Aufwand in den Besuch zu investieren - Geben ihr Wissen gerne weiter - Sind oft, aber nicht unbedingt, museumserfahren - Sind (auch) bereit sich mit Technik auseinanderzusetzen - Wissen als Detailwissen	Herbert, 50 Jahre
“Fasnachtserfahrene aus der Region”	- Sind eher erlebnisorientiert - Möchten lieber eher kurz im Museum bleiben - Wünschen sich Raum für Interaktion mit denjenigen Personen, mit denen sie das Museum besuchen - Erfahren auch gerne neues, sind aber weniger an trockenen Fakten interessiert, mehr an “Geschichten aus dem Nähkästchen” - Plakative “Facts” - Sind weniger museumserfahren	Familie Schulz (Laura, 8 Jahre)
		Jan, 15 Jahre
		Hanna und Gertrud, 45 und 73 Jahre
“Externe”	- Sind nicht mit der lokalen Fasnacht vertraut - Brauchen eine Grundeinführung in die (lokale) Fasnacht - Suchen die Vermittlung von Wissen, möchten aber auch das Erlebnis - Sind eher museumserfahren - Können nur eine begrenzte Menge an neuer Information verarbeiten - Sind auch bereit sich länger im Museum aufzuhalten - Sind manchmal “zufällig” (nicht langfristig geplant) da	Jolien und Ruben, 68 Jahre
		Susi und Rolf, Mitte 40

Tabelle 3: Übersicht Nutzergruppen

3.3. Personas

Nach der Definition der Nutzergruppen wurden Personas erstellt, die auf den ausgewerteten Daten der befragten Museumsbesucher beruhen. Anbei sind vier Personas dargestellt. Die vollständigen Personas finden sich im Anhang. Die dargestellten Personas sind in den drei Kategorien "Wissenshungrige Experten", "Fasnachtserfahrene aus der Region" und "Externe" zugeordnet und unterscheiden sich farblich zur besseren Erkennbarkeit. Die Persona der Familie (blaues Design) nimmt eine Sonderrolle ein. Familien kommen sowohl bei den "Fasnachtserfahrenen aus der Region" als auch bei den "Externen" vor. Ihre Bedürfnisse sind vor allem durch die Konstellation geprägt, sodass sich die Familienpersonas von "Fasnachtserfahrenen aus der Region" und von "Externen" nur gering unterscheiden würden. Aus diesem Grund wurde nur eine Familienpersona erarbeitet, welche aber auch bei den "Externen" vorkommen kann. Da sie sich hinsichtlich ihrer besonderen Bedürfnisse aber stark von anderen Personas unterscheiden, wurde ihnen eine extra Farbe zugeteilt, um dieser Nutzergruppe gerecht zu werden.

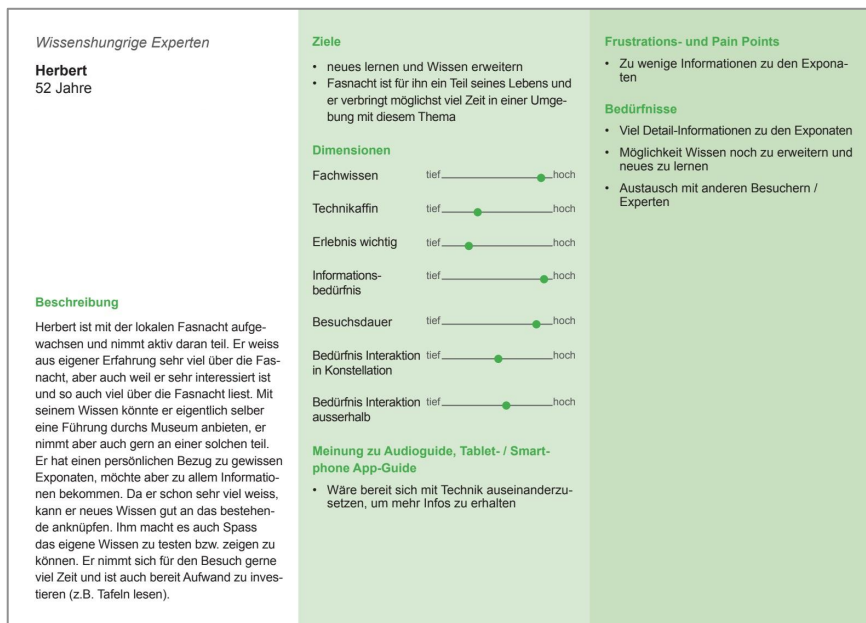


Abbildung 1: Persona "Wissenshungrige Experten" – Herbert

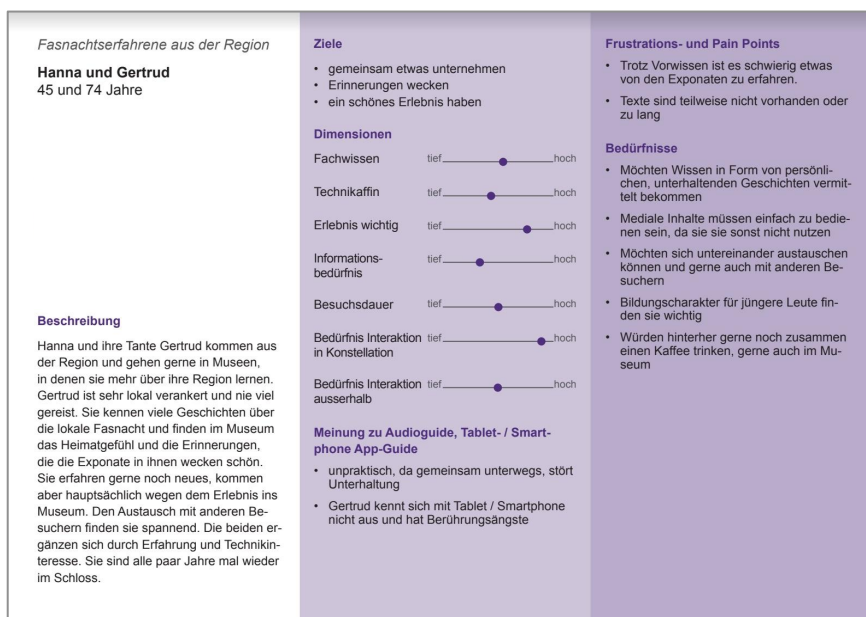


Abbildung 2: Persona "Fasnachtserfahrene aus der Region" - Hanna und Gertrud

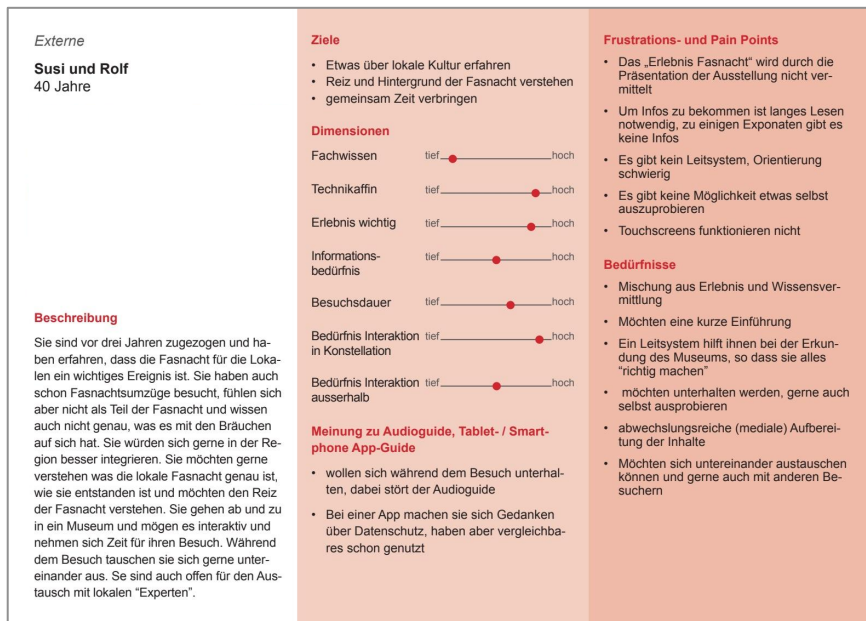


Abbildung 3: Persona "Externe" - Susi und Rolf

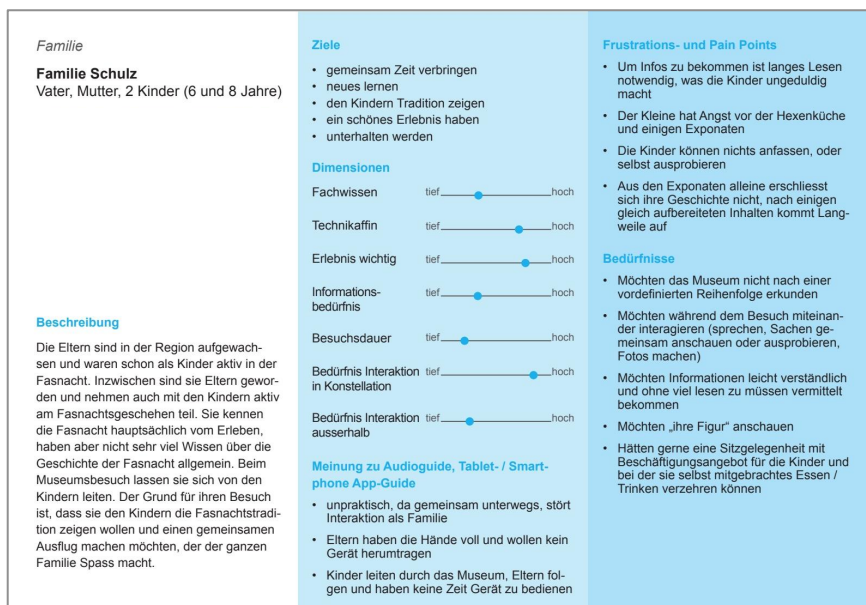


Abbildung 4: Persona "Familie" - Familie Schulz

3.4. User Scenarios als Stories

Ergänzend wurde aus den Interviews und mit Zuhilfenahme der Beobachtungen zu jeder Persona eine kurze Geschichte entwickelt, die den Personas mehr Tiefe und insbesondere ihren Museumsbesuchen einen zeitlichen Verlauf und einen Spannungsbogen geben sollen. Diese narrativen Szenarien sind eine Grundlage für ein späteres szenario-basiertes Design der zu entwickelnden Prototypen. Die Phasen vor dem Museumsbesuch beschreiben eine Erwartungshaltung und die Phasen danach geben Raum, die gemachte Erfahrung zu reflektieren.

„Jan hätte am Wochenende gerne weiter die Videospiele gespielt, aber er muss mit ins Museum. Seine Eltern sind im Verein und haben mit anderen eine Führung im Fasnachtsmuseum organisiert. Sie wollen ihn eigentlich mehr für das Thema begeistern, für Jan ist das aber eher ein Zwang. Er findet das gerade alles zu viel und macht die Fasnacht auch nicht mehr so mit wie noch als kleines Kind. Sie treffen sich am Museum, seine Eltern kennen alle und unterhalten sich endlos, andere Kinder oder Jugendliche in seinem Alter sind nicht dabei. Die Führung beginnt langatmig und erinnert ihn an Schule, er steht am Rand und würde sich gerne abseilen, aber das könnte Ärger geben, also geht er erstmal mit. Er hat sein Telefon dabei aber keinen Empfang hier, klar

– abgeschnitten von der Welt. Nach dem vierten Raum bleibt er zurück, seine Eltern sind sowieso ganz gebannt und bekommen sonst nichts weiter mit und er hatte sich eine der exotischen Masken genauer angeschaut - die war sehr cool - da war die Führung schon weiter. Die Terminals mit den Touchscreens scheinen nicht richtig zu funktionieren, das hatte er schon vorher mal ausprobiert, also gibt es auch so keine Möglichkeit ein Video dazu anzusehen. Er geht mit Abstand der Führung hinterher und an der Kasse vorbei nach draussen, kein WLAN hier aber vielleicht gibt's vor der Tür Netz.

Die Eltern finden Jan später draussen auf einem Stein sitzend mit dem Telefon in der Hand. Immerhin war er an der frischen Luft. Für Jan hatte das mit Fasnacht eigentlich nichts zu tun, die exotischen Masken erinnern ihn aber an die Grafik in den Spielen. Er wird sich auf youtube dazu ein paar Videos suchen. „

3.5. Anforderungsmatrix

Aus den Bedürfnissen der Personas ergeben sich Anforderungen, die in der folgenden Tabelle dargestellt sind. In dieser Übersicht wird deutlich, welche Anforderungen für mehrere Personas zutreffen und auch welche sich zueinander konträr verhalten. Dies kann als Grundlage genutzt werden, um eine Entscheidung zu treffen, welche Anforderungen (zuerst) umgesetzt werden und welche bewusst nicht berücksichtigt werden. Die Anforderungen sind nicht in einer absichtlich sortierten Reihenfolge angeordnet. In einem nächsten Schritt könnte entschieden werden, welche der Anforderungen umgesetzt werden sollen und diese könnten in einem backlog priorisiert werden. Innerhalb dieser Fallstudie kann dies nicht mehr bearbeitet werden, da die Entscheidung einer Auswahl und Priorisierung gemeinsam mit dem museum4punkt0 Team entwickelt werden müsste und der derzeitige Stand der Konzeption dafür nicht ausreichend ist.

Anforderungen	Familie	Kind	Jugendlicher	Experte	Fasnachts- erfahrene	Externe (Touristen)	Externe
	Eltern & Kinder	Laura	Jan	Herbert	Hanna & Gertrud	Jolien & Ruben	Susi & Rolf
Möchten das Museum nicht nach einer vordefinierten Reihenfolge erkunden	●	●					
Ein Leitsystem, dass ihnen bei der Erkundung des Museums hilft, so dass sie alles "richtig machen"						●	●
Möchten während dem Besuch miteinander interagieren (sprechen, Sachen gemeinsam anschauen oder ausprobieren, Fotos machen)	●	●			●	●	●
Möchten Informationen leicht verständlich und ohne viel lesen zu müssen vermittelt bekommen	●	●	●		●	●	●
Hätten gerne eine Sitzgelegenheit mit Beschäftigungsangebot für die Kinder und bei der sie selbst mitgebrachtes Essen / Trinken verzehren können	●	●					
Sitzgelegenheit um zwischendurch eine Pause zu machen - Kaffee?					●	●	
Möchten „ihre Figur“ anschauen	●	●		●	●		
Kindgerechte Infovermittlung und Angebote für Kinder, will angesprochen werden		●					
Sicherheitsbedürfnis		●					
Sachen anfassen, frei bewegen, braucht verständliche Kennzeichnung was erlaubt / verboten ist		●					
Nimmt gerne etwas mit nach Hause als Andenken	●	●			●	●	
Will selbst ausprobieren an Gamification und neuen Medien interessiert		●	●				●
abwechslungsreiche (mediale) Aufbereitung der Inhalte			●				●
Mischung aus Erlebnis und Wissensvermittlung	●	●			●	●	●
unterhalten werden	●	●	●		●	●	●
Viel Detail-Informationen zu den Exponaten				●			
Möglichkeit Wissen noch zu erweitern und neues zu lernen				●	●		
Austausch mit anderen Besuchern / Experten				●	●		●
Möchten Wissen in Form von persönlichen, unterhaltenden Geschichten vermittelt bekommen					●		
Mediale Inhalte müssen einfach zu bedienen sein, da sie sie sonst nicht nutzen	●			●	●	●	
Die wichtigsten Informationen über die lokale Fasnacht (aber nicht mehr) in einer Sprache, die sie verstehen (z. B. Englisch)						●	
Möchten eine kurze Einführung	●	●				●	●

Abbildung 5: Anforderungsmatrix

3.6. Workshop

Bei der Präsentation der Ergebnisse wurden zuerst die Untersuchungsmethodik und die Rohdaten, insbesondere auf Basis der Interviews, präsentiert. Danach folgte die Ergebnispräsentation: die Segmentation in die drei Nutzergruppen und die Darstellung der Personas sowie die Darstellung der Anforderungen.

In der begleitenden Diskussion wurde deutlich, dass die entwickelten Personas einen relevanten Projektinput darstellen. Die beauftragten Entwickler haben sich zum jetzigen Stand auf "synthetische" Personas gestützt, die ohne einen direkten Bezug zum Museum oder eine Besucheruntersuchung aufgestellt worden waren. Die in der Fallstudie entwickelten Personas sind hier besser gestützt und können die bisher verwendeten Personas im Entwicklungsprozess sinnvoll ersetzen. Bei den Nutzergruppen, die in der Fallstudie qualitativ entwickelt worden waren, stellten die Entwickler die Frage, ob es möglich sei, die Nutzergruppen (und relevante Untergruppen, z.B. Familien mit Kindern) quantitativ genauer zu erfassen. Eine entsprechende Studie würde es ermöglichen, die prozentuale Verteilung der Besucher und damit ihre Relevanz für das Besucheraufkommen genauer zu bestimmen. Aufgrund der begrenzten Stichprobe der Fallstudie und der aktuellen saisonalen Schliessung des Museums ist eine solche quantitative Bestimmung anhand der Besucherzahlen im Rahmen der Studie nicht möglich. Ein interessanter Punkt bei der Diskussion des in der Fallstudie getesteten Fake Door Experiments zur Akzeptanz der Geräte war, dass die Entwickler sehr vergleichbare Erfahrungen (eingeschränkte Akzeptanz, Probleme bei der Verteilung der digitalen Museumsführer) in einem anderen, bereits realisierten Museumsprojekt gemacht hatten.

Der aktuelle Stand der Konzeption und technischen Umsetzung wurde im Workshop auch diskutiert. Die Konzeption befindet sich noch in einem frühen Stadium. Momentan ist das Entwicklerteam in der Ideenphase. Es werden auf verschiedenen Ebenen (technisch, inhaltlich) Ideen gesammelt, welche in der nächsten Phase verdichtet werden.

Die Grundidee hat sich dahin entwickelt, dass das Konzept der "Führung" nicht durch ein einzelnes Gerät sondern durch die Verfolgung der Besucher über verschiedene Stationen entlang des Weges durch das Museum zu realisieren. Die Besucher sollen durch das Museum gehen und an unterschiedlichen Stationen werden sie mit technischen Hilfsmitteln erkannt und erhalten dann personalisierte Informationen. Genaue, konkrete Vorstellungen zur Umsetzung dieser Idee bestehen aktuell jedoch noch nicht. Grundsätzlich sollen die einzelnen Stationen durch den Technologieeinsatz sehr viel stärker als bisher erlebnisorientiert gestaltet werden. Diese erlebnisorientierte Ausrichtung spricht zwei der drei in der Fallstudie identifizierten Nutzergruppen verstärkt an.

Grundsätzlich wurde festgestellt, dass die einzelnen Stationen bei weiterer Konzeption und erster technischer Realisierung früh durch Prototypen getestet werden sollten. Die geplante Verbindung der Stationen beim Museumsbesuch sollten durch Szenarien und User Stories unterstützt werden.

4. Schlussfolgerungen und Diskussion

Aufgrund der zeitlichen Begrenzung des Feldtags auf einen Tag, ergab sich der Nachteil, dass die an diesem Tag beobachteten Besucher nicht repräsentativ für ein ganzes Jahr sind. So konnten beispielsweise häufige Besuchergruppen wie Urlauber und Vereine nicht beobachtet werden.

