museum heute 49

Fakten,
Tendenzen
und Hilfen

Juni 2016



Landesstelle für
die nichtstaatlichen
Museen in Bayern

Contextual Design im Museum

Zur besucherzentrierten Entwicklung neuer Vermittlungs- und Gestaltungskonzepte

Elisabeth Brüne
Rahel Clormann
Guido Fackler
Hans Herschlein
Anna-Sophie Karl
Elisabetta Lecchi
Anneke Mücke
Elke Schimanski
Bastian Schlang
Simon Schütz

Wie kann man Artefakte aus unterschiedlichen Epochen für ein breites Publikum zeitgemäß ausstellen und vermitteln? Dieser Frage widmeten sich Studierende der Fächer Museumswissenschaft, Mensch-Computer-Systeme, Human-Computer Interaction sowie Informationsdesign der Julius-Maximilians-Universität Würzburg und der Fachhochschule Würzburg-Schweinfurt in einem praxisorientierten Projektseminar, das in Kooperation mit dem Mainfränkischen Museum in Würzburg durchgeführt wurde. Dabei ging es auch darum, die aus dem Designbereich stammende Methode der »Benutzerzentrierten Gestaltung« für den Museumsbereich zu adaptieren.

Contextual Design/Benutzerzentrierte Gestaltung

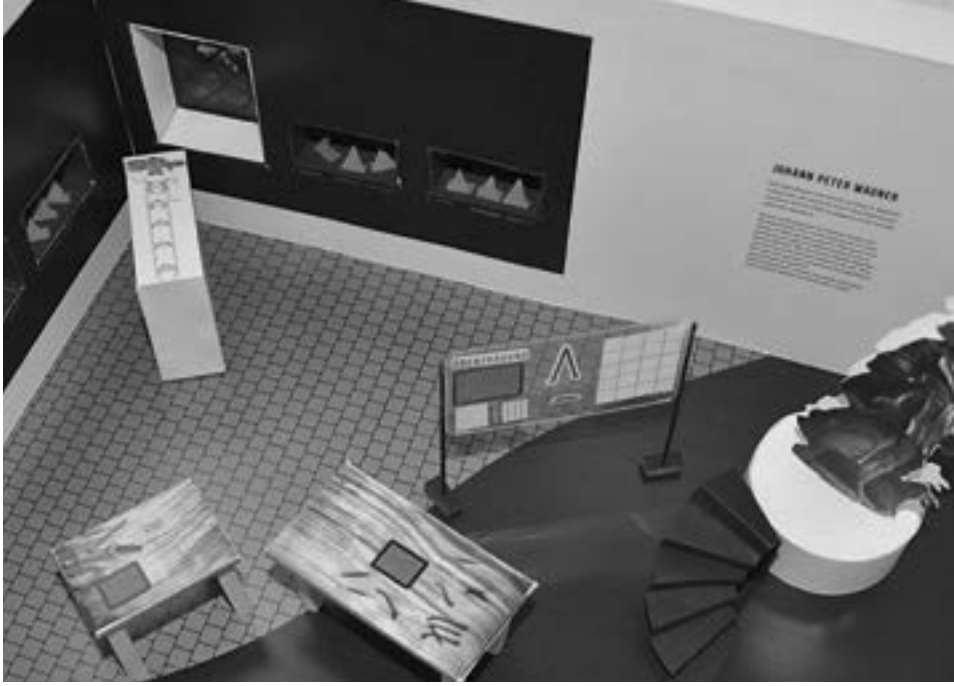
»Objekte erleben« – will das nicht jeder Besucher während seines Museumbesuchs? Genau diesem Anliegen widmeten sich 25 Studierende im Sommersemester 2015: In gemischten Arbeitsgruppen galt es, Vermittlungs- und Gestaltungskonzepte für die Neuinszenierung folgender Objekte zu entwickeln: einer vermeintlichen »Menschenzahnkette« (6. Jt. v. Chr.), Tilman Riemenschneiders »Trauernder Maria von Acholshausen« (um 1505), des Würzburger Stadtmodells (um 1525), der Bozetti-Sammlung (18. Jh.) oder der historischen Weinkeltern. Dabei erwiesen sich die Interdisziplinarität und die unterschiedlichen fachlichen Perspektiven von Studierenden und Dozierenden als besondere Chance für einen wechselseitigen Wissenstransfer. Gleichwohl sollten die Studierenden ihrer Kreativität freien Lauf lassen, andererseits standen die Bedürfnisse der Besucher im Zentrum.

