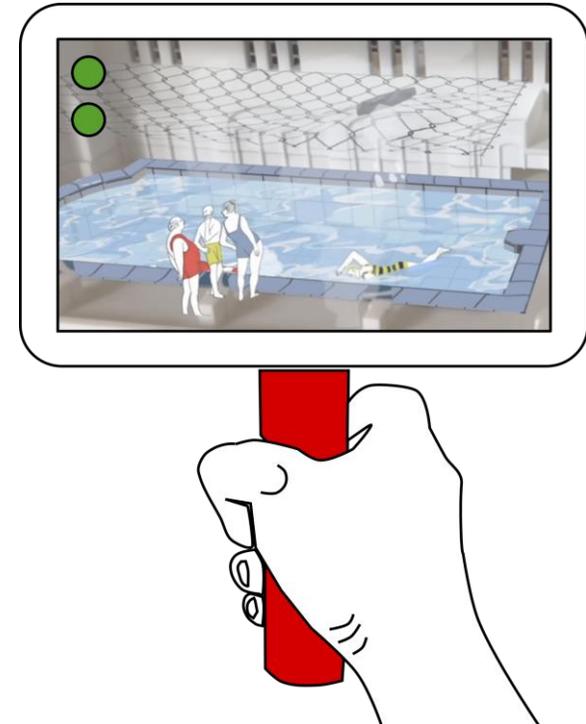


# Die Betreuung des immersiven Audiowalks im OHM

*Vorschlag für ein Begrüßungsskript sowie die*

*Kommunikation und Wissenssicherung*



# **Was ist meine Aufgabe in der Ausstellung? Eine Übersicht**

## **Interaktion mit BesucherInnen** -----

*Da es sich um eine neues Ausstellungsformat handelt, welches mit verschiedenen technischen Hilfsmitteln funktioniert, ist es wichtig, die BesucherInnen zu Beginn etwas an die Hand zu nehmen, Ängste zu zerstreuen und Neugier zu wecken. Es wichtig, sich auf den Wissensstand der BesucherInnen einzustellen, geduldig zu sein und alles zu erklären. Deine Aufgaben sind:*

- 1. BesucherInnen begrüßen und eine kurze Beschreibung der Ausstellung geben.**
- 2. BesucherInnen in die Handhabung der Technik einweisen.**
- 3. Hilfestellung während des Rundgangs geben und Feedback einholen.**

## **Koordination mit den Teammitgliedern** -----

*Da es sich um ein Experiment handelt und daher noch einige Abläufe optimiert werden müssen, hilft eine Checklist beim Öffnen und Schließen der Ausstellung. Außerdem solltest du auftretende Schwierigkeiten, Fehler bei der Anwendung etc. notieren. So kann das Ausstellungskonzept und die Anwendung weiterentwickelt werden. Daher gehört zusätzlich zu deinen Aufgaben:*

- a) Führen eines Fehlerprotokolls**
- b) Informationsweitergabe an Teammitglieder**
- c) Aufschreiben von Beobachtungen (z.B. wiederholt auftretende Fragen von BesucherInnen)**
- d) Pflege der Technik, damit sie immer einsatzbereit ist (iPads an die Ladestation hängen etc.)**
- e) Onboarding neuer MitarbeiterInnen**

## *Interaktion mit BesucherInnen*

## ***Orientierungsskript für die Begrüßung und Einführung***

*Die nachfolgenden Skripte sind beispielhaft. Jeder Mensch findet seine eigenen Formulierungen, mit denen er sich am wohlsten fühlt. Wichtig ist, dass die einzelnen Bestandteile des Skripts in der Begrüßung und Einführung enthalten sind. Es ist zu empfehlen sich zu Beginn einmal die eigenen Worte zurecht zu legen.*

# 1. BesucherInnen begrüßen und eine kurze Beschreibung der Ausstellung geben.

## Skript

## Erklärung

„Herzlich willkommen, haben Sie sich schon über die Ausstellung informiert?“

Bei der Begrüßung ist es wichtig den Wissensstand abzufragen. Darauf bauen jegliche weitere Erklärungen auf.