Auch eine weitere Befragung, um auf bestimmte Punkte noch einmal genauer einzugehen, war dadurch nicht möglich.

Andererseits wurden am Feldtag sehr viele Daten gesammelt, weshalb ein zweiter Beobachtungstag innerhalb dieser Fallstudie sich negativ zu lasten der Zeit, die für die Evaluation benötigt wurde, ausgewirkt hätte. Die befragten Besucher deckten eine grosse Bandbreite ab und gaben einen guten Überblick und genug Material, um daraus Erkenntnisse gewinnen zu können.

Der Zeitplan für den Feldtag hat sehr gut funktioniert. Die eingeplanten Pausen zwischen den Testbesuchern wurden alle gebraucht, da die Beobachtungen / Befragungen länger dauerten. Eine engere Taktung wäre also unmöglich gewesen.

Durch die sehr familiäre Atmosphäre im Museum (die Befragung fand in der Museumsküche statt), wurde bei den Besuchern trotz der Beobachtungssituation kein Stress ausgelöst.

Die Audioaufnahmen erwiesen sich als nützlich um die ausgefüllten Fragebögen zu ergänzen. Das Filmmaterial war sehr umfangreich und wurde für die Auswertung nur wenig genutzt.

Zwischen dem Feldtag und der gemeinsamen Auswertung lagen einige Wochen. Obwohl gut dokumentiert wurde (Video, Audio und Notizen), wäre es vorteilhaft gewesen, wenn die Auswertung sehr zeitnah hätte durchgeführt werden können. Durch den zeitlichen Abstand waren die Erinnerungen nicht mehr ganz frisch und es benötigte einerseits mehr Zeit sich wieder in die Befragungssituation einzudenken und andererseits wurden Details vergessen.

Aufgrund der geringen spontanen Besucherzahl in diesem Museum und der Beschränkung der Feldzeit auf einen Tag, konnte das Fake Door Experiment nicht vollständig durchgeführt werden. Es konnten aber trotzdem wichtige Erkenntnisse gezogen werden. So zeigte sich die Wichtigkeit, dass das Kassenpersonal das Angebot sowohl bewerben als auch erklären und ev. helfen kann. In der aktuellen Konstellation mit ständig wechselndem und ungeschulten Personal ist dies nur sehr schwer umsetzbar. Zudem ist der Kassenbereich aktuell sehr überfüllt mit diversen Informationen (Prospekten) so dass das Angebot in der Fülle der Informationen untergeht. Wenn das Angebot erst bei der Kasse ersichtlich ist, haben die Besucher kaum Zeit sich zu überlegen bzw. ev. zu diskutieren, ob sie das Angebot annehmen möchten oder nicht und lehnen es im Zweifelsfall vielleicht eher ab. Im Workshop mit den Entwicklern bestätigten sich diese Erkenntnisse nochmals. Das Entwicklerteam hatte für ein anderes Museum ein Device entwickelt, welches wenig genutzt wurden. Die Nutzung war zudem stark abhängig vom Personal, welches vor Ort war. Gewisses Kassenpersonal informierte nicht einmal über die Existenz des Angebots. Solche Details sind nicht zu vernachlässigen und es ist wichtig, dass man die verschiedenen Stakeholder kennt und sie früh involviert.

Die erstellten Personas kamen beim museum4punkt0 Team und bei den Entwicklern sehr gut an. Die Entwickler hatten in ihrer Konzeption bereits mit Personas gearbeitet die sie allerdings "synthetisch" entwickelt hatten (also ohne realen Input durch das Fasnachtsmuseum). Für den Museumsleiter, welcher das Museum schon seit vielen Jahren kennt und auch selbst Führungen macht, passten die Beschreibungen gut auf die Personen, welchen er über die Jahre hinweg im Museum begegnet war. Insgesamt war die Resonanz auf die Ergebnisse von seiten des museum4punkt0 Teams sehr positiv und sie wurden als nützlich für das Projekt empfunden. Auch über die Fallstudie hinaus hat das Museumsteam vor, einen benutzerzentrierten Ansatz bei der weiteren Entwicklung in den Vordergrund zu stellen.

Die remote Zusammenarbeit der Studienautoren hat sehr gut funktioniert. Durch die Programme Realtimeboard, Google Docs und Skype war eine gemeinsame Bearbeitung der Dokumente und ein Austausch möglich, wodurch viel Reisezeit wegfiel.

5. Literatur

- Göthensten, V., & Hellström, A. (2017). *Finding product-market fit, How do software start-ups approach product-market fit?* (Masters Thesis). Univ. Gothenburg, School of Business and Law.
- Gudjonsdottir, R. (2010). *Personas and scenarios in use*. (PhD Thesis). KTH Stockholm.
- Nielsen, L., & Madsen, S. (2006). Using storytelling to reflect on IT projects. *JITTA: Journal of Information Technology Theory and Application*, 7(4), 35–47.
- Olsen, D. (2015). *The lean product playbook: How to innovate with minimum viable products and rapid customer feedback*. New York: John Wiley & Sons.
- Roussou, M., Katifori, A., Pujol, L., Vayanou, M., & Rennick-Egglestone, S. J. (2013). *A life of their own: museum visitor personas penetrating the design lifecycle of a mobile experience*. CHI'13 Extended Abstracts on Human Factors in Computing Systems, 547-552.
- Toivonen, T. (2015). Continuous innovation—combining Toyota Kata and TRIZ for sustained innovation. *Procedia engineering*, 131, 963-974.
- Turner, A. M., Reeder, B., & Ramey, J. (2013). Scenarios, personas and user stories: User-centered evidence-based design representations of communicable disease investigations. *Journal of biomedical informatics*, 46(4), 575-584.
- Van Hage W.R., Stash N., Wang Y., Aroyo L. (2010) Finding Your Way through the Rijksmuseum with an Adaptive Mobile Museum Guide. In: Aroyo L. et al. (eds) *The Semantic Web: Research and Applications. ESWC 2010. Lecture Notes in Computer Science*, vol 6088. Springer, Berlin, Heidelberg
- Wiles, J., Worthy, P., Hensby, K., Boden, M., Heath, S., Pounds, P., ... & Weigel, J. (2016). *Social cardboard: prototyping a social ethnodroid in the wild*. ACM/IEEE International Conference on Human Robot Interaction (pp. 531-532). IEEE Press.

6. Abbildungen

Abbildung 1: Persona "Wissenshungrige Experten" – Herbert	11
Abbildung 2: Persona "Fasnachtserfahrene aus der Region" - Hanna und Gertrud	11
Abbildung 3: Persona "Externe" - Susi und Rolf	12
Abbildung 4: Persona "Familie" - Familie Schulz	12
Abbildung 5: Anforderungsmatrix	14

7. Tabellen

Tabelle 1: Übersicht Stakeholder	4
Tabelle 2: Übersicht der durchgeführten Interviews je Methode	6
Tabelle 3: Übersicht Nutzergruppen.....	10

8. Anhang

8.1. Fragebogen

Gruppenführung

Shadowing im Rahmen einer „Standardführung“. Wir nehmen alle an einer Standardführung teil und im Anschluss befragen wir die Teilnehmer (ca. 5 Interviews)

Beobachtungen während der Führung:...

Intro: Sie haben gerade an einer Führung teilgenommen. Wir möchten Ihnen gerne einige Fragen zu dieser Führung und zum Museum stellen.

Fragen an Besucher: _____

- 1: Warum besuchen Sie heute dieses Museum?
- 2: Mit wem sind Sie hier?
- 3: *Warum haben Sie sich für eine persönliche Führung entschieden?*
- 4: Welchen Mehrwert hat die Führung für Sie gebracht?
- 5: Was hat Sie besonders interessiert?
- 6: Wie empfinden Sie die Länge der Erklärungen?
- 7: Was hat Ihnen an der Führung besonders gefallen?
- 8: Was hat Ihnen weniger gut gefallen?
- 9: Was sind aus Ihrer Sicht die Vor- und Nachteile an einer Führung teilzunehmen?
- 10: Was ist Ihnen bei der Führung wichtig?
- 11: Wie wichtig sind Ihnen folgende Aspekte:
 - Individuelle Beantwortung von Fragen
 - Wissensvermittlung
 - „Geschichten aus dem Nähkästchen“
- 12: Wenn sie nochmals wählen könnten, würden sie wieder eine Führung machen oder lieber selber durchs Museum gehen? Warum?
- 13: Wie würde die ideale Führung für Sie aussehen?
- 14: Wenn das Museum eines der folgenden Angebote zur Verfügung gestellt hätte, hätten Sie auf eine persönliche Führung verzichtet? Warum? Oder hätten Sie keines in Anspruch genommen? Warum nicht? (ev. mit Fotos): Audioguide, iPad, App auf dem Smartphone?
- 15: Wenn eines gewählt: Haben sie schon einmal in einem Museum damit Erfahrungen gemacht? Wie haben Sie das erlebt?
- 16: Welches Museum, das sie schon besucht haben, hat Ihnen ganz besonders gefallen? Warum? Was war dort anders als in anderen Museen?
- 17: Welche Informationen, die sie heute bekommen haben, bleiben Ihnen in Erinnerung?
- 18: Wie erhalten Sie generell in Museen am liebsten Informationen? (z.B. Filme, Tafeln mit Text, persönliche Führung, Audioguide, selber ausprobieren, anderes
- 19: Wie oft besuchen Sie generell Museen? (Anzahl pro Jahr)
- 20: Was ist Ihnen beim Museumsbesuch generell wichtig?

Befragung Guide

Mit einem erfahrenen Museumsführer führen wir ein Interview durch. Hier möchten wir Informationen über die verschiedenen Besucher erfahren, da wir nur eine begrenzte Stichprobe an Besuchern befragen können und die Guides ein gutes Verständnis davon haben wer die Besucher sind und woran sie interessiert sind.

Fragen an Guide: _____

- 1: Wie empfanden Sie die Führung als Guide?

- 2: Worin unterschied sich diese Führung von den normalen Führungen, die sie sonst machen?
- 3: Wer sind die Gruppen?
- 4: Wie interessiert sind die Gruppen üblicherweise? Wofür interessieren sie sich besonders, wofür eher weniger?
- 5: Was ist das Ziel/Bedürfnis der Museumsbesucher wenn sie kommen?
- 6: Was ist das Bedürfnis/Verhalten der Museumsbesucher wenn sie im Museum sind?
- 7: War die Führung heute eine typische Führung oder wie läuft eine typische Führung ab?
- 8: Sind die Führungen immer gleich? Wenn nein, wovon ist es abhängig?
- 9: Woher haben Sie das Wissen, das sie in den Führungen vermitteln?
- 10: Wo sehen Sie Verbesserungspotenzial im Museum?
- 11: Was motiviert Sie diese Führungen zu machen?

Concierge Test

Simulation des neuen Service der individualisierten Besucherführung in einer 1:1 Führungssituation – Shadowing: Ein erfahrener Guide macht eine individuelle Tour mit einem Besucher oder einer Besuchergruppe (z.B. Familie, Paar). Dabei lässt sich der Guide von den Interessen der Besucher leiten und macht keine Standardtour. Wir wollen dabei analysieren, wie der Guide herausfindet was die Besucher interessiert, welche Fragen die Besucher stellen und wie sie sich durch das Museum führen lassen möchten. Die Führungen werden auf 30 Minuten festgesetzt und von zwei von uns begleitet (Shadowing). Danach werden die Besucher und der Guide interviewt.

Briefing für Guide: Sie machen eine individuelle Führung für eine Person bzw. eine kleine Gruppe (Paar, Familie). Die Führung soll nicht eine Standardführung sein, sondern soll den Interessen der Person/Gruppe angepasst sein. Versuchen Sie herauszufinden was die Person(en) interessiert und was sie sehen möchte/n. Gestalten Sie die Führung so, wie sie glauben, wäre die ideale Führung für diese Person/Gruppe.

Beobachtungen während der Führung:....

Intro Befragung: Sie haben gerade an einer persönlichen Führung teilgenommen. Wir möchten Ihnen gerne einige Fragen zu dieser Führung und zum Museum stellen.

Fragen an die Besucher: _____

- 1: Was hat Ihnen an der Führung besonders gefallen?
- 2: Was hat Ihnen weniger gut gefallen?
- 3: Hatten Sie das Gefühl, dass die Führung individuell auf Sie abgestimmt war oder eher, dass es eine „Standardführung“ war? Wie hat sich das gezeigt?
- 4: Welche Informationen fanden Sie besonders spannend?
- 5: Welchen Mehrwert hat die Führung für Sie gebracht?
- 6: Was sind aus Ihrer Sicht die Vor- und Nachteile an einer Führung teilzunehmen?
- 7: Was ist Ihnen bei der Führung wichtig?
- 8: Wie wichtig sind Ihnen folgende Aspekte:
 - Individuelle Beantwortung von Fragen
 - Wissensvermittlung
 - „Geschichten aus dem Nähkästchen“
- 9: Wenn sie nochmals wählen könnten, würden sie wieder eine Führung machen oder lieber selber durchs Museum gehen? Warum?
- 10: Das Museum wird 2019 neu gestaltet. Was könnte man im neuen Museum besser machen? Was sollte man beibehalten?
- 11: Wenn das Museum eines der folgenden Angebote zur Verfügung gestellt hätte, hätte Sie auf eine persönliche Führung verzichtet? Warum? Oder hätten Sie keines in Anspruch genommen? Warum nicht? (ev. mit Fotos): Audioguide, iPad, App auf dem Smartphone?

- 12: Wenn eines gewählt: Haben sie schon einmal in einem Museum damit Erfahrungen gemacht?
Wie haben Sie das erlebt?
- 13: Welche Rolle spielen Smartphones und Tablets in Ihrem Alltag? Wie oft benutzen Sie diese?
- 14: Welches Museum, das sie schon besucht haben, hat Ihnen ganz besonders gefallen? Warum?
Was war dort anders als in anderen Museen?
- 15: Was war Ihnen beim heutigen Besuch wichtiger: Informationen über die Fasnacht zu bekommen,
ein Erlebnis zu haben oder etwas anderes? Warum?
- 16: Welche Informationen, die sie heute bekommen haben, bleiben Ihnen in Erinnerung?
- 17: Wie gut kennen Sie sich bzw. kannten Sie sich vor der Führung mit dem Thema Fasnacht aus?
- 18: Wie erhalten Sie generell in Museen am liebsten Informationen? (z.B. Filme, Tafeln mit Text,
persönliche Führung, Audioguide, selber ausprobieren, anderes
- 19: Wie oft besuchen Sie generell Museen? (Anzahl pro Jahr)
- 20: Warum besuchen Sie heute dieses Museum?
- 21: Mit wem sind Sie hier?

Fragen an den Guide:

- 1: Wie empfanden Sie die Führung als Guide?
- 2: Was war anders im Vergleich zur ersten Führung?
- 3: Worin unterschied sich diese Führung von den normalen Führungen, die sie sonst machen?
- 4: Wie haben Sie gemerkt, welche Informationen die Besucher haben möchten?
- 5: Worin liegt der grösste Mehrwert einer Führung allgemein und einer persönlichen Führung im Speziellen?

Allgemeine Fragen:

- 1: Wer sind die Gruppen?
- 2: Wie interessiert sind die Gruppen üblicherweise? Wofür interessieren sie sich besonders, wofür eher weniger?
- 3: Was ist das Ziel/Bedürfnis der Museumsbesucher wenn sie kommen?
- 4: Was ist das Bedürfnis/Verhalten der Museumsbesucher wenn sie im Museum sind?
- 5: Sind die Führungen immer gleich? Wenn nein, wovon ist es abhängig?
- 6: Woher haben Sie das Wissen, das sie in den Führungen vermitteln?
- 7: Wo sehen Sie Verbesserungspotenzial im Museum?
- 8: Was motiviert Sie diese Führungen zu machen?

Beobachtung / Kontextinterviews mit Besuchern ohne Führung

Parallel zum Concierge Test begleitet jeweils jemand von uns individuelle Besucher auf ihrem Rundgang durch das Museum und befragt sie dabei. Hier möchten wir herausfinden wie die Besucher das Museum anschauen, d.h. wie sie vorgehen, was sie interessiert, wo sie zusätzliche Informationen wünschen, in welcher Form diese sein sollte etc.

*Intro: Das Museum Schloss Langenstein macht an einem deutschlandweiten Projekt, das Museum 4.0 heisst, teil. Im Rahmen dieses Projektes machen wir heute Befragungen mit Museumsbesuchern. Gerne würden wir Sie die ersten 15 Minuten Ihres Besuches begleiten und das Museum ein Stück gemeinsam anschauen. Uns interessiert wie Sie das Museum anschauen, wie Sie es wahrnehmen und was man in Zukunft noch besser machen könnte. Wären Sie bereit teilzunehmen?
Wenn ja: Darf ich Ihnen bevor wir das Museum betreten einige Fragen stellen?*

Fragen an den Guide:

- 1: Wie empfanden Sie die Führung als Guide?
- 2: Was war anders im Vergleich zur ersten Führung?

- 3: Worin unterschied sich diese Führung von den normalen Führungen, die sie sonst machen?
- 4: Wie haben Sie gemerkt, welche Informationen die Besucher haben möchten?
- 5: Worin liegt der grösste Mehrwert einer Führung allgemein und einer persönlichen Führung im Speziellen?

Allgemeine Fragen:

- 1: Wer sind die Gruppen?
- 2: Wie interessiert sind die Gruppen üblicherweise? Wofür interessieren sie sich besonders, wofür eher weniger?
- 3: Was ist das Ziel/Bedürfnis der Museumsbesucher wenn sie kommen?
- 4: Was ist das Bedürfnis/Verhalten der Museumsbesucher wenn sie im Museum sind?
- 5: Sind die Führungen immer gleich? Wenn nein, wovon ist es abhängig?
- 6: Woher haben Sie das Wissen, das sie in den Führungen vermitteln?
- 7: Wo sehen Sie Verbesserungspotenzial im Museum?
- 8: Was motiviert Sie diese Führungen zu machen?

Beobachtung / Kontextinterviews mit Besuchern ohne Führung

Parallel zum Concierge Test begleitet jeweils jemand von uns individuelle Besucher auf ihrem Rundgang durch das Museum und befragt sie dabei. Hier möchten wir herausfinden wie die Besucher das Museum anschauen, d.h. wie sie vorgehen, was sie interessiert, wo sie zusätzliche Informationen wünschen, in welcher Form diese sein sollte etc.