Diesbezüglich griff man auf eine Methode zurück, in die die an diesem Projektseminar beteiligten Medienwissenschaftler unter der deutschen Bezeichnung »Benutzerzentrierte Gestaltung« einführten: auf das »Contextual Design«.[1] Es umfasst mehrere Arbeitsschritte (Besucherbefragung/-beobachtung, Affinity Notes/Affinity-Diagramm, Wall Walk, Bau von Modellen/Prototypen und deren Optimierung) und wurde zur Entwicklung wie Evaluation von Computer-Applikationen entworfen. Indem die im Fokus stehenden Benutzer beobachtet und befragt werden, tragen diese selbst wesentlich zur Verbesserungen von Produkten bei: Die Sicht der Kunden erleichtert den Produktgestaltern einen Perspektivenwechsel.

Im Seminar stellten die durch das Contextual Design zu verbessernden Produkte die fünf erwähnten Ausstellungsobjekte der mittlerweile in die Jahre gekommenen Dauerausstellung dar, die Besucher wurden als Benutzer aufgefasst. Dabei geht die Benutzerzentrierte Gestaltung über eine reine Besucherbefragung hinaus, fließen die hierdurch gewonnenen Erkenntnisse doch unmittelbar in neue Präsentationsideen mit ein. Diese wurden mehrfach überprüft, als Modell veranschaulicht und schließlich im Mainfränkischen Museum öffentlich vorgestellt. Weil diese Methode im Museumsbereich hierzulande nur vereinzelt angewendet wird, sollen die einzelnen Arbeitsschritte im Folgenden genauer vorgestellt werden.

Im »Wartezimmer« mit dem Besucher: Kontextuelle Besucherbefragung und teilnehmende Beobachtung

Im ersten methodischen Arbeitsschritt der Benutzerzentrierten Gestaltung begleiteten mehrere Studierende einer Arbeitsgruppe ausgewählte Besuchergruppen wie Touristen, Familien oder bisherige »Nicht-Besucher« bei ihrem ein- bis zweistündigen Museumsbesuch. Hierbei wurde eine kontextuelle Besucherbefragung mittels situationsbezogener Fragen sowie teilnehmender Beobachtung durchgeführt. Zunächst klärte man die Probanden jedoch über Ablauf und Zweck der Forschung auf. Anschließend gingen sie zusammen mit den Studierenden