Wenn jüngere BesucherInnen kommen: „Der Walk ist vorerst ab 14 Jahren geeignet.“

„Es ist eine neue Art eine Ausstellung zu gestalten. Die Ausstellungstücke werden mit einer Geschichte verbunden. Die Geschichte wird über Animationen, Ton und die Ausstellungsgegenstände erzählt. Die Mischung aus physischen Ausstellungsgegenständen, Ton und Animationen, die die Ausstellungsgegenstände bereichern nennt man Augmented Reality = erweiterte Realität. Im Gegensatz zur Virtuellen Realität (hier hat man meist eine Brille auf), sehen sie noch die Umgebung in der sie sich befinden und nicht eine komplett künstliche Umgebung.“

Hier geht es darum die Besonderheiten der Ausstellung hervorzuheben und möglicherweise unbekannte Begrifflichkeiten zu klären

„Diese erweiterte Realität können sie mithilfe des iPads sehen. Wenn Sie möchten zeigen ich Ihnen wie sie mit dem iPad und den Kopfhörern durch die Ausstellung gehen können. Ich gebe Ihnen eine kurze Einweisung, die dauert circa 5 min. Danach gehen sie selbständig durch die Ausstellung. Der Rundgang dauert circa 12 min. Haben sie Lust?“

Hier geht es darum mögliche Berührungsängste vor der Technik zu nehmen („ich zeige Ihnen alles“). Durch eine grobe Zeitangabe wird ein überschaubarer Rahmen geschaffen („gut, wenn es nur so lange dauert, kann ich es ja ausprobieren“)

„Das freut mich. Wir brauchen nämlich Menschen, die diese Ausstellung ausprobieren. Es handelt sich dabei um einen Versuch und wir müssen noch Erfahrungen sammeln. Daher helfen Sie uns sehr weiter, wenn Sie am Ende auch noch kurz einen Fragebogen ausfüllen (dauert 1 min es sind nur 5 Fragen \*kurz auf den Fragebogen zeigen\*) und ihre Rückmeldung zu der Ausstellung geben, damit wird das ganze in Zukunft noch besser umsetzen können.“

Die Vorstellung des experimentellen Settings ermöglicht es, die BesucherInnen mit einzubeziehen und erhöht die Toleranz gegenüber möglichen Fehlern in der Anwendung.

„Hier an der Wand sehen Sie verschiedene Charaktere, die sie durch die Ausstellung führen. In Zukunft können Sie einfach einen frei wählen. In der Testphase gibt es erstmal nur Lina.“

Hier wird eine grobe Orientierung über den Start des Rundgangs gegeben.

## 2. BesucherInnen in die Handhabung der Technik einweisen.

### Skript

### Erklärung

„Ich zeige Ihnen jetzt wie alles funktioniert, damit sie sich ganz auf die Ausstellung konzentrieren können, wenn sie den Rundgang machen. Sie bekommen gleich von mir ein iPad und Kopfhörer.“	Hier geht es darum Sicherheit zu vermitteln. Es ist zu empfehlen die Schritte die nacheinander folgen einfach laut zu beschreiben. So kann sich der/die BesucherIn darauf einstellen und man vergisst auch selbst die einzelnen Punkte nicht.
„Das iPad ist für sie das Fenster in die Erweiterte Realität.“ iPad auf die Charaktere richten und zeigen, dass die Zeichnungen animiert werden. Erzählen, dass das die Anwendung sich über die Kamera orientiert. Auf die zwei Punkte oben links hinweisen. 1 grüner Punkt = App ist aktiv. 2 grüne Punkte = App hat sich orientiert und weiß wo sie ist.	Einführung in die grundlegende Funktionsweise der Anwendung
Schmetterling zeigen und erzählen, dass er der Wegweiser durch die Ausstellung ist. (er sollte immer im Bild sein -> wenn er wegfliegt, dem Schmetterling so folgen, dass er im Bild bleibt) Zeigen, dass die BesucherInnen auch einen gewissen Abstand zum Objekt brauchen, weil sie sonst vielleicht den Schmetterling gar nicht sehen. (kann man am Marmeladenglas unterhalb von Lina sehen)	Das Prinzip mit dem Schmetterling unbedingt erklären, weil sich die BesucherInnen nur so orientieren können.
Erzählen, dass es Stationen gibt, an denen das iPad auf einen Ständer abgelegt wird. BesucherInnen einmal üben lassen -> iPad hochnehmen und wieder auf den Ständer stellen. (Die BesucherInnen nehmen das erste Mal das iPad in die Hand).	Das Handling mit dem iPad einmal auszuprobieren ist wichtig. Da die Sequenzen, in denen das iPad später abgelegt werden muss, sehr kurz sind und daher die Handhabung sicher sein sollte.
„Sie haben gesehen, wie das mit dem iPad funktioniert, kommen wir nun zu den Kopfhörern. Über die Kopfhörer hören Sie die Geschichte. Die Anweisungen kommen über die Kopfhörer. Wir stellen erstmal zusammen die Lautstärke ein, damit Sie alles verstehen können. Wir testen mal.“ Kopfhörer aufsetzen lassen (das iPad befindet sich noch auf dem Ständer) . Lautstärke Testfile abspielen. Nach der Lautstärke fragen. Evtl. Lautstärke anpassen, über den Wippschalter am Ipad. Den Personen signalisieren, dass sie die Kopfhörer wieder absetzen kann.	Das richtige Einstellen der Lautstärke ist wichtig, weil diese wesentlich dazu beiträgt, ob sich die Person auf die Geschichte einlassen kann oder nicht.