*Intro: Das Museum Schloss Langenstein macht an einem deutschlandweiten Projekt, das Museum 4.0 heisst, teil. Im Rahmen dieses Projektes machen wir heute Befragungen mit Museumsbesuchern. Gerne würden wir Sie die ersten 15 Minuten Ihres Besuches begleiten und das Museum ein Stück gemeinsam anschauen. Uns interessiert wie Sie das Museum anschauen, wie Sie es wahrnehmen und was man in Zukunft noch besser machen könnte. Wären Sie bereit teilzunehmen?
Wenn ja: Darf ich Ihnen bevor wir das Museum betreten einige Fragen stellen?*

Besucher: _____

Fragen zum Einstieg:

- 1: Warum besuchen Sie heute dieses Museum?
- 2: Mit wem sind Sie hier?
- 3: Wann haben Sie entschieden heute in dieses Museum zu kommen?
- 4: Wie viel Zeit haben Sie sich für Ihren Besuch hier eingeplant?
- 5: Warum haben Sie keine Führung gebucht? / Wenn Sie spontan eine Führung hätten buchen können, hätten Sie dies gemacht? Wenn ja, warum? Wenn nein, warum nicht?
- 6: Wenn das Museum eines der folgenden Angebote zur Verfügung gestellt hätte, welches hätten Sie am ehesten in Anspruch genommen? Warum? Oder hätten Sie keines in Anspruch genommen? Warum nicht? (ev. mit Fotos): Audioguide, iPad, App auf dem Smartphone?
- 7: Wenn eines gewählt: Haben sie schon einmal in einem Museum damit Erfahrungen gemacht? Wie haben Sie das erlebt? Wie könnten Sie sich eine digitale Museumsführung in diesem Museum vorstellen?
- 8: Welches Museum, das sie schon besucht haben, hat Ihnen ganz besonders gefallen? Warum? Was war dort anders als in anderen Museen?
- 9: Was ist Ihnen beim heutigen Besuch wichtiger: Informationen über die Fasnacht zu bekommen, ein Erlebnis zu haben oder etwas anderes? Warum?
- 10: Wie erhalten Sie generell in Museen am liebsten Informationen? (z.B. Filme, Tafeln mit Text, persönliche Führung, Audioguide, selber ausprobieren, anderes
- 11: Wie gut kennen Sie sich mit dem Thema Fasnacht aus?
- 12: Wie oft besuchen Sie generell Museen? (Anzahl pro Jahr)

Fragen während dem Rundgang:

- 13: Bekommen Sie genügend Informationen zu den Exponaten?
- 14: Wenn etwas nicht angeschaut: Warum haben Sie dieses Exponat / diesen Teil nicht angeschaut?
- 15: Was finden Sie hier spannend? Worüber möchten Sie gerne mehr erfahren?
- 16: Sie sagten am Anfang, dass sie vor allem gekommen sind um Informationen zu bekommen / um etwas zu erleben (je nach Antwort) – wird das Museum diesem Bedürfnis gerecht?
- 17: Wie könnte man Informationen über die Exponate (besser) vermitteln?
- 18: Wie orientieren Sie sich in der Ausstellung? Gibt es einen roten Faden?

Beobachten:

- was machen die Besucher und wie? Warum?
- Was funktioniert nicht für den Benutzer und was wird nicht genutzt?
- Wie interagieren die Personen innerhalb ihrer Gruppe und/oder mit anderen Museumsbesuchern?

Befragung Kassenaufsicht

Aus dem gleichen Grund wie mit dem Museumsguide möchten wir auch mit der Kassenaufsicht sprechen. Sie weiss welche Besucher kommen, wie lange sie bleiben, was sie für spontane Rückmeldungen geben etc.

Frage

- 1: Wer sind die Besucher? (Einzelpersonen, Paare, Familien, Gruppen?)
- 2: Wie alt sind die typischen Besucher?
- 3: Welche Fragen stellen die Besucher an der Kasse?
- 4: Was denken Sie, warum kommen die Besucher in dieses Museum?
- 5: Geben die Besucher ein Feedback wenn sie das Museum verlassen? Wenn ja, was sagen sie?
- 6: Was ist das Bedürfnis/Verhalten der Museumsbesucher wenn sie im Museum sind?
- 7: Wo sehen Sie Verbesserungspotenzial im Museum?

Fake Door Experiment

An der Kasse bieten wir eine iPad-Führung an, die es noch nicht gibt. Damit möchten wir die Bereitschaft der Besucher für eine technische Lösung testen und mehr über Hindernisse erfahren. Wenn möglich soll uns hier die Kassenperson unterstützen und das Feedback sammeln.

8.2. Aufsteller Fake Door Experiment

Entdecken Sie heute das
Museum mit unserem
kostenlosen Guide



Fragen Sie bitte an der Kasse, wenn Sie ein Tablet leihen möchten.

8.3. Interviews

Erste Gruppenführung: Lukas, 15 Jahre

1. Warum besuchen Sie heute dieses Museum?
Begleitet seine Mutter
2. Mit wem sind Sie hier?
Mutter und Grosstante
3. Wie gut kennen Sie sich mit dem Thema Fasnacht aus?
damit aufgewachsen, mit seinem Vater bei den Hexen mitgelaufen und seine Schwester ist auch aktiv. Er selbst ist aber nicht aktiv. Kennt die typischen Begriffe der Fasnacht
4. Welchen Mehrwert hat die Führung für Sie gebracht?
Gut gefallen, aber teilweise zu lang und langweilig
5. Was hat Sie besonders interessiert?
Die Figuren
6. Wie empfinden Sie die Länge der Erklärungen?
hat sich im Rahmen gehalten
7. Was hat Ihnen weniger gut gefallen?
Die Räume ohne Figuren (z.B nur mit Bildern) fand er langweilig
8. Was sind aus Ihrer Sicht die Vor- und Nachteile an einer Führung teilzunehmen?
die Erklärungen, neues erfahren
9. Wie wichtig sind Ihnen folgende Aspekte:
 - Individuelle Beantwortung von Fragen
 - Wissensvermittlung
 - „Geschichten aus dem Nähkästchen“persönliche Geschichten am wichtigsten
10. Wenn sie nochmals wählen könnten, würden sie wieder eine Führung machen oder lieber selber durchs Museum gehen? Warum?
alleine durch das Museum gehen, weil die Erklärungen ihn nicht so interessiert haben
11. Wie würde die ideale Führung für Sie aussehen?
Nur Infos über die Figuren, nicht zu den Bildern, Schlossgeschichte nicht so interessant
12. Wenn das Museum eines der folgenden Angebote zur Verfügung gestellt hätte, hätten Sie auf eine persönliche Führung verzichtet? Warum? Oder hätten Sie keines in Anspruch genommen? Warum nicht?: Audioguide, iPad, App auf dem Smartphone?
App auf Smartphone würde er sich installieren
13. Wenn eines gewählt: Haben sie schon einmal in einem Museum damit Erfahrungen gemacht? Wie haben Sie das erlebt?
nein
14. Welches Museum, das sie schon besucht haben, hat Ihnen ganz besonders gefallen? Warum? Was war dort anders als in anderen Museen?
In einem Museum in Österreich hat er eine Audiostation mit Telefonhörern ausprobiert und das hat ihm gefallen
15. Welche Informationen, die sie heute bekommen haben, bleiben Ihnen in Erinnerung?
Geschichte mit dem Reh
16. Wie erhalten Sie generell in Museen am liebsten Informationen? (z.B. Filme, Tafeln mit Text, persönliche Führung, Audioguide, selber ausprobieren?)
Selber ausprobieren, Texttafeln liest er nur wenn es ihn besonders interessiert, sonst nicht
17. Wie oft besuchen Sie generell Museen? (Anzahl pro Jahr)
1-2 mal
18. Was ist Ihnen beim Museumsbesuch generell wichtig?
Erlebnis

Erste Gruppenführung: Gabi

1. Wie gut kennen Sie sich mit dem Thema Fasnacht aus?
schon lange aktiv, „grosse Ehre“, schon lange in der Vereinigung Langenstein, „Expertin“, bei allen Fasnachtsveranstaltungen dabei, ist ein Mondjockel
2. Wie oft sind Sie hier im Museum?
Sie war letztes Jahr zuletzt hier und hat zusammen mit Oensingen eine grosse Vorstellung gemacht für die örtlichen Kindergärten in Häs (Maske) und voller Montur, kennt das Museum sehr gut
3. Mit wem sind Sie hier?
mit ihrem Mann, er ist Ehrennarrenrat, aber schon 75 und daher nicht mehr aktiv
4. Welchen Mehrwert hat die Führung für Sie gebracht?
keinen. Sie kennt die Führung und das Museum schon gut und hat auch nichts neues mehr erfahren
5. Was hat Sie besonders interessiert?
nichts, kennt ja alles schon
6. Wie empfinden Sie die Länge der Erklärungen?
ok, hat aber überzogen
7. Was hat Ihnen an der Führung besonders gefallen?
alles ist schön erklärt worden, auch die Hintergründe
8. Was hat Ihnen weniger gut gefallen?
die Kälte, sonst alles in Ordnung
9. Was sind aus Ihrer Sicht die Vor- und Nachteile an einer Führung teilzunehmen?
Die Erklärungen
10. Was ist Ihnen bei der Führung wichtig?
das alles genau erklärt wird
11. Wie wichtig sind Ihnen folgende Aspekte:
 - Individuelle Beantwortung von Fragen
 - Wissensvermittlung
 - „Geschichten aus dem Nähkästchen“alles, am wichtigsten die persönlichen Geschichten
12. Wenn sie nochmals wählen könnten, würden sie wieder eine Führung machen oder lieber selber durchs Museum gehen? Warum?
nein, braucht keine Führung, sie könnte ja selber eine Führung geben
13. Wie würde die ideale Führung für Sie aussehen?
alles perfekt wie es war
14. Wenn das Museum eines der folgenden Angebote zur Verfügung gestellt hätte, hätten Sie auf eine persönliche Führung verzichtet? Warum? Oder hätten Sie keines in Anspruch genommen? Warum nicht? (ev. mit Fotos): Audioguide, iPad, App auf dem Smartphone?
hätte keines in Anspruch genommen, es gibt ja Infotafeln. Das findet sie ausreichend
15. Wenn eines gewählt: Haben sie schon einmal in einem Museum damit Erfahrungen gemacht? Wie haben Sie das erlebt?
nein, noch keine Erfahrung
16. Welches Museum, das sie schon besucht haben, hat Ihnen ganz besonders gefallen? Warum? Was war dort anders als in anderen Museen? ———
17. Welche Informationen, die sie heute bekommen haben, bleiben Ihnen in Erinnerung?
die Geschichte mit dem Rehbock
18. Wie erhalten Sie generell in Museen am liebsten Informationen? (z.B. Filme, Tafeln mit Text, persönliche Führung, Audioguide, selber ausprobieren, anderes?)
findet persönliche Führung am besten, aber geht auch alleine durchs Museum, z.B. wenn sie in das Landesmuseum geht, guckt sie sich dann selber alles an und informiert sich auch selber, in

dem sie etwas darüber liest

19. Wie oft besuchen Sie generell Museen? (Anzahl pro Jahr)
nicht so oft, in der Umgebung war sie schon überall
20. Was ist Ihnen beim Museumsbesuch generell wichtig?
Das man alles sieht und informiert wird

Erste Gruppenführung: ältere Dame

1. Warum besuchen Sie heute dieses Museum?
Die Freundin von Michael hat uns angefragt
2. Mit wem sind Sie hier?
Mit der Tochter meines Bruders und ihrem Sohn
3. Warum haben Sie sich für eine persönliche Führung entschieden?
(hatte keine Wahl) Vieles wüsste man gar nicht beim selber anschauen
4. Welchen Mehrwert hat die Führung für Sie gebracht?
Selber hätte ich nur wenig verstanden, daher war die Führung ein grosser Mehrwert. Z.B. Informationen über das Museum an sich
5. Was hat Sie besonders interessiert?
Die Figuren, deren Herkunft und Entstehung. Es gab einen Einblick in die Zeit in der die Figuren entstanden sind
6. Wie empfinden Sie die Länge der Erklärungen?
Es gab sehr viele Informationen, aber man ist mitgekommen.
7. Was hat Ihnen an der Führung besonders gefallen?
Die Aufmerksamkeit der anderen Teilnehmer in der Gruppe und dass es eine kleine Gruppe war
8. Was hat Ihnen weniger gut gefallen?
Die Kälte
9. Was sind aus Ihrer Sicht die Vor- und Nachteile an einer Führung teilzunehmen?
+: v.a. für jüngere Leute um die Geschichte und die Entstehung von dem was sie mitmachen kennen zu lernen / -: Keine Nachteile, es wäre schade alleine durch das Museum durchzulaufen
10. Was ist Ihnen bei der Führung wichtig?
Führer erklärt es verständlich, damit man sich reindenken kann. Er erzählt wie wenn er selber dabei war. Das Wissen des Führers
11. Wie wichtig sind Ihnen folgende Aspekte:
12. a. Individuelle Beantwortung von Fragen sehr wichtig
13. b. Wissensvermittlung auch sehr wichtig
14. c. „Geschichten aus dem Nähkästchen“ auch sehr wichtig
15. Wenn sie nochmals wählen könnten, würden sie wieder eine Führung machen oder lieber selber durchs Museum gehen? Warum?
Ich würde auf jeden Fall wieder eine Führung machen
16. Wie würde die ideale Führung für Sie aussehen?
Das war perfekt, sein Wissen, man konnte mitgehen und hat verstanden
17. Wenn das Museum eines der folgenden Angebote zur Verfügung gestellt hätte, hätten Sie auf eine persönliche Führung verzichtet? Warum? Oder hätten Sie keines in Anspruch genommen? Warum nicht? (ev. mit Fotos): Audioguide, iPad, App auf dem Smartphone?
Nein, ich will mit dem Führer kommunizieren. Habe noch nie ein Gerät benutzt, habe lieber das Persönliche
18. Welches Museum, das sie schon besucht haben, hat Ihnen ganz besonders gefallen? Warum?
Was war dort anders als in anderen Museen?
Ich gehe eigentlich nie in ein Museum
19. Welche Informationen, die sie heute bekommen haben, bleiben Ihnen in Erinnerung?
Was man hier anschauen kann, die Figuren (Häs), die Terrakotta-Figuren

20. Wie erhalten Sie generell in Museen am liebsten Informationen? (z.B. Filme, Tafeln mit Text, persönliche Führung, Audioguide, selber ausprobieren, anderes —
21. Wie oft besuchen Sie generell Museen? (Anzahl pro Jahr)
Ich war letztes Jahr einmal in einem Museum, davor zuletzt vor ca. 15 Jahren. Ich war praktisch nie mehr als 20 km von meinem Wohnort entfernt

Erste Gruppenführung: Gabis Mann

1. Warum besuchen Sie heute dieses Museum?
Wir wurden angefragt, Carolas Mutter ist die Cousine meiner Frau.
2. Mit wem sind Sie hier?
Mit meiner Frau.
3. Warum haben Sie sich für eine persönliche Führung entschieden?
Eine Führung ist immer besser, die Hintergrundinformationen fehlen beim selber anschauen. Bloss rumlaufen sagt uns nichts
4. Welchen Mehrwert hat die Führung für Sie gebracht?
Die Hintergrundinformationen bringen die Sache zum Leben. Auch wenn man schon viel Wissen hat ist es trotzdem spannend.
5. Was hat Sie besonders interessiert?
Der Terracotta-raum: der Tod und die Leute von damals. Zudem gefällt mir, dass man die Figuren der gleichen Art zusammenbringt und nicht nach Ortschaft (z.B. alle, die mit Wasser zu tun haben)
6. Wie empfinden Sie die Länge der Erklärungen?
Normal, man könnte noch viel erzählen, aber jeder hat ein anderes Bedürfnis. Ich würde auch länger zuhören
7. Was hat Ihnen an der Führung besonders gefallen?
Der historische Bezug, wie die Figuren entstanden sind, z.B. Überlinger Hänsele
8. Was hat Ihnen weniger gut gefallen?
Es war kalt
9. Was sind aus Ihrer Sicht die Vor- und Nachteile an einer Führung teilzunehmen?
Nachteil: ich würde gerne noch mehr hören zu den einzelnen Orten, aber durch die Führung gibt es einen gewissen Zeitdruck und man kann nicht alles erzählen
10. Was ist Ihnen bei der Führung wichtig?
Dass die Leute, die teilnehmen etwas mitnehmen und sich einfühlen können. Etwas zum Nachdenken, z.B. Hexen und Geister aus dem Mittelalter
11. Wie wichtig sind Ihnen folgende Aspekte:
 - a. Individuelle Beantwortung von Fragen ja, Kompetenz ist wichtig
 - b. Wissensvermittlung
 - c. „Geschichten aus dem Nähkästchen“ das ist wichtig, dass man sich etwas vorstellen kann (z.B. Überlingen)
12. Wenn sie nochmals wählen könnten, würden sie wieder eine Führung machen oder lieber selber durchs Museum gehen? Warum?
13. Wie würde die ideale Führung für Sie aussehen?
Müsste 10 Stunden gehen, alles bis ins Detail
14. Wenn das Museum eines der folgenden Angebote zur Verfügung gestellt hätte, hätten Sie auf eine persönliche Führung verzichtet? Warum? Oder hätten Sie keines in Anspruch genommen? Warum nicht? (ev. mit Fotos): Audioguide, iPad, App auf dem Smartphone?
Es wäre nicht das gleiche, es wäre wie wenn man Rotwein nur anschauen würde. Ich möchte kein Gerät, denn ich möchte die Sachen auf mich einwirken lassen. Nur im Nachgang, dort wo man mehr Informationen möchte, würde ich noch selber nachschauen.
15. a. Wenn eines gewählt: Haben sie schon einmal in einem Museum damit Erfahrungen ge-

- macht? Wie haben Sie das erlebt? —
16. Welches Museum, das sie schon besucht haben, hat Ihnen ganz besonders gefallen? Warum?
Was war dort anders als in anderen Museen? —
17. Welche Informationen, die sie heute bekommen haben, bleiben Ihnen in Erinnerung?
Die Masken von unserem Wohnort
18. Wie erhalten Sie generell in Museen am liebsten Informationen? (z.B. Filme, Tafeln mit Text, persönliche Führung, Audioguide, selber ausprobieren, anderes
Am liebsten Tafeln mit Titel und Hintergrundinformationen. Filme sind auch gut, besser als nur Ton
19. Wie oft besuchen Sie generell Museen? (Anzahl pro Jahr)
sehr selten

Erste Gruppenführung: Besucherin F.

1. Warum besuchen Sie heute dieses Museum?
In der Nähe, Anlass, Gelegenheit. Seit Kindheit gewusst.
2. Mit wem sind Sie hier?
Mit Sohn und Tante.
3. Warum haben Sie sich für eine persönliche Führung entschieden?
Wurde mir angeboten, Entscheidung abgenommen - klar.
4. Welchen Mehrwert hat die Führung für Sie gebracht?
Weitere Information, Dinge die man nicht beachtet, Details.
5. Was hat Sie besonders interessiert?
Andere Gruppen von der Gegend, die kirchliche Fasnacht.
6. Wie empfinden Sie die Länge der Erklärungen?
OK, dürfte nicht länger gehen, ging aber schnell vorbei.
7. Was hat Ihnen an der Führung besonders gefallen?
Spricht aus jahrelanger Erfahrung, steht mitten drin.
8. Was hat Ihnen weniger gut gefallen?
Nichts.
9. Was sind aus Ihrer Sicht die Vor- und Nachteile an einer Führung teilzunehmen?
Keine Nachteile, Vorteil mehr Information, "davon lebt der Besuch".
10. Was ist Ihnen bei der Führung wichtig?
Die Information, Details, Hintergründe die man nicht erlesen kann, Vorstellung.
11. Wie wichtig sind Ihnen folgende Aspekte:
 - Individuelle Fragen - Ja
 - Wissensvermittlung - Sehr wichtig
 - persönliche Geschichten - Weniger Wichtig, nicht unbedingtDie Wasserfigur, Dinge die man nicht wissen kann.
12. Wenn sie nochmals wählen könnten, würden sie wieder eine Führung machen oder lieber selber durchs Museum gehen? Warum?
Für mich alleine, mit anderen, neuen Besuchern mit Führer. Habe die Informationen, nochmal anschauen, abrufen. Das was einen interessiert gezielt anschauen.
13. Wie würde die ideale Führung für Sie aussehen?
Die Erfahrung des Führers, Wissen, Miterleben vom Führer, Stichfest, persönlich.
14. Wenn das Museum eines der folgenden Angebote zur Verfügung gestellt hätte, hätten Sie auf eine persönliche Führung verzichtet? Warum? Oder hätten Sie keines in Anspruch genommen? Warum nicht?
Immer persönliche Führung (wenn alternativ).
15. Erfahrungen mit Medien/Führung
Audio Guides, auch interessant, aber eher Führung.