Bozetti-Modell
Foto: Guido Fackler

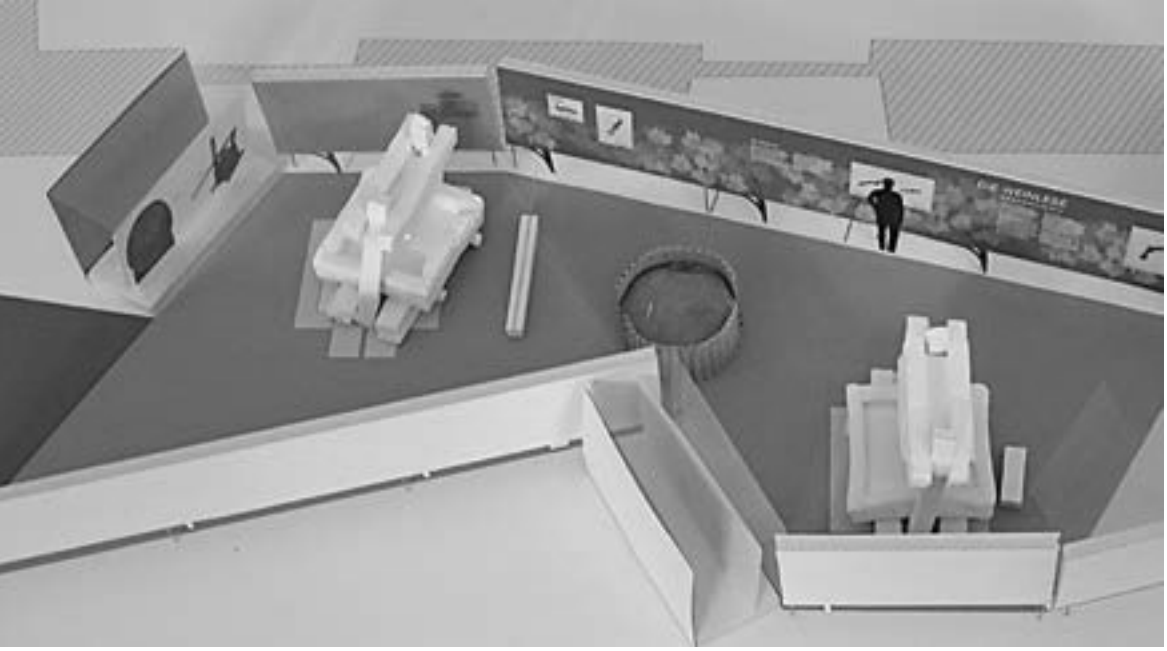
durch das Museum. Diese Phase sollte einem »normalen« Museumsbesuch möglichst nahekommen, wobei die gesprächsartige Forschungssituation schnell wie eine »natürliche« Situation erschien. Hier wurden nun Nachfragen der Beobachter geklärt sowie gezielte Fragen zum Besucherverhalten und der Präsentation gestellt. Nachdem zunächst das Museum allgemein im Mittelpunkt stand, nahm man schließlich das eigentliche Untersuchungsobjekt in Augenschein: Welche persönlichen Interessen bestehen am jeweiligen Exponat? Welche Eindrücke hinterlässt diese Ausstellungseinheit? Alle hierbei registrierten Aktivitäten, Interessen und Bedürfnisse der Besucher wurden, zum Teil als wörtliche Zitate, protokolliert.

Bei der Gruppe, die sich mit den Bozetti-Figurinen von Peter Wagner beschäftigte, stellte sich beispielsweise in diesem Arbeitsschritt als wichtigstes Ergebnis heraus, dass der betreffende Ausstellungsraum insgesamt kaum Beachtung fand, sondern eher als Durchgangszimmer wahrgenommen wurde. Einer der Probanden meinte sogar, dass ihn die Atmosphäre unangenehm an ein »Wartezimmer einer Arztpraxis der 70er Jahre« erinnere. Das Urteil verdeutlichte, dass es für die Besucher äußerst schwierig war, einen Bezug zu den Exponaten aufzubauen, weil der Raum nicht zum Verweilen einlud. Das neue Vermittlungs- und Gestaltungskonzept musste also die Objekte anders in den Fokus rücken, damit diese nicht weiterhin unbeachtet blieben.

Eine Kette voller Fragen: Erstellung von Affinity Notes

Auf die Beobachtung und Befragung der Besucher während des Museumsbesuchs folgte die zeitnahe Verschriftlichung ihrer Aktivitäten, Interessen und Bedürfnisse. Hierfür traf sich jede Arbeitsgruppe, um die gesammelten Informationen festzuhalten. Ein Studierender erzählte den Verlauf des Interviews nach, wobei die anderen daran Beteiligten fehlende oder unklare Passagen ergänzten bzw. verbesserten. Währenddessen fertigten die übrigen Gruppenmitglieder unter Nachfragen Notizen an. Diese sogenannten »Affinity Notes«[2] schrieben sie auf Post-its. Jede Notiz gab eine Besucheräußerung/-reaktion wider, so dass ein zweistündiges Interview etwa 50 bis 100 Affinity Notes ergab. Beispielsweise wurde darauf festgehalten, wie die Probanden mit dem Museum und den Objekten interagierten oder welche negativen und positiven Ansichten sie zum Museumsbesuch geäußert hatten.