## 2. BesucherInnen in die Handhabung der Technik einweisen.

### Skript

### Erklärung

Den Personen die Lautstärkewippe am iPad zeigen (nur die am iPad & nicht die an den Kopfhörern)

Es kann sein, dass einzelne Sequenzen in der Geschichte lauter sind. Dafür bereiten wir die BesucherInnen vor und zeigen ihnen, wo sie die Lautstärke im Fall der Fälle anpassen können.

Kurz vor dem Start wird nochmal alles zusammengefasst: „Sie können alles in Ruhe durchgehen. Folgen sie einfach der Erzählung und lassen Sie sich von der Geschichte durch den Raum führen. Nachdem Sie Lina mit einem Tap auf den Bildschirm ausgewählt haben, gibt es keine Situation mehr, in der Sie auf den Bildschirm tippen müssen. Es läuft alles von alleine ab. Die Erzählung kann nicht pausiert werden, dauert aber auch nur 12 min.“

„Haben Sie noch Fragen? \*kurz abwarten\* Okay. Wenn Sie bereit sind, setzen sie sich die Kopfhörer auf. Der farbige Punkt auf den Kopfhörern markiert die rechte Seite. Nehmen sich das iPad. Halten es auf die Charaktere. Zum Beginnen des Walks, tippen Sie einmal auf Lina und lassen sich von da ab von der Erzählung leiten. Wenn sie sich während des Walks unsicher sind, können Sie jederzeit Bescheid geben, ich bin hier am Eingang und stehe zur Verfügung. Viel Freude. Ich bin gespannt was Sie am Ende sagen.“

Hier nochmal Sicherheit vermitteln und nochmal auf das Feedback am Ende verweisen.

### **3. Hilfestellungen während des Rundgangs geben und Feedback einholen**

- *Während BesucherInnen den Rundgang machen, nicht den Raum verlassen.*
- *Immer mal wieder schauen, ob die BesucherInnen Hilfe benötigen.*
- *Wenn die BesucherInnen sich dem Ende des Rundgangs nähern, bereit machen um iPad, Kopfhörer und Schirm entgegen zu nehmen.*
- *„Hat es Ihnen gefallen? Erzählen Sie gerne ihren Freunden und Bekannten davon. Wir möchten die Ausstellung so vielen unterschiedlichen Menschen zeigen wie möglich.“*
- *Wenn die BesucherInnen fertig sind nach einem Feedback fragen: „Wir sind ja gerade dabei die Ausstellung zu testen, daher ist es für uns sehr wertvoll, wenn Sie uns eine Rückmeldung geben. Dafür können sie diesen Fragebogen ausfüllen. Es dauert nur eine Minute. Er besteht nur aus 5 Fragen. Die Eingabe ist anonym. Sie können den Bogen dann einfach hier reinwerfen.“*

## *Koordination mit den Teammitgliedern*

## a. Führen eines Fehlerprotokolls

Ein Fehlerprotokoll dient dazu mögliche Fehler systematisch zu erfassen und diese zu beseitigen. Besonders für Anwendungen in der Testphase ist dies sehr wichtig. Um die Handhabung des Protokolls zu erleichtern, sollte einfach die unten stehende Checkliste abgearbeitet werden.

1. Fehlerprotokoll ausfüllen (Siehe Beispiel unten)
2. Foto vom Protokolleintrag machen und in die Chatgruppe schicken. Wenn man den Fehler fotografieren kann, auch davon ein Foto in die Gruppe schicken und mit einer Fehlernummer versehen.

<i>Datum</i>	<i>Wer hat den Fehler entdeckt</i>	<i>Fehlerbeschreibung</i>	<i>Fehlernummer</i>	<i>Lösungsbeschreibung</i>	<i>Anmerkung</i>
14.04.2023	Johannes	<b>Art und Ort des Auftretens:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Fehler in der Darstellung am Holzpfehl</li></ul> <b>Was habe ich gesehen?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Manchmal werden die Würmer am Holzpfehl neben dem Pfehl angezeigt.</li></ul> <b>Wie habe ich den Fehler bemerkt?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Den Fehler habe ich bemerkt, weil mich eine BesucherIn darauf hingewiesen hat.</li></ul>	F001	<b>Vermuteter Grund</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wenn man zu nahe an dem Holzpfehl steht. Zu nahe heißt, dass man nicht den gesamten Pfehl im Ipad sieht, verliert die Anwendung die Orientierung. (Marker für das Abrufen der Animation und das Mapping werden nicht erkannt)</li></ul> <b>Schnelle Lösung</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Es hilft einen Schritt zurückzutreten und zu überprüfen, dass der gesamte Pfehl im Ipad sichtbar ist.</li></ul> <b>Idee für eine längerfristige Lösung</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Evtl. eine Markierung am Boden anbringen</li></ul>	