16. Welches Museum, das sie schon besucht haben, hat Ihnen ganz besonders gefallen? Warum?
Was war dort anders als in anderen Museen?
Nichts, keines.
17. Welche Informationen, die sie heute bekommen haben, bleiben Ihnen in Erinnerung?
Kirchliche Anlässe - ganzes (Kichen-)Jahr.
18. Wie erhalten Sie generell in Museen am liebsten Informationen? (z.B. Filme, Tafeln mit Text, persönliche Führung, Audioguide, selber ausprobieren, anderes)
Führung, da kriegt man mehr Input.
19. Wie oft besuchen Sie generell Museen? (Anzahl pro Jahr)
Selten, alle zwei Jahre.
20. Was ist Ihnen beim Museumsbesuch generell wichtig?
Der Anlass, mitziehen, persönlicher Bezug, nicht - wenn es einen nicht betrifft.

Erste Gruppenführung: Guide Helmut

1. Wie empfanden Sie die Führung als Guide?
?? kann nichts sagen...
2. Worin unterschied sich diese Führung von den normalen Führungen, die sie sonst machen?
Zeitvorgabe, konnte ich nicht einhalten, sonst 90min, einige Zuhörer nicht so vertraut - bestimmt Fassnachtsfremde.
3. Wer sind die Gruppen?
Insider, Narrenvereine, spezifisches Interesse, fokussiert, französisch - Städtepartnerschaften - Besonderheit, Paris Rotarier -Karneval in Nordfrankreich, Nizza.
4. Wie interessiert sind die Gruppen üblicherweise? Wofür interessieren sie sich besonders, wofür eher weniger?
Terracotten, Figuren der Narrenvereinigung, regionalbezogen.
5. Was ist das Ziel/Bedürfnis der Museumsbesucher wenn sie kommen?
Spezielle Brauchtumsdinge - wie entstanden die Narrensymbole - lebendige Kultur: Vereinigungen tragen weiter
6. Was ist das Bedürfnis/Verhalten der Museumsbesucher wenn sie im Museum sind?
Sehr konkretes Nachfragen - eigenes Wissen erweitern und zeigen.
7. War die Führung heute eine typische Führung oder wie läuft eine typische Führung ab?
Zeitablauf/Zeitdruck, weniger tief verbunden - typisch dedizierter Bezug zur Fasnacht.
8. Sind die Führungen immer gleich? Wenn nein, wovon ist es abhängig?
Eigentlich gleich - französische Schulkasse, Kindergartenkinder: keine Schlossgeschichte.
9. Woher haben Sie das Wissen, das sie in den Führungen vermitteln?
Kreisarchivar: Kurs für Führer, mitgegangen und übersetzen, Abriss. Landvoigt, eigenes Wissen, eigener Bezug zu einzelnen Figuren, wenig Abstand.
10. Wo sehen Sie Verbesserungspotenzial im Museum?
Baulich, Heizung, keine Gastronomie, interaktive Medien (kaputt), interaktiv hat Potential für Spontanbesucher - Geschichten und Verbindungen "wo gibt es noch Mondfänger"?
11. Was motiviert Sie diese Führungen zu machen?
Spass an Fasnacht, als Lehrer steht man gerne vor Leuten, allgemeines Empfinden.

Beobachtung erste Gruppenführung

Guide: Helmut

- Kurze Begrüssung durch Helmut, mit Vorstellung von sich selbst und Zeitangabe, über Dauer der Führung (45 min angesetzt)
- Beginn im „blauen Saal“ mit der Geschichte des Schlosses und des Museums
- Stil: „Frontalunterricht“, keine Einbindung der Teilnehmer durch Fragen, kaum Pausen zwischen längeren Monologen, kaum Interaktion zwischen Guide und Teilnehmern

- Fragen werden vorweggenommen („jetzt werden Sie sagen...“), übersieht Publikumsfragen, geht aber darauf ein, wenn er sie wahrnimmt
- viel Hintergrundwissen (ehemaliger Religionslehrer und aktiv in der Fasnacht)
- verbindet seine Informationen mit persönlichen Geschichten
- Ist begeistert und stolz auf das Museum: „wunderschön“, „Da können wir stolz sein“
- Bei dem Rundgang durch das Museum wird kein Raum ausgelassen, aber über manche Räume geht er schneller hinweg „Ich bin nicht Prof Metzger“ (Der den Raum anscheinend gestaltet hat)
- Freut sich als er von Teilnehmer noch etwas neues lernt
- wirkt sehr routiniert, Führungen scheinen immer ähnlich abzulaufen „Das vergesse ich fast jedes mal“
- überzieht Führung und findet kaum ein Ende „Das wollte ich Ihnen noch zeigen“
- Atmosphäre trotz eher frontalem Stil freundlich

Besucher:

- Die Teilnehmer folgen den Erklärungen aufmerksam und wirken interessiert
- Sie stellen wenige Fragen und wenn eher etwas zaghaft
- Ab und zu werden Bemerkungen einander zugeflüstert
- Gegen Ende der Führung werden einige Teilnehmer unaufmerksamer, kapseln sich für eigene Entdeckungen und Fotos zwischendurch von der Gruppe ab
- „Fasnachtsexperten“ unter den Teilnehmern bringen ihre Geschichten auch noch ein und es entsteht ein kleiner Austausch

Concierge-Führung 1: Teilnehmer Ehepaar / Ehemann

1. Was hat Ihnen an der Führung besonders gefallen?
Dass ich etwas mitnehmen konnte, obwohl ich schon viel zum Thema wusste, Z.B das Gemälde von Rohrer, Hintergrundwissen zu Landschaften
2. Was hat Ihnen weniger gut gefallen?
Andere Museen sind interaktiv, z.B. das deutsche Museum in München. Alleine bekommt man hier gar nichts mit, z.B. das Bild mit seinem Opa hätte er nicht einmal gesehen
3. Hatten Sie das Gefühl, dass die Führung individuell auf Sie abgestimmt war oder eher, dass es eine „Standardführung“ war? Wie hat sich das gezeigt?
Eher eine Standardführung. Sonst wäre sie eher auf meine Person eingegangen und hätte mehr nachgefragt
4. Welche Informationen fanden Sie besonders spannend?
Das, was ich noch nicht kannte. Die Identifikation mit der Fasnacht: das Wiedererkennen von Sachen aus der Vergangenheit und heute
5. Welchen Mehrwert hat die Führung für Sie gebracht?
Alleine hat man ein Informationsdefizit
6. Was sind aus Ihrer Sicht die Vor- und Nachteile an einer Führung teilzunehmen?
Vorteil: mehr Hintergrundinformationen und man kann Fragen stellen / Nachteil: alleinsein, wenn einem etwas nicht interessiert, kann man nicht weitergehen
7. Was ist Ihnen bei der Führung wichtig?
Die Person muss viel Ahnung haben (bei Fragen) und nicht einfach nur ein Standardtext erzählen. Es darf nicht sein, dass es jemand macht, weil er es machen muss – ohne Herz.
8. Wie wichtig sind Ihnen folgende Aspekte:
 - a. Individuelle Beantwortung von Fragen
 - b. Wissensvermittlung
 - c. „Geschichten aus dem Nähkästchen“ am wichtigsten sind die Geschichten aus dem Nähkästchen. Das sind Informationen, die man sonst nicht bekommt
9. Wenn sie nochmals wählen könnten, würden sie wieder eine Führung machen oder lieber selber durchs Museum gehen? Warum?
10. Das Museum wird 2019 neu gestaltet. Was könnte man im neuen Museum besser machen? Was

sollte man beibehalten?

Beibehalten sollte man die Traditionalität, „aus dem Nähkästchen“, die Regionalität, die Geschichte des Schlosses. Ändern: mehr interaktives, die Besucher ins Museumsgeschehen einbinden

11. Wenn das Museum eines der folgenden Angebote zur Verfügung gestellt hätte, hätten Sie auf eine persönliche Führung verzichtet? Warum? Oder hätten Sie keines in Anspruch genommen? Warum nicht? (ev. mit Fotos): Audioguide, iPad, App auf dem Smartphone?
Am liebsten Führung, dann Audioguide, dann alleine (von diesen 3)
12. Wenn eines gewählt: Haben sie schon einmal in einem Museum damit Erfahrungen gemacht? Wie haben Sie das erlebt?
Es gab es schon mal, habe es aber nicht genommen, da es auch einen Audioguide gab und den wollte ich lieber. Ich kenne mich mit iPad nicht so gut aus, habe ein bisschen Angst vor der Technik, habe mich zu wenig damit befasst.
13. Welche Rolle spielen Smartphones und Tablets in Ihrem Alltag? Wie oft benutzen Sie diese?
Ich benutze das Smartphone manchmal in Museen um Zusatzinformationen zu bekommen (googeln)
14. 13. Welches Museum, das sie schon besucht haben, hat Ihnen ganz besonders gefallen? Warum? Was war dort anders als in anderen Museen?
Deutsches Museum: hatte Knöpfe zum Drücken, z.B. mit Schätzfragen -> interaktiv. In New York: 9/11, MoMa, Natural History: man konnte in all diesen mehr machen, interagieren, etwas ausprobieren. Man ist dort teil des Museums, man kann Experimente machen
15. Was war Ihnen beim heutigen Besuch wichtiger: Informationen über die Fasnacht zu bekommen, ein Erlebnis zu haben oder etwas anderes? Warum?
Die Identifikation mit mir selber und meiner Jugend
16. Welche Informationen, die sie heute bekommen haben, bleiben Ihnen in Erinnerung?
Einiges. Ich möchte noch einmal kommen um das Museum noch länger anzuschauen.
17. Wie gut kennen Sie sich bzw. kannten Sie sich vor der Führung mit dem Thema Fasnacht aus?
gut
18. Wie erhalten Sie generell in Museen am liebsten Informationen? (z.B. Filme, Tafeln mit Text, persönliche Führung, Audioguide, selber ausprobieren, anderes
1. Persönliche Führung oder Audioguide, 2. Selber ausprobieren, 3. Filme, Fotos, Texte
19. Wie oft besuchen Sie generell Museen? (Anzahl pro Jahr)
6-8 Mal. Bleibe dann auch lange und schaue alles an. Ich „saugte die Informationen auf“
20. Warum besuchen Sie heute dieses Museum?
Michael hat uns angefragt, wollte aber schon lange mal kommen
21. Mit wem sind Sie hier?
Mit meiner Lebensgefährtin

Concierge-Führung 1: Teilnehmer Ehepaar / Ehefrau

1. Warum besuchen Sie heute dieses Museum?
Angerufen, Organisiert, weil die Fasnacht sehr interessiert, eine Gelegenheit auf jeden Fall.
2. Mit wem sind Sie hier?
Lebensgefährte.
3. Warum haben Sie sich für eine persönliche Führung entschieden?
Weil ich andere Dinge fragen kann als wenn ich in der Gruppe bin.
4. Welchen Mehrwert hat die Führung für Sie gebracht?
S.o., Geschichte über das Schloss, aus dem Wissensstand, meine Fragen beantwortet bekommen.
5. Was hat Sie besonders interessiert?
Schlossgeschichte war interessant, warum das Schloss Langenstein heisst, das historische.
6. Wie empfinden Sie die Länge der Erklärungen?

- Gut, könnte noch länger sein, kommt auf die Personen an, was man wissen soll
7. Was hat Ihnen an der Führung besonders gefallen?
Schloss, wie die Vereinigungen zusammenkommen, Karte, Stockacher Narrengericht, kleine Gruppe.
 8. Was hat Ihnen weniger gut gefallen?
Nein, alles Beantwortet, hätte sie mehr Zeit gehabt...
 9. Was sind aus Ihrer Sicht die Vor- und Nachteile an einer Führung teilzunehmen?
Nur Vorteile einer Führung, möchte was erfahren, ganz klar.
 10. Was ist Ihnen bei der Führung wichtig?
Das zu erfahren was ich erfahren will, zwischendurch fragen, Sie wusste eigentlich alles
 11. Wie wichtig sind Ihnen folgende Aspekte:
 - Individuelle Fragen - Sehr Wichtig
 - Wissensvermittlung - Sehr Wichtig
 - Geschichten - Sehr Wichtig, ist schön
 12. Wenn sie nochmals wählen könnten, würden sie wieder eine Führung machen oder lieber selber durchs Museum gehen? Warum?
Nochmals sofort eine Führung, weitere Fragen - Tonfiguren.
 13. Wie würde die ideale Führung für Sie aussehen?
Länger, Stunde oder mehr, dass ich das rausholen kann was ich will
 14. Wenn das Museum eines der folgenden Angebote zur Verfügung gestellt hätte, hätten Sie auf eine persönliche Führung verzichtet? Warum? Oder hätten Sie keines in Anspruch genommen? Warum nicht? (ev. mit Fotos): Audioguide, iPad, App auf dem Smartphone?
Immernoch Person, aber auch AG wenn es nicht anderes gibt - persönliche Führung ist optimal, digital hat auch Vorteile: viel Information 1.2, 1.3, 1.4...
 15. Wenn eines gewählt: Haben sie schon einmal in einem Museum damit Erfahrungen gemacht? Wie haben Sie das erlebt?
AG gute Erfahrungen, mit der Zeit gehen, VR Brille schon gesehen - aber ich will lieber die Person, mit einem AG 1/2 Stunde aber auch 3 Stunden - Fasnacht ist bei uns was interessantes - Brauchtum wird sehr gepflegt, haben auch Fasnachtsbücher.
 16. Welches Museum, das sie schon besucht haben, hat Ihnen ganz besonders gefallen? Warum? Was war dort anders als in anderen Museen?
Draussen was anschauen, alles ist anders, Louvre kann man nicht vergleichen, kleinere Museen gefallen mir besser, grosse erschlagen. Was ich verarbeiten kann. Sonst läuft man nur noch durch.
 17. Welche Informationen, die sie heute bekommen haben, bleiben Ihnen in Erinnerung?
Stockacher Narrengericht, das es so alt ist, Die Schlossgeschichte, Langenstein Namensgeschichte - was andere nicht wissen.
 18. Wie erhalten Sie generell in Museen am liebsten Informationen? (z.B. Filme, Tafeln mit Text, persönliche Führung, Audioguide, selber ausprobieren, anderes.)
Persönliche Führung, sonst Audioguide, Tafeln weniger - nicht lesen muss. Führer kann ich lenken, mach ich gerne.
 19. Wie oft besuchen Sie generell Museen? (Anzahl pro Jahr)
Im Urlaub, 10 im Jahr.
 20. Was ist Ihnen beim Museumsbesuch generell wichtig?
Meine Vorstellung befriedigt, Eindrücke, Wissensstand.

Concierge-Führung 1: Guide Carola

1. Wie empfanden Sie die Führung als Guide?
Am Anfang war ich etwas unsicher, da die Gruppe so klein war, normalerweise habe ich nur viel grössere Gruppen

2. Worin unterschied sich diese Führung von den normalen Führungen, die sie sonst machen?
Es kamen mehr Fragen, da es eine kleine Gruppe war, ansonsten war es eigentlich wie eine normale Führung
3. Wer sind die Gruppen?
Es sind komplett unterschiedliche Besucher, bunt gemischt. Z.B. haben wir Busreisen von überall aus Deutschland (z.B. „1 Woche Bodensee“). Es kommen auch viele Franzosen, z.B. durch Partnerstädte. Dann auch viele Vereine aus der Region. Vieles sind auch Narrenvereine, aber auch Schulklassen und Kindergärten. Vom Alter her sind die Besucher auch bunt gemischt
4. Wie interessiert sind die Gruppen üblicherweise? Wofür interessieren sie sich besonders, wofür eher weniger?
Das ist sehr unterschiedlich, aber die meisten sind sehr interessiert. Als Guide braucht man ein Gespür dafür was die jeweiligen Besucher interessiert. Ich merke es schon bei der Begrüßung wie sie zuhören oder Fragen stellen
5. Was ist das Ziel/Bedürfnis der Museumsbesucher wenn sie kommen?
Das Museum ist wichtig für die Leute von hier, es ist wichtig für die Identität. Die Besucher kommen mit unterschiedlichen Motiven hierher:
 - Sind hier im Urlaub und besuchen das Museum als Schlechtwetterprogramm (z.B. vom Camping)
 - Viele leben die Fasnacht selber und haben einen Bezug dazu
 - Leute im Urlaub die daran interessiert sind die Bräuche der Region kennen zu lernen (die Fasnacht ist hier ein riesiges Kulturgut, die gibt es schon sehr lange)
6. Was ist das Bedürfnis/Verhalten der Museumsbesucher wenn sie im Museum sind?
7. War die Führung heute eine typische Führung oder wie läuft eine typische Führung ab? Sind die Führungen immer gleich? Wenn nein, wovon ist es abhängig?
Früher habe ich immer das gleiche gemacht. Über die Jahre wurde ich immer sicherer und habe auch immer mehr dazugelernt so dass ich jetzt je nach Interessen der Besucher die Führungen unterschiedlich gestalte. Der Inhalt der Führung ist auch sehr davon abhängig, ob die Leute von hier sind oder nicht. Den Einheimischen muss man vieles nicht erzählen. Den Fremden erklärt man die „Basics“, z.B. dass es die Zeit vor der Fastenzeit war, man geht mehr in den Hintergrund der Fasnacht.
8. Woher haben Sie das Wissen, das sie in den Führungen vermitteln?
Ich kenne das Museum schon seit ich klein bin und war schon oft hier, ich lebe die Fasnacht selber und habe viel dazu gelesen und höre viel zu und frage viel. Zudem habe ich Vorträge besucht. Und ich lerne von den Besuchern immer wieder neues. Und ich wurde hineingeboren, ich komme aus einer Fasnachtsfamilie.
9. Wo sehen Sie Verbesserungspotenzial im Museum?
Vor allem bauliches, Barrierefreiheit. Die Modernisierung ist wichtig um mehr Museumsbesucher zu generieren. Es wird eine Gratwanderung zwischen traditionellem (Hexen, Narren,...) und modernem. Die Leute sollen nicht herauskommen und nur das technische sehen. Die Identifikation muss erhalten bleiben.
10. Was motiviert Sie diese Führungen zu machen?
Ich mache es sehr gerne. Ich lebe die Fasnacht und die Fasnacht ist mir sehr wichtig. Das Museum ist ein Stück von mir. Ich möchte es vermitteln und die Begeisterung rüberbringen, gerade den Leuten von hier. Und ich freue mich wenn ich positives Feedback erhalte.