Die Gruppe, welche die Menschenzahnkette bearbeitete, konnte in diesem methodischen Schritt etwa eruieren, dass die Funktion dieses Exponats den Besuchern nicht einsichtig wurde. So wünschten sich die Probanden neben Interaktionsmöglichkeiten, dass zwischen den einzelnen Objekten in dieser Ausstellungseinheit (z. B. den Beifunden) deutlichere Bezüge hergestellt würden. Von grundlegender Bedeutung war jedoch die Reflexion jener Fragen, welche die Probanden beim Objekt gestellt hatten, offenbarte sich hier doch die völlig ungesicherte Informationslage zur vermeintlichen Menschenzahnkette: Weder Gebrauch noch Datierung schienen geklärt. Dies hatte unmittelbare Konsequenzen für die Neuinszenierung, welche die disparate Forschungslage nicht verschleiern, sondern offenlegen sollte: Welche



Weinkeltern-Modell
Foto: Guido Fackler

Indizien sprechen dafür und dagegen, dass es sich überhaupt um eine Kette aus Menschenzähnen handelt? Welche Gebrauchsweisen sind denkbar? Wie kann man solche menschlichen Überreste angemessen ausstellen? Hierbei sollten die Besucher aktiviert werden, indem man sie zu »Mitspielern« machte, die in Ergänzung der wenigen gesicherten Fakten explizit ihre diesbezügliche Einschätzung äußern sollen.

Eine Wand voller Post-its zum Sprechen bringen: das Affinity-Diagramm

Die Affinity Notes wurden nicht nur gruppenintern besprochen, sondern mit den Ergebnissen der anderen Arbeitsgruppen abgeglichen, so dass sich die Aussagekraft der Untersuchung erhöhte. Hierfür wurden aus den vielen Affinity Notes der verschiedenen Gruppen ein übergreifendes »Affinity-Diagramm« erstellt, indem man alle Post-its an einer Wand thematisch ordnete. Dies machte die wichtigsten Besucherbedürfnisse schon rein zahlenmäßig leicht sichtbar. Trotz unterschiedlicher Besuchergruppen bemerkten etwa die Mitglieder der Arbeitsgruppe der »Trauernden Maria von Acholshausen«, dass sich zentrale Aussagen bei allen Gruppen wiederholten. Dabei entwickelte sich das Diagramm prozessartig: Konnte man einige Post-its zu einem Oberthema zusammenfassen, wurden sie untereinander geklebt und mit einer grünen Überschrift versehen. Mehrere dieser grünen Überschriften bekamen dann eine blaue und diese dann wiederrum eine rote Überschrift. Schließlich kristallisierte sich nach einigem Ordnen und Neustrukturieren ein pyramidenförmiges Affinity-Diagramm heraus, das alle Ergebnisse zusammenfasste, individuelle Besucherstatements verallgemeinerte und zu neuen Post-its mit übergeordneten Schlagworten verdichtete.