## ***b. Informationsweitergabe an Teammitglieder***

Um eine reibungslose und entspannte Arbeit im Betreuungsteam zu gewährleisten, ist es wichtig, den Informationsstand aller Beteiligten immer aktuell zu halten. Informationen müssen auf zweierlei Arten gesichert werden.

- 1. Langfristige Sicherung.** Hier geht es um das Führen von Protokollen und das Aufschreiben von Beobachtungen. Diese Informationssicherung dient der Verbesserung der Abläufe über die Zeit und ist ein wichtiger Wissensschatz, der dabei hilft neue MitarbeiterInnen zu einem späteren Zeitpunkt einzuarbeiten.
  1. Führen eines Fehlerprotokolls
  2. Aufschreiben von wiederholten Beobachtungen (kleines Logbuch von Vorkommnissen aber auch notieren, wenn alles reibungslos lief!)
  3. Updateliste für die Anwendung pflegen.
  
- 2. Kurzfristige Sicherung und Mitteilungen.** Hier geht es darum, schnelle Lösungen zu finden und alle Beteiligten synchron auf dem neuesten Stand zu halten. Als schnelles Kommunikationsmittel dient ein Gruppenchat. Hier können Fotos und kurze Nachrichten gepostet werden.
  1. Veränderung im Updateprotokoll der Anwendung: Einfach ein Foto vom neuesten Eintrag.
  2. Neue Einträge im Fehlerprotokoll: Auch hier kann einfach ein Foto gemacht werden.
  3. Meldungen wenn etwas zur Neige geht (Wischdesinfektion, Feedbackbögen, Kugelschreiber)
  4. Meldung wenn etwas nicht funktioniert. Z.B. „Das weiße iPad funktioniert nicht. Nur das rote nutzen.“

### ***c. Aufschreiben von Beobachtung***

Folgende Fragen/Anmerkungen der BesucherInnen sollten gesichert werden. Es reicht eine formlose Notiz, z.B. im Ausstellungslogbuch.

- Wiederholt auftretenden Fragen z.B. nach technischen Details, nach weiterführende Informationen über das Museum, die Ausstellung etc.
- Fragen auf die du erst einmal keine konkrete Antwort hast. Z.B. „Gibt es ähnliche Ausstellungen? Wie soll das in Zukunft aussehen?“ etc.
- Verhaltensweisen die den Ausstellungsablauf stören. Z.B. „Immer wieder legen BesucherInnen den Schirm auf dem Stadtmodell ab.“

## ***d. Pflege der Technik***

Die Inhalte für diesen Punkt, lassen sich den Checklisten für das Öffnen- und Schließen der Ausstellung entnehmen.

## ***e. Onboarding neuer MitarbeiterInnen***

Kommen neue MitarbeiterInnen zu einem späteren Zeitpunkt in das Betreuungsteam sollten sie ein Onboarding durchlaufen, um einen reibungslosen Start zu ermöglichen und eine durchgehend gute Betreuungsqualität zu gewährleisten. Die genannten Punkte sind exemplarisch und nicht erschöpfend.

- Alle Personen aus dem Team vorstellen
- Gemeinsames Durchgehen der Checklisten
- Gemeinsames Durchgehen des Begrüßungsskripts
- Einweisung in die Führung des Fehlerprotokolls und in das Einholen von Feedback
- Der Audiowalk muss unbedingt einmal vollständig selbst durchlaufen werden
- Die Technische Einweisung mit einer Person üben, die dies bereits gut beherrscht.
- Aufnahme in alle Kommunikationskanäle (Chat, Mailverteiler etc. )
- Den Text auf der Website des Museums über die Ausstellung einmal gründlich durchlesen. (Dies dient dazu die Perspektive der BesucherInnen einzunehmen. Mit welchen Informationen kommen sie?)

## ***Vorschlag für das Anlegen eines Ausstellungs-Logbuches***

Ein Ausstellungslogbuch dient der Strukturierung der eigenen Prozesse.

<b>Datum</b>	<b>Name</b>	<b>Anzahl der BesucherInnen</b>	<b>Kommentar</b>
14.04.2023	Johannes	10	Heute keine besonderen Vorkommnisse
15.04.2023	Nils	12	Fehler in der Appdarstellung -> siehe Fehlerprotokoll