Concierge-Führung 2: Ulrika und Trudel

1. Was hat Ihnen an der Führung besonders gefallen?
Insgesamt hat beiden die Führung sehr gut gefallen, Ulrika war schon oft da, kommt aber immer wieder gerne ins Museum, Trudel war vor längerer Zeit einmal da
2. Was hat Ihnen weniger gut gefallen?
kein Kritikpunkt

3. Hatten Sie das Gefühl, dass die Führung individuell auf Sie abgestimmt war oder eher, dass es eine „Standardführung“ war? Wie hat sich das gezeigt?
eher individuell (aber etwas unsicher)
4. Welche Informationen fanden Sie besonders spannend?
Die Geschichten und Figuren von Villingen, Überlinger Hänsele
Die Tonfiguren und der blaue Raum mit der Fotoausstellung haben ihnen am besten gefallen
5. Welchen Mehrwert hat die Führung für Sie gebracht?
Hinweise auf bestimmte Details und Aspekte, auf die man selbst alleine gar nicht geachtet hätte
6. Was sind aus Ihrer Sicht die Vor- und Nachteile an einer Führung teilzunehmen?
sehen keine Nachteile, haben sich auf die Führung schon gefreut
7. Was ist Ihnen bei der Führung wichtig?
Die persönlichen Geschichten
8. Wie wichtig sind Ihnen folgende Aspekte:
 - Individuelle Beantwortung von Fragen
 - Wissensvermittlung
 - „Geschichten aus dem Nähkästchen“Die Geschichten aus dem Nähkästchen waren am spannendsten, weil beide ja auch schon viele Vorinfos haben und sich mit der Fasnacht gut auskennen
9. Wenn sie nochmals wählen könnten, würden sie wieder eine Führung machen oder lieber selber durchs Museum gehen? Warum?
wieder eine Führung, weil jede Führung etwas anders ist und man immer neues erfährt. Mit Kindern würden sie allerdings eher keine Führung machen, sondern alleine durch das Museum gehen. Ulrika erinnert sich daran, dass ihre Kinder früher nicht so lange an einer Führung hätten teilnehmen wollen, weil sie sich gelangweilt hätten, bzw zu ungeduldig gewesen wären
10. Das Museum wird 2019 neu gestaltet. Was könnte man im neuen Museum besser machen? Was sollte man beibehalten?
Die Figuren mitnehmen, aber luftiger und mit mehr Platz anordnen (nicht so eng und geballt), Fotoausstellung beibehalten, besser beheizbare Räume gewünscht
Als schade wird es empfunden, dass die Schlossatmosphäre verlorengeht
11. Wenn das Museum eines der folgenden Angebote zur Verfügung gestellt hätte, hätten Sie auf eine persönliche Führung verzichtet? Warum? Oder hätten Sie keines in Anspruch genommen? Warum nicht? (ev. mit Fotos): Audioguide, iPad, App auf dem Smartphone?
nein, die persönliche Führung ist immer noch am besten
Ein Device kann eine echte Person nicht ersetzen, mit der echten Person entsteht ja noch eine Gesprächssituation
12. Wenn eines gewählt: Haben sie schon einmal in einem Museum damit Erfahrungen gemacht? Wie haben Sie das erlebt?
Einmal mit Audioguide (Kopfhörern) ein Schloss besichtigt, war aber etwas unpersönlich
13. Welche Rolle spielen Smartphones und Tablets in Ihrem Alltag? Wie oft benutzen Sie diese?
Ulrika: oft / täglich, Trudel: Gar nicht
14. Welches Museum, das sie schon besucht haben, hat Ihnen ganz besonders gefallen? Warum? Was war dort anders als in anderen Museen?
Segelmuseum Singen -> Das Heimatgefühl hat besonders gefallen
Krippenmuseum kurz vor Weihnachten -> schöne und unerwartete Bilder, Mischung von modern und alt gut gefallen
15. Was war Ihnen beim heutigen Besuch wichtiger: Informationen über die Fasnacht zu bekommen, ein Erlebnis zu haben oder etwas anderes? Warum?
Erlebnis und persönliche Geschichten
16. Welche Informationen, die sie heute bekommen haben, bleiben Ihnen in Erinnerung?
17. Figuren durch die Infos zum Teil bewusster wahrgenommen, z.B. Hänsele, die Masken und Kos-

tüme, Gesamteindruck, das schöne Gefühl von Verbundenheit und Heimat bleibt in Erinnerung, weniger die Infos selbst

18. Wie gut kennen Sie sich bzw. kannten Sie sich vor der Führung mit dem Thema Fasnacht aus?
gut
19. Wie erhalten Sie generell in Museen am liebsten Informationen? (z.B. Filme, Tafeln mit Text, persönliche Führung, Audioguide, selber ausprobieren, anderes
am besten abwechslungsreich, gelesen werden nur bestimmte Sachen, die gerade interessieren, selber ausprobieren und mitmachen
20. Wie oft besuchen Sie generell Museen? (Anzahl pro Jahr)
ab und zu
21. Warum besuchen Sie heute dieses Museum?—

Concierge-Führung 2: Birgit und Sören

(andere Fragen bereits vorher beantwortet, da sie zuerst alleine durch das Museum gingen, siehe Interview Seite 39)

1. Was hat Ihnen an der Führung besonders gefallen?
Erst "selbst geführt" dann Führung. Frage/Antwort macht Spass, Intensitätsstufen. War mir zu kalt, ist aber dann zu unangenehm. Gut einen sachkompetenten Begleiter (Carola) zu haben. Die Ergänzungen haben den Begleiter überrascht. Wie man das Umsetzen kann?
2. Was hat Ihnen weniger gut gefallen?
Temperatur, man ist manchmal viel zu weit weg, Dinge die vorausgesetzt werden: das muss man fühlen, wenn ich das nicht fühle baue ich eine Barriere auf. Wie das jetzt war hat das Vorteile, weil ich mich ernst genommen fühle.
3. Hatten Sie das Gefühl, dass die Führung individuell auf Sie abgestimmt war oder eher, dass es eine „Standardführung“ war? Wie hat sich das gezeigt?
War eine Mischung, abgerufener Text, der dann durch Fragen speziell wurde: Vermummung hat mich interessiert, religiöse Themen nicht mehr so präsent. Könnte ich mir sportlichere Antworten vorstellen, nicht darauf vorbereitet - macht es anspruchsvoller für das Personal, Entertainment. Hohe Kompetenz erforderlich. Verfeinerung, Vertiefung vertikal vs. horizontal.
4. Welche Informationen fanden Sie besonders spannend?
Vermummung, breiteres Verstehen, Emotional, Historisch, emotional mitnehmen - keinen Vortrag zu halten - was empfinden die Leute, von Gästen untereinander, sehr psychedelisch "eyes wide shut", viel Lärm um Nichts (Video) Maskenbälle, Karneval. Es kommt einem der damit nicht aufgewachsen ist fremd vor.
Wo sie nicht drauf eingegangen ist: katholisch - zugelassen. Heute nicht mehr zugelassen, Vermummung, Demonstration. Wenn man die Fasnacht weiter zieht... Die feiern sich selbst, das kann man so oder so sehen, zeigt den Darstellungsdrang. Figurensammlung hätte ich mir noch gerne angeschaut.
5. Welchen Mehrwert hat die Führung für Sie gebracht?
Dass ich überhaupt mal Informationen bekomme und Fragen stellen kann. Museumsführer als Repräsentant des Museums.
6. Was sind aus Ihrer Sicht die Vor- und Nachteile an einer Führung teilzunehmen?
Tempo: Aufgrund der Temperaturen lang aber Aufgrund der Fragen hätte man das dann länger machen wollen. Ist aber für Kinder nicht ideal.
7. Was ist Ihnen bei der Führung wichtig?
Die Tiefe nochmal zu steigern. Können normale Führungen nicht, das Museum aus der verstaubten Ecke zu holen. Dan Brown: Museum Bilbao, Winston - individuelle digitale Führung, jeder Gast individuell.
8. Wie gut kennen Sie sich bzw. kannten Sie sich vor der Führung mit dem Thema Fasnacht aus?
(Er:) Null - (Sie:) bei mir ist das nicht Null, ich habe das mehr erfahren. Daraus entsteht die Span-

nung. Ich habe das Grundwissen aber was hier ist ist ja regional und da bin ich aussenvor.

9. Wie erhalten Sie generell in Museen am liebsten Informationen? (z.B. Filme, Tafeln mit Text, persönliche Führung, Audioguide, selber ausprobieren, anderes.)
Von jedem etwas, Führung, Audioguide.
10. Warum besuchen Sie heute dieses Museum?
Interessiert am Schloss, die Information fand ich sehr gut, Information über die Gegend. Sind Neu hier: ein Integrationsthema.

Concierge-Führung 2: Beobachtungen während der Führung

Guide Carola:

- Einleitung zur Geschichte des Museums frontal (wie bei normaler Führung?)
- durch Rückfragen der Besucher entsteht eine Gesprächssituation
- Fragen werden gleich beantwortet
- Keine Frage an die Besucher, was sie besonders interessiert, sondern Guide gibt den Weg vor, bleibt bei Nachfragen aber stehen und erklärt
- Abfragen des Wissensstandes der Besucher „Du sprichst keinen Dialekt, kennst du...“
- Geht auf Laien und Experten ein
- Wissensaustausch persönlich, familiäre Stimmung
- Guide bleibt auch entspannt und interessiert, als fremdes Paar kurzzeitig die Führung übernimmt -> bei einer Erklärung mischt sich das Paar, das aus der Region stammt und Expertenwissen über eine Figur hat, ein und gibt der Gruppe Infos -> Kontaktaufnahme im Museum ist durch die familiäre Stimmung einfach
- Austausch zwischen Laien und Experten findet in der Gruppe statt

Teilnehmer:

- ungezwungen, die meisten trauen sich einfach Zwischenfragen zu stellen, einige sind aber auch ruhiger
- vertrautes Umgehen untereinander, ohne zu flüstern: „Du kommst doch daher, kennst du das?“ Dadurch werden Teilnehmer kurzzeitig zum Guide
- Teilweise stellen Teilnehmer nicht nur Wissenfragen, sondern wollen auch miteinander diskutieren (Aufgabe des Museums Zugezogene in die „Fasnachtsgemeinde“ einzuführen?) (Was passiert mit den Bildern beim Umzug des Museums?)
- Nach ca. einer Stunde noch aufmerksam und stellen Fragen

Kontextinterviews mit Besuchern ohne Führung: Junges Paar aus der Umgebung mit Kleinkind (ca. 3-4 Jahre) und Baby

Fragen zum Einstieg:

1. Warum besuchen Sie heute dieses Museum?
schon lange vorgehabt, es regnet, für die Kinder schön etwas als Familie zu unternehmen und besser als Indoorspielplatz, Kinder sollen die Fasnachtstradition kennenlernen, sind kürzlich alle in den Verein der Mutter eingetreten
2. Mit wem sind Sie hier?
Familie, zwei kleine Kinder
3. Wann haben Sie entschieden heute in dieses Museum zu kommen?
spontan heute Morgen, hatten aber schon vorher im Internet die Öffnungszeiten nachgeschaut
4. Wie viel Zeit haben Sie sich für Ihren Besuch hier eingeplant?
flexibel, so lange die Kinder Lust haben und es eben dauert
5. Warum haben Sie keine Führung gebucht? / Wenn Sie spontan eine Führung hätten buchen können, hätten Sie dies gemacht? Wenn ja, warum? Wenn nein, warum nicht?
Wenn es gerade zum richtigen Zeitpunkt eine Führung gegeben hätte, hätten sie mitgemacht
6. Wenn das Museum eines der folgenden Angebote zur Verfügung gestellt hätte, welches hätten Sie am ehesten in Anspruch genommen? Warum? Oder hätten Sie keines in Anspruch genommen? Warum nicht? (ev. mit Fotos): Audioguide, iPad, App auf dem Smartphone?

Alleine ja, z.B Audioguide oder iPad, mit den Kindern nein, da fänden sie eine persönliche Führung besser

7. Wenn eines gewählt: Haben sie schon einmal in einem Museum damit Erfahrungen gemacht? Wie haben Sie das erlebt? Wie könnten Sie sich eine digitale Museumsführung in diesem Museum vorstellen?
keine Erfahrung
8. Welches Museum, das sie schon besucht haben, hat Ihnen ganz besonders gefallen? Warum? Was war dort anders als in anderen Museen?——
9. Was ist Ihnen beim heutigen Besuch wichtiger: Informationen über die Fasnacht zu bekommen, ein Erlebnis zu haben oder etwas anderes? Warum?
Beides, eher neues zu sehen, mit den Kindern ist es nicht möglich lange zu lesen und sich zu informieren
10. Wie erhalten Sie generell in Museen am liebsten Informationen? (z.B. Filme, Tafeln mit Text, persönliche Führung, Audioguide, selber ausprobieren, anderes Hörstationen, ansonsten nur gezieltes nachlesen an Texttafeln
11. Wie gut kennen Sie sich mit dem Thema Fasnacht aus?
Mutter schon lange Mitglied bei den Seegeistern, jetzt die ganze Familie
12. Wie oft besuchen Sie generell Museen? (Anzahl pro Jahr)
selten, weil die Kinder noch klein sind und nicht lange Geduld haben

Fragen während dem Rundgang:

1. Bekommen Sie genügend Informationen zu den Exponaten?
wird als ausreichend empfunden, aber sowieso keine Zeit zum Lesen
2. Wenn etwas nicht angeschaut: Warum haben Sie dieses Exponat / diesen Teil nicht angeschaut?
Die Kinder bestimmen was angeschaut wird
3. Was finden Sie hier spannend? Worüber möchten Sie gerne mehr erfahren?
Figuren / generell neues über die Fasnacht erfahren
4. Sie sagten am Anfang, dass sie vor allem gekommen sind um Informationen zu bekommen / um etwas zu erleben (je nach Antwort) – wird das Museum diesem Bedürfnis gerecht?
ja
5. Wie könnte man Informationen über die Exponate (besser) vermitteln?——
6. Wie orientieren Sie sich in der Ausstellung? Gibt es einen roten Faden?
7. laufen kreuz und quer, achten nicht darauf ob es ein Leitsystem gibt: „ Vielleicht gibt es eins, aber wir achten da nicht so drauf“, suchen bestimmte Exponate, z. B. Rattenkostüm

Beobachten:

- was machen die Besucher und wie? Warum?
- Was funktioniert nicht für den Benutzer und was wird nicht genutzt?
- Wie interagieren die Personen innerhalb ihrer Gruppe und/oder mit anderen Museumsbesuchern?
- Kinder schauen sich staunend um, haben aber zum Teil auch etwas Angst vor den Figuren und wollen zum Beispiel nicht das Hexenzimmer betreten
- Infos werden nicht gelesen, sondern vor allem umgeschaut
- Bestimmte Exponate werden gesucht, zum Beispiel die Ratte
- Zeigen den Kindern „wo sie dazugehören“
- Kind merkt sich Sachen um sie Oma zu erzählen
- Kreuz und quer laufen, kommen ab und zu noch einmal zurück um Fotos zu machen
- geschlossener Raum wird nicht betreten / übersehen
- Kinder quengeln schon nach wenigen Minuten
- sehr kurze Besuchsdauer

Kontextinterviews mit Besuchern ohne Führung: Sören und Birgit

Fragen zum Einstieg:

1. Warum besuchen Sie heute dieses Museum?
Das Museum schon länger interessant gefunden
2. Mit wem sind Sie hier?
Sind befreundete Kollegen, er wohnt seit einiger Zeit in der Schweiz, sie kommt aus Dresden.
Beide kennen sich nicht mit der Fasnacht aus
3. Wann haben Sie entschieden heute in dieses Museum zu kommen?
Museumsteam und Projekt in Radolfzell bekannt und dadurch interessiert zu kommen, da Sören sein Büro in der Nachbarschaft hat
4. Wie viel Zeit haben Sie sich für Ihren Besuch hier eingeplant?
flexibel
5. Warum haben Sie keine Führung gebucht? / Wenn Sie spontan eine Führung hätten buchen können, hätten Sie dies gemacht? Wenn ja, warum? Wenn nein, warum nicht?
ja
6. Wenn das Museum eines der folgenden Angebote zur Verfügung gestellt hätte, welches hätten Sie am ehesten in Anspruch genommen? Warum? Oder hätten Sie keines in Anspruch genommen? Warum nicht? (ev. mit Fotos): Audioguide, iPad, App auf dem Smartphone?
Birgit: Audioguide am einfachsten, möchte nicht immer wieder auf Tablet schauen müssen
Sören: Knopf im Ohr mit Handy, also Audioguide mit eigenem Device
7. Wenn eines gewählt: Haben sie schon einmal in einem Museum damit Erfahrungen gemacht? Wie haben Sie das erlebt? Wie könnten Sie sich eine digitale Museumsführung in diesem Museum vorstellen?
In der Sagrada Familia Audioguide und Park Güell Barcelona eigenens Device mit App, beides gleich gut empfunden
insgesamt technikaffin und offen, aber machen sich auch Gedanken, was Datenschutz angeht
8. Welches Museum, das sie schon besucht haben, hat Ihnen ganz besonders gefallen? Warum? Was war dort anders als in anderen Museen?
Schlecht: Militärgeschichtliches Museum Dresden --> Viel Personal, aber schlechtes Leitsystem
Museum an sich schön und tolle Architektur, aber man wird schlecht informiert und weiss nicht wo man anfangen soll
9. Was ist Ihnen beim heutigen Besuch wichtiger: Informationen über die Fasnacht zu bekommen, ein Erlebnis zu haben oder etwas anderes? Warum?
Informationen: weil die Fasnacht irritierend ist, für Leute die es nicht machen mit grässlichen Fratzen konfrontiert zu werden, Neugier auf die Tradition, Masken sind faszinierend, psychologisch spannend, was bedeutet die Maske für die Leute, Geschichte
10. Wie erhalten Sie generell in Museen am liebsten Informationen? (z.B. Filme, Tafeln mit Text, persönliche Führung, Audioguide, selber ausprobieren, anderes
Lebendiger als Texttafeln: Filme (Bild und Ton wirken zusammen eindrücklich --> zum Bsp. im Völkerschlachtmuseum), am liebsten Variation, Abwechslung, für jeden etwas dabei, unterschiedlich aufbereitete Inhalte, auch der Aspekt Entertainment wichtig
11. Wie gut kennen Sie sich mit dem Thema Fasnacht aus?
nicht gut, aber neugierig
12. Wie oft besuchen Sie generell Museen? (Anzahl pro Jahr)
öfters, vor allem im Urlaub

Beobachtung:

- Schauen sich „interaktive Station“ (zusammengeheftete Blätter mit Bildern, die man mitnehmen und während dem Gang durch die Ausstellung suchen kann) gleich an und nehmen ein Exemplar mit (Spielstation wird bereitwillig genutzt)
- lesen Einführung auf Texttafeln interessiert, nehmen sich viel Zeit und unterhalten sich viel mit-

einander

- suchen gezielt nach Objekten, die sie kennen
- Leitsystem und Reihenfolge der Ausstellung nicht klar, verunsichert wo sie starten sollen
- Das Durchlaufen der Ausstellung, ohne Vorwissen ist schwierig, Inhalte erschliessen sich nicht, hätten gerne Erklärungen, oder würden alleine das Handy zum recherchieren benutzen oder sich ein Buch kaufen
- Figuren gefallen ihnen teilweise, aber wissen nicht was sie darstellen
- neugierig auf die Hexenküche, Sören bleibt am Vorhang hängen
- Figuren regen zum Austausch über eigene Kostümiddeen und philosophische Fragen an
- Das Rätsel wird wieder hervorgeholt und gemerkt, dass man anscheinend nicht in der richtigen Reihenfolge durch die Ausstellung geht, aber der Gamification Aspekt wird interessant gefunden
- Auf der Karte wird der Bezug zum eigenen Wohnort (Radolfzell) gesucht, „Da sind die Frösche“
- Stellen sich gegenseitig Fragen, ohne etwas beantworten zu können
- Haben Spass am Entdecken
- Touchscreens werden ausprobiert und reagieren mit Enttäuschung, dass sie nicht funktionieren
- Frieren im Museum