Auf der »Autobahn« durch die Kelterhalle: Ideenfindung mittels Wall Walk

Das Affinity-Diagramm bildete den Ausgangspunkt um den Ideenfindungsprozess im Rahmen eines »Wall Walks« anzustoßen. Dazu liefen alle Studierenden mehrfach die Wand mit den thematisch strukturierten Post-its ab, um die gesammelten Daten zu analysieren, zu bewerten und sich davon inspirieren zu lassen. Dies geschah zunächst individuell, wobei man sich von übergreifenden Statements zu spezifischeren Aussagen vorarbeitete. Alle Ideen, die hierbei entstanden, wurden sofort auf einen blauen Notizzettel geschrieben und an die betreffende Stelle im Diagramm geklebt, frei nach dem Motto »Keine Idee ist schlecht«, so dass kein Einfall verloren ging. Nach dieser eher ruhigen Phase wurde der Wall Walk im Rahmen der einzelnen Arbeitsgruppen wiederholt. Die blauen Ideen-Post-its wurden laut vorgelesen, von der Gruppe thematisch sortiert und manchmal an einer neuen Stelle im Diagramm angebracht. Nun begann der offene Teil des Ideenfindungsprozesses, bei dem die einzelnen Vorschläge diskutiert wurden, um sie weiterzuentwickeln, mit anderen zu kombinieren oder zu verwerfen. Neue Post-its wurden in das Diagramm einsortiert, überholte entfernt.

Innerhalb der Arbeitsgruppe zu den Weinkeltern entstanden bei diesem Arbeitsschritt Ideen wie »eine Hüpfburg in Kelterform« aufzustellen und einen Maische-Bottich mit weichem Boden zu installieren, in dem man virtuelle Trauben zertreten kann. Weitere, später im Modell

umgesetzte Vorschläge waren, die Treppe in diesem Ausstellungsraum »als Weinberg« zu gestalten, »interaktive Kelter-Stationen« zu entwerfen und »interaktive Reben« anzubringen, die den Besucher »durch den Raum« leiten. Nicht zuletzt war dieser Arbeitsgruppe aufgefallen, dass sich die Probanden sehr schnell durch die Kelterhalle Richtung Museumsausgang bewegten und die Objekte kaum beachteten. Eine Erklärung hierfür war durch die Analyse der Raumatmosphäre schnell gefunden: Die Aneinanderreihung der sieben gleichartigen Weinpressen entlang der einen Wand und vieler Vitrinen an der gegenüberliegenden Wand verstellt den Blick auf einzelne Exponate und öffnet einen schnurgeraden Laufweg, der den Besucher zum Ausgang und nicht zu den Objekten leitet (ähnlich stellte sich die Situation im Raum mit den Bozetti-Figuren dar). Deshalb entschied sich diese Arbeitsgruppe dafür, in ihrem Konzept alle Weinkeltern umzustellen und jeweils verschiedene Inhalte in und an den Keltern zu thematisieren, um diesen »Autobahneffekt« aufzubrechen.

Modellbau: Ideen nehmen Formen an

Nachdem im Verlauf des Wall Walk einzelne Ideen entwickelt und zu einem größeren Konzept zusammengeführt worden waren, ging es an dessen Ausarbeitung – ein Prozess, den man dokumentierte, reflektierte und immer weiter verfeinerte. Schließlich wurden die endgültigen Vermittlungs- und Gestaltungskonzepte als Prototypen in Form maßstabsgetreuer 3D-Modelle realisiert, welche die räumliche Umsetzung visualisierten und die Usabiltiy (Benutzerfreundlichkeit) veranschaulichten.[3] Die verschiedenen Modelle enthielten exemplarisch ausformulierte Inhalte wie Saaltexte und simulierten Exponate, Ausstellungsmöbel sowie handlungsorientierte Mitmach- und Medienstationen, für die z.B. Film- und Audiobeiträge erstellt wurden. Die Arbeitsgruppe »Würzburger Stadtmodell« fand sich dabei mit einigen Herausforderungen konfrontiert. Grundsätzlich bieten Stadtmodelle vielfältige Möglichkeiten der Inszenierung und des Storytellings, zumal es sich nicht um Museumsobjekte im eigentlichen Sinne handelt, sondern um Ersatz-Exponate. In diesem Fall sollten Besucher das Stadtmodell aus verschiedenen Blickwinkeln betrachten können, denen unterschiedliche Erzählebenen zugeordnet waren, so dass die Geschichte Würzburgs als Überblick, durch verschiedene Einblicke und einen Ausblick vermittelt wird. Dieser inhaltliche Dreiklang – Überblick, Einblicke, Ausblick – prägte auch die architektonische Neuordnung des Ausstellungsraums mit dem Stadtmodell im Zentrum, das auch über eine Balustrade und ein zweites Stockwerk einsehbar sein soll. Bei der Planzeichnung stellte sich schnell heraus, dass dies nicht einfach zu realisieren war: Es galt, die Maße für Türen, Fenster, Treppen etc. nach der Deutschen Industrienorm herauszufinden, wobei eine Rampe für Rollstuhlfahrer aufgrund der dafür notwendigen Einbauten ausschied und durch einen Fahrstuhl ersetzt werden musste. Dieser Plan wurde dann als Modell umgesetzt, wobei die Zusammenarbeit mit den Studenten aus dem Fachbereich Gestaltung äußerst hilfreich für die Museums- und Computerwissenschaftler war.[4]