Fragen während dem Rundgang:

1. Bekommen Sie genügend Informationen zu den Exponaten?
Nein, Fülle von Exponaten, die sich aber nicht erschliessen
2. Wenn etwas nicht angeschaut: Warum haben Sie dieses Exponat / diesen Teil nicht angeschaut?
Vitrinenteil: Zu trocken, zu viel Info und Exponate, ästhetisch nicht schöne Aufhängung wirkt störend
3. Was finden Sie hier spannend? Worüber möchten Sie gerne mehr erfahren?
Entstehung, Sinn, psychologischer Sinn: Was bewegt die Leute sich hässlich zu machen und zu verstecken?
4. Sie sagten am Anfang, dass sie vor allem gekommen sind um Informationen zu bekommen – wird das Museum diesem Bedürfnis gerecht?
nein
5. Wie könnte man Informationen über die Exponate (besser) vermitteln?
Guide, Leitung, modernere Medien, Vorinfos fehlen -> grobe Einführung alle halbe Stunde, verschiedene Intensitätsgrade der Wissensvermittlung anbieten (tiefere und oberflächlichere)
6. Wie orientieren Sie sich in der Ausstellung? Gibt es einen roten Faden?
nein, kreuz und quer

Kontextinterviews mit Besuchern ohne Führung: Ines und Helmut aus Heiteltingen/Markelfingen

1. Warum besuchen Sie heute dieses Museum?
Wir waren schon öfters im Museum und wollen es unseren Freunden zeigen
2. Mit wem sind Sie hier?
zeigen ihren zwei Freunden, die gerade zu Besuch da sind, das Museum und übernehmen dabei ein bisschen die Rolle der Guides
3. Wann haben Sie entschieden heute in dieses Museum zu kommen?
schon länger geplant (seit ca. 4 Wochen) wegen dem anstehenden Besuch und haben sich im Internet über die Öffnungszeiten informiert
4. Wie viel Zeit haben Sie sich für Ihren Besuch hier eingeplant?
an sich flexibel, waren aber erst ca eine Stunde vor der offiziellen Schliessungszeit da und haben abends auch noch etwas vor
5. Warum haben Sie keine Führung gebucht? / Wenn Sie spontan eine Führung hätten buchen können, hätten Sie dies gemacht? Wenn ja, warum? Wenn nein, warum nicht?
wenn gerade eine Führung angeboten worden wäre, hätten sie gerne spontan teilgenommen
6. Wenn das Museum eines der folgenden Angebote zur Verfügung gestellt hätte, welches hätten Sie am ehesten in Anspruch genommen? Warum? Oder hätten Sie keines in Anspruch genom-

men? Warum nicht? (ev. mit Fotos): Audioguide, iPad, App auf dem Smartphone?

hätten das iPad gewählt, es geteilt und zusammen geschaut

Smartphone nein, Audioguide auch nicht, weil dadurch als Gruppe keine Interaktion mehr möglich ist, aber alleine wäre es eine Option

7. Wenn eines gewählt: Haben sie schon einmal in einem Museum damit Erfahrungen gemacht? Wie haben Sie das erlebt? Wie könnten Sie sich eine digitale Museumsführung in diesem Museum vorstellen?

Hatten in Berlin auf einer Stadtrundfahrt einen Audioguide, was sie ok fanden. Aber bevorzugen Führungen mit Menschen, als Guide weil man da besser ins Gespräch kommt

8. Welches Museum, das sie schon besucht haben, hat Ihnen ganz besonders gefallen? Warum? Was war dort anders als in anderen Museen?—

9. Was ist Ihnen beim heutigen Besuch wichtiger: Informationen über die Fasnacht zu bekommen, ein Erlebnis zu haben oder etwas anderes? Warum?

Das Erlebnis und auch das Weitergeben vom Fasnachtsgefühl an die Freunde

10. Wie erhalten Sie generell in Museen am liebsten Informationen? (z.B. Filme, Tafeln mit Text, persönliche Führung, Audioguide, selber ausprobieren, anderes Texttafeln „Überschriftenleser“

Ines: selbst etwas machen ist zu anstrengend und „ist doch nur etwas für die Kinder und Männer“

11. Wie gut kennen Sie sich mit dem Thema Fasnacht aus?
sind bei den Umzügen dabei, aber selbst nicht im Verein. Kennen sich mit den Fasnachtstraditionen in ihrem eigenen Ort aus (als Seifensieder geboren), ansonsten kein Fachwissen
12. Wie oft besuchen Sie generell Museen? (Anzahl pro Jahr)
sporadisch

Während dem Rundgang nicht beobachtet, aber ein paar der Fragen danach noch gestellt:

1. Bekommen Sie genügend Informationen zu den Exponaten?
nein, teilweise gibt es keine Infos zu den Exponaten und das macht es schwierig etwas zu erfahren
2. Wenn etwas nicht angeschaut: Warum haben Sie dieses Exponat / diesen Teil nicht angeschaut?
Erinnern sich noch an den Gesamteindruck von vor ein paar Jahren, alles ist noch gleich
Waren einmal mit Kindern da und sie fanden die Hexenküche gruselig
3. Wie orientieren Sie sich in der Ausstellung? Gibt es einen roten Faden?
nein, war nicht erkennbar. Teilweise waren die Türen zu und dadurch Räume fast übersehen

Kontextinterviews mit Besuchern ohne Führung: Interview Ehepaar, von Freunden eingeladen

1. Warum besuchen Sie heute dieses Museum?
Wir haben das als Geburtstagsgeschenk bekommen von Freunden, Bekannte wollten das zeigen, Seit 10 Jahren in der Region.
2. Mit wem sind Sie hier?
Mit diesen Freunden, die uns das geschenkt haben
3. Wann haben Sie entschieden heute in dieses Museum zu kommen?
Seit Oktober (ein Monat).
4. Wie gut kennen Sie sich bzw. kannten Sie sich mit dem Thema Fasnacht
Weniger, zuschauen, seit dem wir hier sind. Wir kennen das als Fasching.
5. Wie viel Zeit haben Sie sich für Ihren Besuch hier eingeplant?
Wir hatten es grösser erwartet, waren aber überrascht wie viele Kostüme es hat
6. Warum haben Sie keine Führung gebucht? / Wenn Sie spontan eine Führung hätten buchen können, hätten Sie dies gemacht? Wenn ja, warum? Wenn nein, warum nicht?
Eine Führung wäre interessant, man hätte Fragen stellen können. Informationen zum Hintergrund. Zu vielem hat man ohne Führung gar keine Informationen, man liest ja auch nicht alles.

Allerdings sind Führungen oft sehr gross und zu den falschen Zeiten – man möchte dann nicht zu lange warten

7. Wenn das Museum eines der folgenden Angebote zur Verfügung gestellt hätte, welches hätten Sie am ehesten in Anspruch genommen? Warum? Oder hätten Sie keines in Anspruch genommen? Warum nicht? (ev. mit Fotos): Audioguide, iPad, App auf dem Smartphone?
Schloss Neuschwanstein hatte dies, wir haben dort punktuell zugehört und fanden es gut. Sinnvolle Option, in der heutigen Zeit. Wenn das Personal nicht da ist, als Alternative. Zur Vertiefung der Information, verschiedene Sprachen. Könnte man sich auch hier vorstellen.
Was hier schade ist, dass alles so eng zusammensteht, damit man sich das richtig anschauen kann. Digitaler Guide für spezifische Information über Nummern zu den Maken/Puppen. Falls grad keine Führung ist.
8. Die Bildschirme hier ausprobiert?
Ja, wir haben es versucht aber es funktioniert nicht.
9. Welches Museum, das sie schon besucht haben, hat Ihnen ganz besonders gefallen? Warum? Was war dort anders als in anderen Museen?
Mehrere Museen in Dresden. Heimatmuseum Magdeburg: schon wenn man hineinkommt, erlebt man ein Wow, Kindheitserfahrung. Neuschwanstein: Einblick in die Geschichte, lebhaft Darstellung
10. Wie wurde in Neuschwanstein vermittelt?
Wie das gebaut wurde, auch Dioramen mit Puppen. Lebhaft Darstellung. Auch mit digitalem Guide, die Führung war dann weg, das waren zu viele.
11. Was ist Ihnen beim heutigen Besuch wichtiger: Informationen über die Fasnacht zu bekommen, ein Erlebnis zu haben oder etwas anderes? Warum?
Etwas erfahren. Schön, die Vielfältigkeit zu sehen, alleine die Vielfältigkeit der Masken zu sehen. Geschichte reinbringen wäre schön.
12. 13. Was war heute wichtig, das Ziel?
Zeit mit den Freunden. Was es für Kostüme gibt, wo kommen die her. Die Vielfältigkeit zu sehen. Sollte mehr Raum haben und die Geschichte mehr reinzubringen, aufwerten.
13. Was hat Ihnen weniger gut gefallen?
Schade, dass alles sehr eng war (die Puppen waren sehr nahe beieinander)
14. Wie oft besuchen Sie generell Museen? (Anzahl pro Jahr)
Eher nicht, im Urlaub

Kontextinterviews mit Besuchern ohne Führung: Ehepaar „weisse Fasnacht“

1. Warum besuchen Sie heute dieses Museum?
Heute ist der letzte Tag, an dem es offen ist. Wir wollen schauen, was es neues gibt. Wir waren schon dreimal hier, aber schon länger nicht mehr
2. Mit wem sind Sie hier?
Wir sind ein Ehepaar
3. Wann haben Sie entschieden heute in dieses Museum zu kommen?
gestern
4. Wie viel Zeit haben Sie sich für Ihren Besuch hier eingeplant?
Ca. 1 Stunde
5. Warum haben Sie keine Führung gebucht? / Wenn Sie spontan eine Führung hätten buchen können, hätten Sie dies gemacht? Wenn ja, warum? Wenn nein, warum nicht?
Je nach Länge hätten wir wahrscheinlich eine gemacht. Manchmal sind Führungen zu intensiv
6. Wenn das Museum eines der folgenden Angebote zur Verfügung gestellt hätte, welches hätten Sie am ehesten in Anspruch genommen? Warum? Oder hätten Sie keines in Anspruch genommen? Warum nicht? (ev. mit Fotos): Audioguide, iPad, App auf dem Smartphone?
Wir sind nicht so Fan von Technik, lieber eine Führung wo man Rückfragen stellen kann. Audio-

guides haben wir auch schon gemacht, aber wir sind nicht so Fan davon. (Können nicht begründen warum)

7. a. Wenn eines gewählt: Haben sie schon einmal in einem Museum damit Erfahrungen gemacht? Wie haben Sie das erlebt? Wie könnten Sie sich eine digitale Museumsführung in diesem Museum vorstellen?
8. Welches Museum, das sie schon besucht haben, hat Ihnen ganz besonders gefallen? Warum? Was war dort anders als in anderen Museen?
Allgemein haben sie in Frankreich schon früher angefangen mit neuen Medien, das gefällt uns. In vielen Schlössern hat es z.B. Bildschirme mit Infos. Gut gefallen hat uns das inatura in Dornbirn (z.B. das Nachempfinden der Lawine, wie wenn man drin wäre) oder die Venaria Riale bei Turin (Illumination: wenn man reinläuft, geht das Licht an, eine Zeitreise wenn man weitergeht)
9. Was ist Ihnen beim heutigen Besuch wichtiger: Informationen über die Fasnacht zu bekommen, ein Erlebnis zu haben oder etwas anderes? Warum?
10. Wie erhalten Sie generell in Museen am liebsten Informationen? (z.B. Filme, Tafeln mit Text, persönliche Führung, Audioguide, selber ausprobieren, anderes)
11. Wie gut kennen Sie sich mit dem Thema Fasnacht aus?
Wir sind beide in einer Zunft
12. Wie oft besuchen Sie generell Museen? (Anzahl pro Jahr)
1x im Jahr in Konstanz und sonst in den Ferien

Interview Kassenaufsicht: Thorsten und Petra, Ala Bock Dingelsdorf

1. Wie setzt sich das Kassenpersonal zusammen?
das Kassenpersonal besteht aus Ehrenamtlichen aus den verschiedenen Fasnachtsvereinen der Umgebung. Jeder Verein ist ca. alle zwei Jahre dran und auch dann kommen immer unterschiedliche Mitglieder. Die beiden sind zum ersten mal da.
2. Wie habt ihr euch auf eure Arbeit hier vorbereitet?
normalerweise kriegt man ein paar Infos von jemandem aus dem Verein, der schon einmal da war und holt sich den Schlüssel aus dem Golfclub nebenan. Uns wurde noch gesagt, dass wahrscheinlich nicht viel los ist und man sich was zum Lesen mitnehmen kann, aber wir sind ja zu zweit da. Heute haben wir Glück, weil ja eure Veranstaltung hier ist und wir deshalb von Carola die Kasse gezeigt bekommen haben.
3. Kennt ihr das Museum und könntet Besucherfragen beantworten?
nein. Wir sind zwar selbst aktiv, aber kennen uns ja trotzdem nicht mit allem aus. Das ist dann schon ein schlechtes Gefühl, wenn man an der Kasse sitzt und dem Besucher eventuell gar nicht weiterhelfen kann
4. Wo seht ihr Verbesserungspotenzial im Museum?
Wünschen sich eine bessere Einweisung für den Kassendienst, zum Beispiel eine einführende Schulung für die Vereine, sodass jeder der an der Kasse sitzt, zumindest einmal bei einer Führung durch das Museum mitgemacht hat. Das würde die Unsicherheit nehmen und sie würden daran sehr gerne teilnehmen, weil sie ja sowieso an der Fasnacht interessiert sind.

Interview mit Michael / Museumsdirektor und Projektleiter Museum 4.0

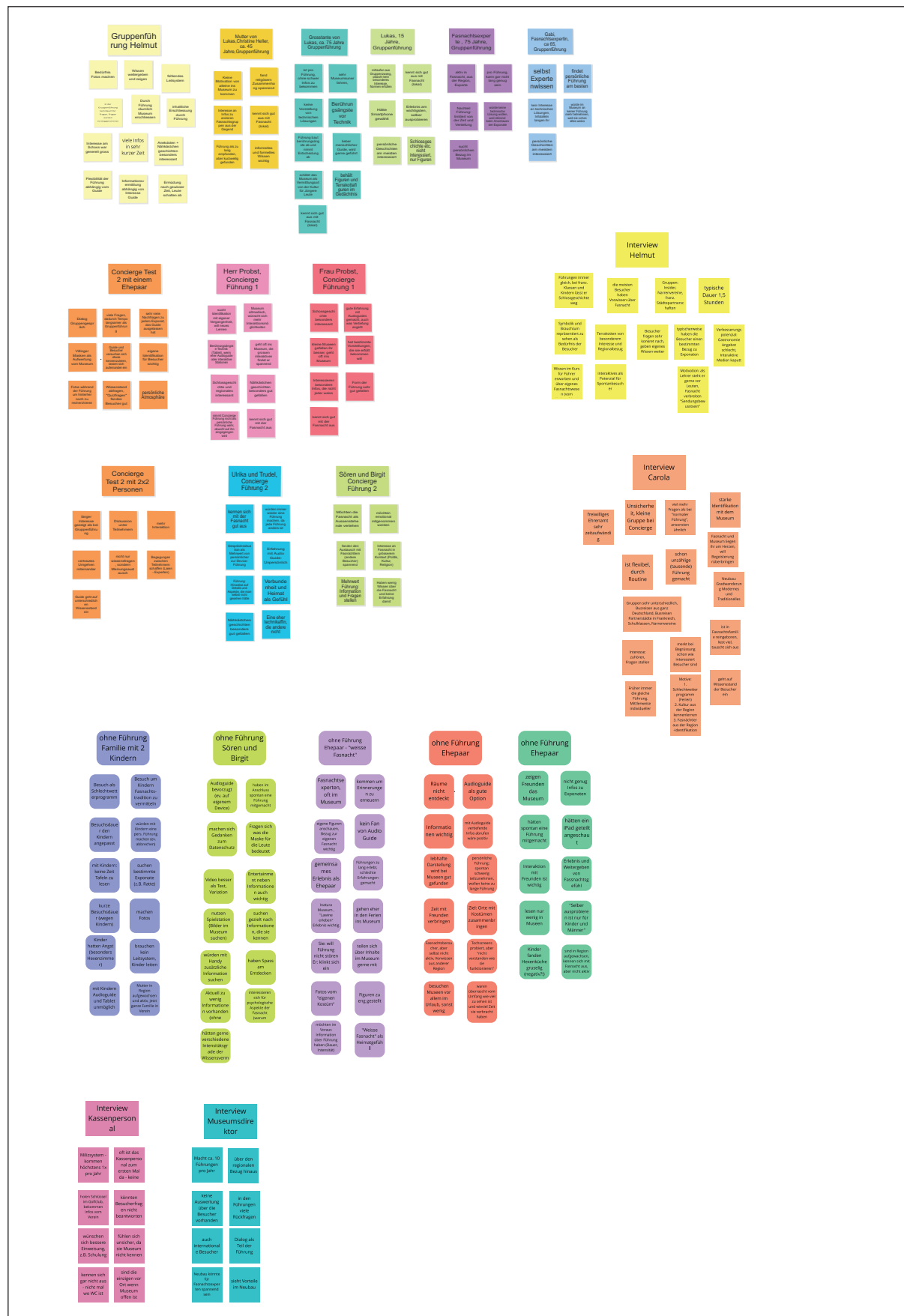
1. Machst du auch Führungen im Museum?
nur ausnahmsweise, wenn es gewünscht wird, das ich als Direktor sie gebe. Ca. 10 Führungen im Jahr. Er will die Ausrichtung des Museums vorgeben und die Botschaft sollte auch sein, über den Tellerrand hinauszuschauen und nicht im regionalen zu verharren
2. Unterschiede zu Helmut's Führung?
Helmut ist ein Funktionär, der auch viel mit aufgebaut hat und aus seiner persönlichen Sicht erzählt. Michael versucht es mit mehr Abstand zu sehen. Ihm geht es um das Thema Fasnacht

selbst, weniger um eine bestimmte regionale Figur, nur weil man aus dem Ort kommt. Blick von aussen ist mir wichtig, ebenso kulturwissenschaftliche Aspekte

3. Was sind deiner Meinung nach die Beweggründe der Besucher herzukommen?
richtige Struktur nicht gefunden. Eine Kategorie sind sicher die Narren selber, regionale Leute die „ihre Figur“ sehen wollen. Vor kurzem war zum Beispiel eine Familie aus Guatemala da, die hergezogen ist und immer wieder das Schild an der Autobahn gesehen hat und dann aus Neugier vorbei kam. Teilweise auch Leute die Ferien in der Gegend machen, also durchaus auch mal international von Holland oder den USA. Aber es gibt da keine Auswertung zu den Besuchern
4. Wie verhalten sich die Besucher im Museum wenn sie nicht an einer Führung teilnehmen?
Ein bisschen kann man es in Schnell- und Langsamgeher unterteilen. Einige gehen zügig durch, andere setzten sich mit allem möglichen auseinander und lesen dann auch Texttafeln. In den Führungen kommen normalerweise viele Rückfragen und es entstehen dann auch oft Gespräche. Wenn ich eine Führung gebe, baue ich das Dialoge-Führen auch als Konzept mit ein, spreche die Leute so an, dass aktive Gespräche entstehen und ich nicht nur mein Wissen erzähle. Am Anfang ist dadurch schon fast eine Viertelstunde weg, bevor die eigentliche Führung losgeht.
5. Gibt es Leitlinien für die Guides oder erarbeitet jeder sein Konzept selbst?
jeder Guide hat sein eigenes Konzept. Helmut und Carola erzählen zum Beispiel mehr über die Geschichte vom Schloss, ich erzähle dazu nur ein paar Sätze.
Die Hauptmotivation der Ehrenamtlichen ist sicher auch Ihre Leidenschaft für die Fasnacht und ihre persönlichen Geschichten, die sie gerne weitergeben. Es gibt 4 Guides, die sich abwechseln, wobei Helmut die meisten macht. Er ist Rentner und hat am meisten Zeit. Die Führungen gehen meistens etwa eine Stunde.
6. Wie ist der Umgang mit Fasnachtsexperten wie Gabi, die eigentlich schon alles wissen?
Diese Leute kommen normalerweise gar nicht mehr ins Museum, weil sie sagen, wir kennen das ja alles schon. Vielleicht ist für diese Leute dann der Neubau wieder interessant, weil sie da dann doch mal vorbeikommen. Aber Fasnachtsexperten, die zum ersten mal das Museum besuchen, sind in der Regel begeistert und geben oft das Feedback, dass sie das nicht so toll erwartet hätten. Z.B. die Larvenfreunde, die Maskenexperten sind, waren so begeistert, dass sie jetzt eine Kooperation mit uns suchen.
7. Durch den Umzug wird der Schossharakter verlorengehen, was viele Besucher schade finden. Was sagst du dazu?
Natürlich ist es schade, aber dieses Konzept hat einfach auch keine Zukunft mehr. Die Vorteile bei dem Neubau überwiegen deutlich.

8.4. Realtimeboard

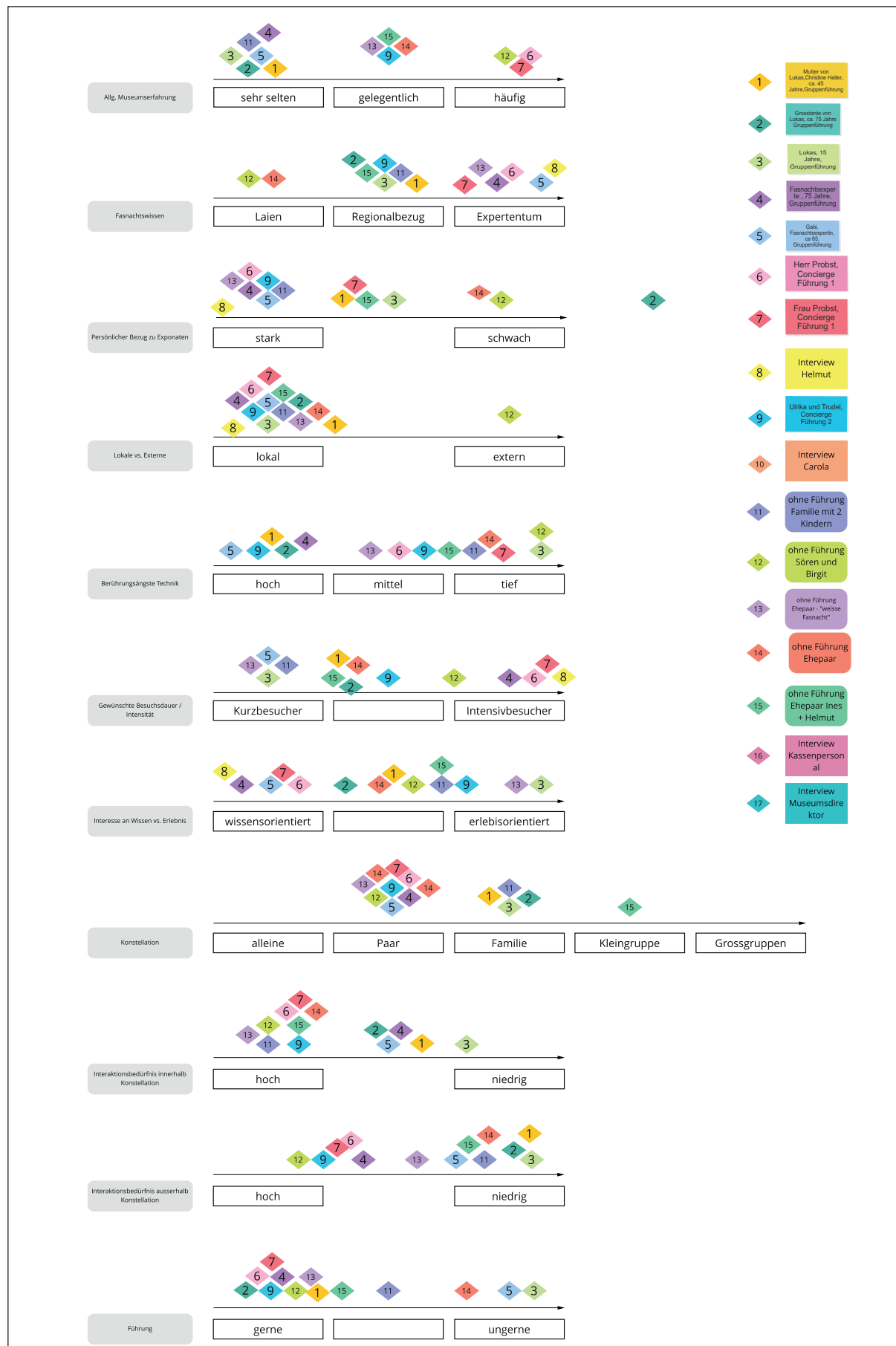
Erste Sortierung



[illegible]

[illegible]

Dimensionen



8.5. Personas

<i>Wissenshungrige Experten</i> Herbert 52 Jahre Beschreibung Herbert ist mit der lokalen Fasnacht aufgewachsen und nimmt aktiv daran teil. Er weiss aus eigener Erfahrung sehr viel über die Fasnacht, aber auch weil er sehr interessiert ist und so auch viel über die Fasnacht liest. Mit seinem Wissen könnte er eigentlich selber eine Führung durchs Museum anbieten, er nimmt aber auch gern an einer solchen teil. Er hat einen persönlichen Bezug zu gewissen Exponaten, möchte aber zu allem Informationen bekommen. Da er schon sehr viel weiss, kann er neues Wissen gut an das bestehende anknüpfen. Ihm macht es auch Spass das eigene Wissen zu testen bzw. zeigen zu können. Er nimmt sich für den Besuch gerne viel Zeit und ist auch bereit Aufwand zu investieren (z.B. Tafeln lesen).	Ziele - neues lernen und Wissen erweitern - Fasnacht ist für ihn ein Teil seines Lebens und er verbringt möglichst viel Zeit in einer Umgebung mit diesem Thema Dimensionen Fachwissen: tief _____ hoch  Technikaffin: tief _____ hoch  Erlebnis wichtig: tief _____ hoch  Informationsbedürfnis: tief _____ hoch  Besuchsdauer: tief _____ hoch  Bedürfnis Interaktion in Konstellation: tief _____ hoch  Bedürfnis Interaktion ausserhalb: tief _____ hoch  Meinung zu Audioguide, Tablet- / Smartphone App-Guide - Wäre bereit sich mit Technik auseinanderzusetzen, um mehr Infos zu erhalten	Frustrations- und Pain Points - Zu wenige Informationen zu den Exponaten Bedürfnisse - Viel Detail-Informationen zu den Exponaten - Möglichkeit Wissen noch zu erweitern und neues zu lernen - Austausch mit anderen Besuchern / Experten
--	--	---

<i>Fasnachtserfahrene aus der Region</i> Hanna und Gertrud 45 und 74 Jahre Beschreibung Hanna und ihre Tante Gertrud kommen aus der Region und gehen gerne in Museen, in denen sie mehr über ihre Region lernen. Gertrud ist sehr lokal verankert und nie viel gereist. Sie kennen viele Geschichten über die lokale Fasnacht und finden im Museum das Heimatgefühl und die Erinnerungen, die die Exponate in ihnen wecken schön. Sie erfahren gerne noch neues, kommen aber hauptsächlich wegen dem Erlebnis ins Museum. Den Austausch mit anderen Besuchern finden sie spannend. Die beiden ergänzen sich durch Erfahrung und Technikinteresse. Sie sind alle paar Jahre mal wieder im Schloss.	Ziele - gemeinsam etwas unternehmen - Erinnerungen wecken - ein schönes Erlebnis haben Dimensionen Fachwissen: tief _____ hoch  Technikaffin: tief _____ hoch  Erlebnis wichtig: tief _____ hoch  Informationsbedürfnis: tief _____ hoch  Besuchsdauer: tief _____ hoch  Bedürfnis Interaktion in Konstellation: tief _____ hoch  Bedürfnis Interaktion ausserhalb: tief _____ hoch  Meinung zu Audioguide, Tablet- / Smartphone App-Guide - unpraktisch, da gemeinsam unterwegs, stört Unterhaltung - Gertrud kennt sich mit Tablet / Smartphone nicht aus und hat Berührungängste	Frustrations- und Pain Points - Trotz Vorwissen ist es schwierig etwas von den Exponaten zu erfahren. - Texte sind teilweise nicht vorhanden oder zu lang Bedürfnisse - Möchten Wissen in Form von persönlichen, unterhaltenden Geschichten vermittelt bekommen - Mediale Inhalte müssen einfach zu bedienen sein, da sie sie sonst nicht nutzen - Möchten sich untereinander austauschen können und gerne auch mit anderen Besuchern - Bildungscharakter für jüngere Leute finden sie wichtig - Würden hinterher gerne noch zusammen einen Kaffee trinken, gerne auch im Museum
---	--	---

<i>Externe</i> Susi und Rolf 40 Jahre Beschreibung Sie sind vor drei Jahren zugezogen und haben erfahren, dass die Fasnacht für die Lokalen ein wichtiges Ereignis ist. Sie haben auch schon Fasnachtsumzüge besucht, fühlen sich aber nicht als Teil der Fasnacht und wissen auch nicht genau, was es mit den Bräuchen auf sich hat. Sie würden sich gerne in der Region besser integrieren. Sie möchten gerne verstehen was die lokale Fasnacht genau ist, wie sie entstanden ist und möchten den Reiz der Fasnacht verstehen. Sie gehen ab und zu in ein Museum und mögen es interaktiv und nehmen sich Zeit für ihren Besuch. Während dem Besuch tauschen sie sich gerne untereinander aus. Sie sind auch offen für den Austausch mit lokalen "Experten".	Ziele • Etwas über lokale Kultur erfahren • Reiz und Hintergrund der Fasnacht verstehen • gemeinsam Zeit verbringen Dimensionen Fachwissen: tief hoch Technikaffin: tief hoch Erlebnis wichtig: tief hoch Informationsbedürfnis: tief hoch Besuchsdauer: tief hoch Bedürfnis Interaktion in Konstellation: tief hoch Bedürfnis Interaktion ausserhalb: tief hoch Meinung zu Audioguide, Tablet- / Smartphone App-Guide • wollen sich während dem Besuch unterhalten, dabei stört der Audioguide • Bei einer App machen sie sich Gedanken über Datenschutz, haben aber vergleichbares schon genutzt	Frustrations- und Pain Points • Das „Erlebnis Fasnacht“ wird durch die Präsentation der Ausstellung nicht vermittelt • Um Infos zu bekommen ist langes Lesen notwendig, zu einigen Exponaten gibt es keine Infos • Es gibt kein Leitsystem, Orientierung schwierig • Es gibt keine Möglichkeit etwas selbst auszuprobieren • Touchscreens funktionieren nicht Bedürfnisse • Mischung aus Erlebnis und Wissensvermittlung • Möchten eine kurze Einführung • Ein Leitsystem hilft ihnen bei der Erkundung des Museums, so dass sie alles "richtig machen" • möchten unterhalten werden, gerne auch selbst ausprobieren • abwechslungsreiche (mediale) Aufbereitung der Inhalte • Möchten sich untereinander austauschen können und gerne auch mit anderen Besuchern
---	---	--

<i>Externe</i> Jolien und Ruben 68 Jahre Beschreibung Sie wohnen in Belgien und machen gerade Urlaub mit ihrem Camper. Im Urlaub möchten sie möglichst viel von der Umgebung erkunden. Im lokalen Tourismusbüro sind sie auf das Fasnachtsmuseum aufmerksam geworden. Sie haben kein besonderes Interesse an der Fasnacht, sind aber froh, etwas interessantes gefunden zu haben. Sie möchten hier ein bisschen Zeit vertreiben und etwas über die Region erfahren. Im Urlaub gehen sie öfters mal in Museen. Zu Hause werden sie ihren Bekannten von ihren Erlebnissen und besonderen Exponaten erzählen. Dazu machen sie im Museum ein paar Fotos. Nach dem Museumsbesuch suchen sie sich ein nahegelegenes Kaffee um den Tag abzurunden.	Ziele • Etwas über lokale Kultur erfahren • ein schönes Erlebnis haben • Schlechtes Wetter im Urlaub sinnvoll nutzen Dimensionen Fachwissen: tief hoch Technikaffin: tief hoch Erlebnis wichtig: tief hoch Informationsbedürfnis: tief hoch Besuchsdauer: tief hoch Bedürfnis Interaktion in Konstellation: tief hoch Bedürfnis Interaktion ausserhalb: tief hoch Meinung zu Audioguide, Tablet- / Smartphone App-Guide • stört Unterhaltung • wenn es die einzige Möglichkeit ist, fremdsprachige Infos zu erhalten, würden sie sich auf Audioguide oder Tablet eventuell einlassen	Frustrations- und Pain Points • Aus den Exponaten alleine erschliesst sich ihre Geschichte nicht und die Texte sind nur auf deutsch. Als fremdsprachige Touristen erhalten sie kaum Infos und auch das „Erlebnis Fasnacht“ wird durch die Präsentation der Ausstellung nicht vermittelt Bedürfnisse • Möchten unterhalten werden • Möchten die wichtigsten Informationen über die lokale Fasnacht (aber nicht mehr) in einer Sprache, die sie verstehen (z. B. Englisch) • Hätten gerne ein Andenken an den Besuch, z.B. ein Foto oder etwas aus dem Shop • Sie schätzen eine Sitzgelegenheit um zwischendurch eine Pause zu machen - Kaffee? • Möchten gemeinsam durch die Ausstellung laufen
---	---	--

<i>Familie</i> Familie Schulz Vater, Mutter, 2 Kinder (6 und 8 Jahre) Beschreibung Die Eltern sind in der Region aufgewachsen und waren schon als Kinder aktiv in der Fasnacht. Inzwischen sind sie Eltern geworden und nehmen auch mit den Kindern aktiv am Fasnachtsgeschehen teil. Sie kennen die Fasnacht hauptsächlich vom Erleben, haben aber nicht sehr viel Wissen über die Geschichte der Fasnacht allgemein. Beim Museumsbesuch lassen sie sich von den Kindern leiten. Der Grund für ihren Besuch ist, dass sie den Kindern die Fasnachtstradition zeigen wollen und einen gemeinsamen Ausflug machen möchten, der der ganzen Familie Spass macht.	Ziele • gemeinsam Zeit verbringen • neues lernen • den Kindern Tradition zeigen • ein schönes Erlebnis haben • unterhalten werden Dimensionen Fachwissen tief hoch Technikaffin tief hoch Erlebnis wichtig tief hoch Informations- bedürfnis tief hoch Besuchsdauer tief hoch Bedürfnis Interaktion in Konstellation tief hoch Bedürfnis Interaktion ausserhalb tief hoch Meinung zu Audioguide, Tablet- / Smartphone App-Guide • unpraktisch, da gemeinsam unterwegs, stört Interaktion als Familie • Eltern haben die Hände voll und wollen kein Gerät herumtragen • Kinder leiten durch das Museum, Eltern folgen und haben keine Zeit Gerät zu bedienen	Frustrations- und Pain Points • Um Infos zu bekommen ist langes Lesen notwendig, was die Kinder ungeduldig macht • Der Kleine hat Angst vor der Hexenküche und einigen Exponaten • Die Kinder können nichts anfassen, oder selbst ausprobieren • Aus den Exponaten alleine erschliesst sich ihre Geschichte nicht, nach einigen gleich aufbereiteten Inhalten kommt Langeweile auf Bedürfnisse • Möchten das Museum nicht nach einer vordefinierten Reihenfolge erkunden • Möchten während dem Besuch miteinander interagieren (sprechen, Sachen gemeinsam anschauen oder ausprobieren, Fotos machen) • Möchten Informationen leicht verständlich und ohne viel lesen zu müssen vermittelt bekommen • Möchten „ihre Figur“ anschauen • Hätten gerne eine Sitzgelegenheit mit Beschäftigungsangebot für die Kinder und bei der sie selbst mitgebrachtes Essen / Trinken verzehren können
---	--	--

<i>Kind</i> Laura 8 Jahre, 1,35 m gross Beschreibung Laura hat Lust ins Museum zu gehen, weil sie selbst Spass am Verkleiden hat und auch schon einen Umzug gesehen hat und beeindruckend fand. Sie liest einzelne kurze Texte von interessanten Sachen im Museum selbst und entdeckt gerne etwas zu erst. Angebote für Kinder würde sie nutzen, z.B. eine Rallye. Sie ist gerne selbst aktiv und probiert etwas aus. Exponate würde sie gerne anfassen. Ihre Aufmerksamkeitsspanne ist kurz, wenn etwas nicht interessant genug ist. Insgesamt reicht es ihr nach einer Stunde im Museum, ausser etwas fesselt sie sehr. Z.B Verkleiden, Truhe zum entdecken, Spiel...	Ziele • neues entdecken und ausprobieren • mehr über die Fasnacht erfahren • unterhalten werden Dimensionen Fachwissen tief hoch Technikaffin tief hoch Erlebnis wichtig tief hoch Informations- bedürfnis tief hoch Besuchsdauer tief hoch Bedürfnis Interaktion in Konstellation tief hoch Bedürfnis Interaktion ausserhalb tief hoch Meinung zu Audioguide, Tablet- / Smartphone App-Guide • Geräte zum Herumtragen stören Laura nach kurzer Zeit und sie will nach keiner festen Reihenfolge laufen • Das Tablet würde sie schon ausprobieren, aber ihre Eltern wollen nicht, dass sie während dem gemeinsamen Ausflug damit spielt und es eventuell fallen lässt	• interaktive Stationen oder ein Angebot für Kinder fände sie besser Frustrations- und Pain Points • Ärgert sich, wenn sie Sachen wegen ihrer Grösse nicht ausprobieren und anschauen kann. • keine Möglichkeit etwas anzufassen, oder selbst auszuprobieren • Texte sind zu lang und unverständlich Bedürfnisse • Möchten das Museum nicht nach einer vordefinierten Reihenfolge erkunden • Aktiv etwas machen • Kindgerechte Infovermittlung • Angebote für Kinder, will angesprochen werden • Sicherheitsbedürfnis • Sachen anfassen, frei bewegen, braucht verständliche Kennzeichnung was erlaubt / verboten ist • Essen/trinken während des Besuchs • Nimmt gerne etwas mit nach Hause als Andenken
---	---	--

<i>Jugendlicher</i> Jan 15 Jahre Beschreibung Jan ist zwar mit seiner Familie im Museum, läuft aber eigentlich lieber alleine durch die Ausstellung. Von alleine hätte er keine Motivation gehabt ins Museum zu kommen. Texttafeln liest er nicht, aber er probiert gerne selbst etwas an interaktiven Stationen aus. Mit Technik kennt er sich gut aus und hat keinerlei Berührungsängste. Wissen muss sich ihm ohne eigenen Aufwand nebenbei erschliessen. Ihm geht es vor allem darum, etwas zu erleben	Ziele - etwas erleben - unterhalten werden Dimensionen Fachwissen tief _____ hoch Technikaffin tief _____ hoch Erlebnis wichtig tief _____ hoch Informations- bedürfnis tief _____ hoch Besuchsdauer tief _____ hoch Bedürfnis Interaktion in Konstellation tief _____ hoch Bedürfnis Interaktion ausserhalb tief _____ hoch Meinung zu Audioguide, Tablet- / Smartphone App-Guide - Jan würde sich eine App auf seinem Smartphone installieren - mediale Angebote und interaktive Stationen würde er nutzen	Frustrations- und Pain Points - Keine Möglichkeit selbst aktiv zu sein / etwas auszuprobieren, dadurch schnell Langweile - Zu lange Texte möchte er nicht lesen Bedürfnisse - Möchte unterhalten werden - Will selbst ausprobieren / an Gamification und neuen Medien interessiert
--	--	--

8.6. User Scenarios als Stories

Lange User Stories - zur aktuellen Situation im Museum

Sollte auf ein Szenario mit Gerät angepasst werden / damit kontrastiert werden

Wissenshungrige Experten

Herbert

Herbert hat sich die Tour zum Fasnachtsmuseum in den Kalender eingetragen, sein Verein organisiert das mindestens einmal im Jahr und er geht immer mit, auch wenn er die Führungen auswendig kennt - und sich manchmal dabei ertappt, dass er denkt er könnte das besser machen. Er ist froh, dass es da Museum gibt und möchte es unterstützen, denn irgendwie gibt es den ganzen Fasnachtswesen eine andere Bedeutung. Seine Frau kann er diesmal nicht überreden, sie "hat das gesehen" und möchte nicht mitkommen, also geht er allein.