Öffentliche Präsentation im Mainfränkischen Museum

Pünktlich zum Semesterende[5] wurden die fünf Modelle in der Kelterhalle des Mainfränkischen Museums öffentlich vorgestellt. In 15-minütigen Kurzvorträgen erläuterten die Arbeitsgruppen ihre Ergebnisse aus Besucherbefragung und Affinity-Diagramm sowie die daraus abgeleiteten Designideen anhand von Plänen, Detailfotografien der Modelle und exemplarisch ausgearbeiteten Inhalten von Medienstationen. Eine Audiostation zu Tilmann Riemenschneiders »Maria von Acholshausen« informierte in Mini-Hörspielen über das wechselhafte Schicksal dieser Statue, während ein Winzer in einem Film die Funktionsweise seiner Weinkelter erklärte. Die Museumsleiterin Dr. Claudia Lichte zeigte sich sehr angetan von den vielen neuen Ideen, gerade im Hinblick auf die anstehende Neugestaltung des ab 2017 vom Freistaat getragenen Mainfränkischen Museums. Bei der anschließenden Besichtigung der Modelle wurden diese intensiv und teilweise kontrovers diskutiert. Erfreulicherweise konnten die Modelle beim Museumsfest im September 2015 ein weiteres Mal gezeigt werden, wobei man sie neben den betreffenden Exponaten aufgestellt hatte.

Perspektiven der Benutzerzentrierten Gestaltung für die Museumsarbeit

Auf einer methodischen Ebene erweitert das Contextual Design die im Allgemeinen geistes- und kulturwissenschaftlich fokussierte Objektrecherche (z. B. Literaturstudium, Bildanalyse, historisch-archivalische Recherchen) um empirisch-gestalterische Ansätze, die bei der Planung geeigneter Ausstellungskonzeptionen äußerst nutzbringend sind: Anstatt sich diesbezüglich nur auf eigene Vorlieben und Einschätzungen zu verlassen, erweitert die Benutzerzentrierte Gestaltung die Phase der Ideenfindung um konkrete Fragen und Bedürfnisse der Besucher. Gestalterische Arbeitsweisen, die mögliche Präsentationen räumlich-visuell veranschaulichen und durchspielen, aber auch raumatmosphärisch reflektieren, ergänzen diesen Zugang in idealer Weise. Damit rückt der Besucher partizipativ in den Mittelpunkt, so dass die quellenwissenschaftlichen, museologischen, medialen, didaktischen und gestalterischen Überlegungen um die Perspektive der »Kunden« ergänzt werden, die man als »Experten des Alltags« ernst nimmt. Eine besucherfreundliche Ausstellungseinheit wird dann nicht nur vom Objekt her gedacht, sondern ebenso aus der Sicht des Besuchers und entsprechend benutzerzentriert geplant. Dabei geht es darum, möglichst im Einklang mit dessen spezifischen Interessen, Bedürfnissen und Vorwissen neue Gestaltungs- und Vermittlungskonzepte zu entwickeln, die sowohl inhaltliche Tiefe aufweisen als auch allgemein verständlich sind.