Sie treffen sich vor dem Eingang; es kommen eigentlich immer mehr mit als die 20 die sich angemeldet haben, die Begrüssungen sind herzlich. Oben wartet der Führer schon, ein paar Auswärtige haben sich diesmal der Führung angeschlossen, es geht gleich los. Die Gruppe ist fast zu gross für die Räume, Herbert bleibt mit ein paar Kollegen am Rand. Öfter bleiben sie etwas zurück, besonders wenn ihnen doch eine Veränderung auffällt, zum Beispiel ein neues Kostüm, für neue Figuren ist schon lange kein Platz mehr. Da diskutieren sie dann auch mal während der Führung. Sonst freut er sich auch, wenn er auch mal eine "Frage" stellen kann - zugegeben sind es nicht immer wirklich echte Fragen die er hat. Er muss da manchmal einfach etwas los werden, besonders wenn er selbst etwas Neues gelernt hat. Die Führungen sind schon lang, aber sie könnten dann doch immer noch länger sein, es gibt so viel bei dem er den Eindruck hat, dass da etwas ausgelassen wird. Das sehen aber nicht alle so, Herbert weiss das auch. Im Museum ist alles wie immer - nur Kleinigkeiten verändern sich, das findet er nicht schlimm. Auch sonst fehlt ihm nichts, die interessantesten Sachen findet er inzwischen in den Büchern die er sich kauft oder im Internet.

Fasnachtserfahrene aus der Region

Familie Schulz

Familie Schulz hat ein freies Wochenende und möchte zusammen etwas unternehmen. Da beiden Kindern die Fasnacht dieses Jahr so gefallen hat – der Kleine durfte zum ersten mal bei den Kindern mitlaufen – haben sie sich einen Besuch im Fasnachtsmuseum vorgenommen. Die Mutter hat sich vorher noch im Web informiert, sie ist selbst vor vielen Jahren als Jugendliche von Ihren Eltern „mitgeschleppt“ worden, sie hat das Museum nur noch bruchstückhaft in Erinnerung. Auf der Website des Museums findet sie leider keine Bilder die sie an ihren eigenen Besuch erinnern, eigentlich nur das Schloss kommt ihr bekannt vor – und sie überlegt kurz ob das wirklich eine gute Idee ist mit den Kindern ins Museum zu gehen – aber sie findet zumindest die Öffnungszeiten nachdem sie den Computer gestartet hat, am Telefon wäre sie da fast verzweifelt. Sie werden im Gasthof zu Mittag essen und danach zum Schloss fahren. Eine Führung hätten sie sowieso nicht mitgemacht, der Kinder wegen, aber sie hofft den beiden die Figuren ihrer eigenen Zunft zeigen zu können und auch sonst etwas mehr Information zur Fasnacht vermitteln zu können. Was sie genau erwartet weiss sie nicht, aber es wird schon lustig werden, insbesondere die Ältere verkleidet sich total gerne. Wenn es den Kindern zu langweilig wird, geht es halt früher weiter.

Sie kommen am Sonntag nach kurzer Fahrt an, der Parkplatz ist nicht voll aber das Abenteuer beginnt: wo geht's zum Museum? Der Eingang ist schnell gefunden, die abenteuerliche Treppe ist dann wieder in Erinnerung – die beiden Kinder sind vorgelaufen. An der Kasse bekommen sie eine Familienkarte, aber das Personal kennt sich nicht weiter aus – ihre Figur werden sie selber suchen. Die Kinder sind wieder weg aber kommen schnell wieder. Mit Tim suchen die Eltern zusammen die Figur und finden sie schnell. Sie machen ein Selfie dass sie den Grosseltern schicken wollen, Laura ist aber nicht mit drauf. Die Schwester ist an einer Vitrine mit Masken und Kleidern hängen geblieben. Nach einiger Zeit geht sie weiter, kommt dann aber zu den Eltern zurück und erklärt das Museum für „doof“, dann ist sie wieder verschwunden. Der Vater sucht noch eine andere Figur, kann aber nicht genau sagen was. Tim ist müde und liegt auf dem Boden, das ist aber nicht so wild, denn das Museum ist nicht sehr besucht und sie befinden sich in einer Art Turmzimmer, das bemalt ist. Die Mutter wüsste gerne genauer was es mit der Wandbemalung auf sich hat, ist dann aber doch von dem liegenden Tim abgelenkt und sucht ihren Mann, mit der Idee den Besuch zu beenden (etwa 40 Minuten sind sie jetzt da).

Laura zu finden dauert etwas länger, sie ist recht zufrieden im Hexenzimmer, das beide Eltern übersehen haben – ob da etwas umdekoriert werden sollte ist aber nicht so klar, sie legen das lose Tuch also erstmal an den Rand... Jetzt kommt auch Tim wieder; als er hört, dass sie gehen wollen bekommt er kurz einen Brüllanfall, ist dann aber schnell einverstanden und kann herausbegleitet werden.

Als sie wieder im Auto sitzen sind die Eltern doch einigermaßen zufrieden mit dem Tag, sie haben den Kindern nicht so viel erklären können und selbst auch nicht so viel mehr mitgenommen, aber insgesamt war es doch ganz harmonisch, draussen im Innenhof vom Schloss war es recht schön und die Kinder sind beide noch durch den Park gerannt. Insgesamt ist das Museum viel weniger kinderfreundlich als man denken könnte, aber dadurch, dass keine Aufsicht sie eingeschränkt hat konnten alle etwas interessantes machen und der „Museumsbesuch“ ist jetzt wieder für einige Zeit erledigt. Gelernt haben sie eigentlich nicht so viel aber die Figuren rufen die Erinnerung an die Fasnacht wach. Zuhause schauen sie sich noch ein paar Fotoalben mit Fasnachtsbildern an, auch mit ganz alten Bildern der Eltern im Kinderumzug.

Laura

Laura hat schon Anfang der Woche von ihrer Mutter gehört, dass sie am Wochenende ins Museum gehen. Ehrlich gesagt ist sie nicht so begeistert, sie gehen nicht oft ins Museum aber meistens ist das auch nicht wirklich für Kinder. Eigentlich hört sich Fasnachtsmuseum aber gut an, sie ist bei der Fasnacht mitgelaufen und kennt die Figuren, eigentlich interessiert sie sich aber fürs Verkleiden, und sie gruselt sich auch gerne (zumindest ein bisschen), auch weil solche Sachen ihrem Bruder noch Angst machen. Also kann das doch gut werden, dann hat sie das allerdings vergessen und ist überrascht, als es nach dem Essen heisst: wir gehen ins Museum. Sie nörgelt etwas, aber ihr Bruder ist ganz aufgeregt. Kaum aus dem Auto rennen sie los, ins „Schloss“ und sie finden auch den Eingang. Tim ist zwar erster aber er bekommt die Tür nicht auf, als Laura hilft ist er aber wieder los und rennt die Treppe hoch. Sie kommen beide gleichzeitig an der Kasse an und rennen erstmal weiter, bevor sie umkehren und dann auch die Eltern kommen.

Laura geht vor und findet ein paar spannende Türen aber der Raum dahinter ist leer, sie geht dann doch in den Raum mit den vielen Figuren. Es sind zu viele, sie geht weiter und findet einen Raum weiter etwas versteckt eine Vitrine mit Masken, die scheinen etwas besonderes zu sein, alles andere ist nicht so geschützt. Die Masken hängen recht hoch, Laura kann einige nicht gut sehen, auch die Texttafeln sind schlecht zu lesen. Sie fängt an eine Tafel zu lesen, denn sie wüsste gerne was die Masken bedeuten, aber nach ein paar Sätzen hört sie auf, das klingt alles langweilig. Wie immer im Museum ist es wohl alt und besonders. Zu den Masken gehört noch ein Anzug, der sieht toll aus aber da ist es blöd, dass man nicht ran kann. Sie findet ihre Eltern auf dem Weg zurück, mit Tim. Das Museum ist doof und sie möchte wieder raus, ihre Eltern wollen aber noch bleiben. Auf dem Weg zum Ausgang – an dem Laura dann halt warten würde – entdeckt sie aber einen weiteren Raum mit coolen Hexen. Sie ist da ganz allein, aber das ist spannend und auch etwas gruselig; die Hexen gefallen ihr aber, die haben viele unterschiedliche Kleider, man kann aber nichts weiter erfahren. Aber einen Schal entdeckt sie. Ihre Eltern werden wohl den gleichen Weg zurück kommen oder sie zumindest suchen. Sie schaut sich nochmal kurz um aber geht dann zum Hexenzimmer zurück. Irgendwann findet sie ihr Vater, jetzt wollen alle gehen, aber ihr Bruder bekommt noch den obligatorischen Anfall. Draussen rennt sie noch mit ihrem Bruder durch den Park, um den Brunnen. Man kann hier einiges entdecken aber richtig was machen kann man nicht – aber wenigstens kann man sich bewegen. Im Museum hätte sie gerne noch selbst etwas gemacht aber sie ist froh, dass sie jetzt zurückfahren. Wieder zuhause sehen sie sich alle noch alte Fotos von der Fasnacht an, das ist dann fast das Beste. Schade findet sie, dass sie kein ein Andenken an den Besuch mitnehmen kann, das bei den Museumsbesuchen im Urlaub immer so schön.

Jan

Jan hätte am Wochenende gerne weiter die Videospiele gespielt aber er muss mit ins Museum. Seine Eltern sind im Verein und haben mit anderen eine Führung im Fasnachtsmuseum organisiert, sie wollen ihn eigentlich mehr für das Thema begeistern, für Jan ist das aber eher ein Zwang. Er findet das gerade alles zu viel und macht die Fasnacht auch nicht mehr so mit wie noch als kleines Kind. Sie treffen sich am Museum, seine Eltern kennen alle und unterhalten sich endlos, andere Kinder oder Jugendliche in seinem Alter sind nicht dabei.

Die Führung beginnt langatmig und erinnert ihn an Schule, er steht am Rand und würde sich gerne abseilen, aber das könnte Ärger geben, also geht er erstmal mit. Er hat sein Telefon dabei aber keinen Empfang hier, klar – abgeschnitten von der Welt. Nach dem vierten Raum bleibt er zurück, seine Eltern sind sowieso ganz gebannt und bekommen sonst nichts weiter mit und er hatte sich eine der exotischen Masken genauer angeschaut, die war sehr cool, da war die Führung schon weiter. Die Terminals mit den Touchscreens scheinen nicht richtig zu funktionieren, das hatte er schon vorher mal ausprobiert, also gibt es auch so keine Möglichkeit ein Video dazu anzusehen. Er geht mit Abstand der Führung hinterher und an der Kasse vorbei nach draussen, kein WLAN hier aber vielleicht gibt's vor der Tür Netz.

Die Eltern finden Jan später draussen auf einem Stein sitzend mit dem Telefon in der Hand. Immerhin war er an der frischen Luft. Für Jan hatte das mit Fasnacht eigentlich nichts zu tun, die exotischen Masken erinnern ihn aber an die Grafik in den Spielen. Er wird sich auf youtube dazu ein paar Videos suchen.

Hanna und Gertrud

Hanna hat ihre Tante Gertrud jetzt schon länger nicht getroffen, sie findet es schade aber sie hatte in den letzten Wochen einfach keine Zeit. Jetzt klappt es und sie telefonieren, Gertrud schlägt vor ins Fasnachtsmuseum zu gehen. Das geht aber nicht sofort, denn es hat nur am Mittwoch auf – fast hätten sie etwas anderes gemacht, aber Hanna hat dann doch den Mittwoch frei. Sie sind lange nicht im Museum gewesen und wollen Erinnerungen auffrischen und vielleicht gibt es ja etwas Neues. Sie sind etwas zu früh und müssen an der Tür warten, dann kommt jemand und macht auf. Die Frau an der Kasse kennen sie aus der Nachbargemeinde, sie hat das selbst noch nie gemacht. Sie unterhalten sich kurz und gehen ins Museum – nachdem das Licht eingeschaltet wurde. Zusammen finden sie die Sonderausstellung mit den grossformatigen Fotografien, aber ohne Erklärung ist das eher merkwürdig. Es wäre schön gewesen eine Führung mitzumachen, aber das muss man länger im Voraus organisieren – das ist umständlich und gar nicht spontan. Sie gehen wieder zurück zu den Figuren, finden die bekannten Kostüme, eigentlich hat sich nichts verändert. An den Vitrinen und Fotos

an der Seite des Raums bleiben sie länger stehen, Gertrud kann zu einigen Bildern etwas sagen, sie erkennt sogar alte Bekannte wieder und erzählt Hanna die dazugehörigen Geschichten. Als sie weitergehen stört es Hanna, dass die Touchscreens alle nicht funktionieren, sie hätte da gerne etwas abgerufen und dann mit Gertrud angeschaut. So sind viele der Figuren unbekannt, es sind einfach zu viele dicht gedrängt. Für Gertrud sind die Textafeln zu klein geschrieben aber da kann Hanna helfen. Sie gehen noch bis zum bemalten Raum weiter, man kann sich nirgends hinsetzen und deshalb kehren sie wieder um.

Am Ausgang treffen sie einen Bekannten (Herbert) und begrüßen sich herzlich. Das ist nett und Herbert könnte ihnen sicher viel erklären aber sie haben jetzt keine Energie mehr. Immerhin gibt er ihnen noch den Tip am Golfclub etwas zu trinken, da sind sie dankbar. Hanna ist eigentlich immer überrascht, wie sehr Gertrud in der Gemeinde verwurzelt ist und wie oft bei den alten Geschichten dann immer noch etwas neues dabei ist, es ist schön sich mit ihr darüber zu unterhalten.

Externe

Susi und Rolf

Susi und Rolf kommen ursprünglich nicht aus der Gegend und sind erst vor kurzen hier aus dem Norden zugezogen, sie sind bisher nicht mit der Fasnacht in Berührung gekommen. Dieses Jahr haben sie den Umzug im Dorf aber miterlebt und dabei gesehen, welche Bedeutung die Fasnacht für das Zusammensein der Gemeinde hat. Seit dem möchten sie die Traditionen ihrer neuen Heimat besser kennen lernen und daher steht bei ihnen ein Besuch im Fasnachtsmuseum fest auf dem Programm. Im Internet haben sie sich über das Museum schlau gemacht, die wichtigsten Informationen konnten sie finden aber vieles über die Fasnacht klang schon etwas kompliziert. Gerne hätten sie auch eine Führung mitgemacht aber es scheint dafür keine festen Zeiten zu geben. Sie hoffen, dass sie vielleicht Glück haben und sich bei einer Führung anschliessen können und fahren am Sonntag Nachmittag dann einfach mal zum Schloss.

Die grosszügige Schlossanlage gefällt ihnen sehr, im Museum stellt sich aber leider heraus, dass keine Führung für den Tag mehr stattfindet. Sie unterhalten sich länger mit den beiden Frauen an der Kasse, die sind sehr hilfsbereit und kommen auch aus der Gegend, das Museum selbst scheinen sie aber nicht so genau zu kennen. Einen Audioguide oder etwas ähnliches gibt es auch nicht, den hätten sie zumindest mitgenommen. Also gehen die beiden einfach mal los, das Museum wird ja schon nicht so wahnsinnig gross sein. Im ersten grossen Saal steht eine unübersehbare Anzahl von Figuren, die Kostüme sind zwar schön und einfallsreich aber es gibt dazu wenig Information. Sie glauben einige Kostüme wieder zu erkennen, aber sind sich nicht sicher denn die sehen sich alle doch recht ähnlich. Sie gehen weiter um zu sehen was noch so kommt und finden ausser einer interessanten Vitrine über das Narrengericht noch viel mehr Figuren. Am Ende dieses Weges ist eine Art bemaltes Zimmer - die Wandbemalung schauen sie sich länger an denn die dargestellten Szenen kommen ihnen aus Erzählungen bekannt vor. Was es genau damit auf sich hat bekommen sie aber nicht heraus, auch die Familie der sie begegnen ist etwas ratlos und kann ihnen nicht weiterhelfen. Jetzt bereuen sie es, keinen Plan des Museums dabei zu haben, sie kehren um und laufen an den vielen Figuren zurück. Sie entdecken nun eher zufällig einen grossen Saal mit modernen Fotografien die rätselhaft bleiben. Aus den Fenstern gibt es hier wunderschöne Ausblicke auf die Landschaft. Danach scheint es noch weiter zu gehen aber fürs erste haben sie jetzt doch genug. Sie beschliessen an der Kasse danach zu fragen wie man bei einer Führung mitmachen kann, um dafür lieber noch einmal wieder zu kommen.

Auf der Rückfahrt unterhalten sie sich noch länger über die Ausstellung und wie komisch es war, die Kostüme so ausserhalb der Fasnacht an den Puppen zu sehen. Etwas enttäuscht sind sie dann doch, dass sie bei dem Besuch noch nicht einmal die einfachsten Grundlagen zu den regionalen Bräuchen in Erfahrung gebracht haben. Sie hoffen deshalb sehr, dass das mit der Führung bald klappt und sie bei einem zweiten Besuch dann mehr mitnehmen können.

8.7. Fotos Museum, Feldtag und Workshop



Alle Fotos im Dokument: Fasnachtsmuseum Schloss Langenstein
(CC BY 4.0)