Auf einer praktischen Arbeitsebene ist das Contextual Design relativ einfach und mit vertretbarem Aufwand im Museumsalltag anwendbar. Um diese Methode für Betriebe und Start-Ups zugänglich zu machen, wurde sie bewusst so formuliert, dass sie auch für soziologische Laien rasch und unkompliziert einsetzbar ist. Selbstverständlich benötigt man Zeit und Ressourcen, doch im Gegensatz zu »klassischen« Methoden empirischer Besucherforschung wie einer Fragebogenerhebung ist sie schneller und einfacher durchzuführen. Die Frage, ob die dadurch erzielten qualitativen Ergebnisse auch quantitativ repräsentativ sind, hängt letztlich von der Auswahl und der Zahl der Probanden ab, steht aber nicht im Vordergrund. Denn Contextual Design zielt nicht primär auf Repräsentativität. Es handelt sich vielmehr um einen flexiblen Forschungsprozess, der sich als Input im Hinblick auf die gestalterische Kreativität und die Überprüfung der Benutzerfreundlichkeit von Produkten versteht. Gleichwohl ergibt schon ein kleines, zufällig zusammengestelltes Sample weniger Probanden mit fünf bis sechs Interviews, die ein möglichst weites Spektrum an Zielgruppen abdecken sollten, schnell brauchbare Ergebnisse. Insbesondere die Kombination aus offenen, kontextuellen Benutzerinterviews (»Contextual Queries«) und Beobachtung öffnet die Augen für die tatsächlichen Bedürfnisse konkreter Besucher. Wegen dieses unmittelbaren Kontakts mit der »Basis« sollte diese Form der Besucherforschung von Museumsmitarbeitern und nicht von externen Kräften durchgeführt werden. Umso eher hilft die Benutzerzentrierte Gestaltung Kuratoren bei der Reflexion, welche – nicht zuletzt besucherrelevanten – Fragen an das Exponat zu stellen sind.

[1] Vgl. Holtzblatt, Karen/Burns Wendell, Jessamyn/Wood, Shelley: *Rapid Contextual Design. A How-to Guide to Key Techniques for User-Centered Design*. Burlington/Massachusetts 2004; San Francisco 2005. Beispielanwendungen werden etwa im *Journal on Computing and Cultural Heritage* der Association for Computing Machinery (ACM) vorgestellt. Hierzulande lehrt u. a. das Hasso Plattner-Institut in Potsdam das »Design Thinking«.

[2] Der englische Ausdruck Affinity kann im Deutschen mit Affinität, Verwandtschaft, Ähnlichkeit übersetzt werden.

[3] Neben solchen Modellen sieht die Benutzerzentrierte Gestaltung etwa auch den Bau von Prototypen aus Papier oder die Simulation von Softwareapplikationen mittels einfacher Präsentationsprogramme (z. B. PowerPoint) vor, um die Funktionsfähigkeit des Gestaltungskonzepts möglichst realistisch zu erproben und durchzuspielen.

[4] Zunächst mussten alle Längen- und Breitenmaße im Maßstab 1:25 ausgerechnet und Ausschneidevorlagen erstellt werden. Danach wurden die einzelnen Teile auf Kappa-Fix-Platten aufgemalt und mit Teppichmessern ausgeschnitten, wobei die Dicke der Platten miteinzuberechnen war. Am Schluss des mehrwöchigen Modellbaus wurden die Einzelteile mit kleinen Sticknadeln zusammengefügt und Platzhalter für Medienstationen, Vitrinen, Exponate etc. eingebracht.

[5] Ein letzter Arbeitsschritt der Benutzerzentrierten Gestaltung konnte aus Zeitgründen im Rahmen des Seminars leider nicht mehr durchgeführt werden: Die Erprobung und Diskussion der Modelle bzw. Prototypen mit den Probanden. Die hieraus gewonnenen Erkenntnisse dienen zur weiteren Optimierung der Modelle und Prototypen.