

Multimediaguides im Deutschen Panzermuseum Münster

Evaluation der Saison 2009

Ralf Raths, M.A.
Wissenschaftlicher Leiter
02.02.2010

I.	Datenbasis	2
II.	Verleihpraxis	2
III.	Quantifizierbarer Teil.....	3
	a. Bedienbarkeit.....	3
	b. Wegfindung.....	3
	c. Orientierung.....	4
	d. Gehörte Teile.....	4
	e. Bewertung.....	5
IV.	Fazit und Ausblick.....	5
V.	Die wichtigsten Daten im Überblick.....	7
	a. Umfragedaten.....	7
	b. Jahresübersicht.....	7
	c. Durchschnittstag.....	7
	d. Grenzwerte	7
	e. Englische Führung	7
VI.	Anhang.....	8
	a. Kommentarsammlung.....	8
	b. Auswertung	14

I. Datenbasis

Das Vorgehen folgt der Halbzeitevaluation (HZE)¹ aus dem Juni 2009. Abgegeben wurden 206 Bögen, davon 88 bis zur HZE und 118 in der zweiten Jahreshälfte. Eine ganze Reihe abgegebener Bögen war nicht auswertbar, weil die Bögen entweder völlig zweckentfremdet wurden, indem der quantitative Teil überhaupt nicht genutzt wurde und nur der Freitextteil für allgemeine Kommentare zum Museum genutzt wurde, oder weil die Kontrollfrage gegriffen hat. Die Kontrollfrage war Frage 4. Hier war die Möglichkeit gegeben, unter „Gehörte Anteile“ das Kästchen „Keine“ anzukreuzen. Mit der damit getroffenen Aussage, den Multimediaguide inhaltlich überhaupt nicht zur Kenntnis zu haben, disqualifizierte sich der Ausfüllende.

Von den 88 Bögen der HZE waren 15 unbrauchbar; von den 118 Bögen der zweiten Jahreshälfte 33. Das bedeutet, dass die Gesamtdatenmenge 206-48=158 Bögen umfasst. Bei 2.832 ausgeliehenen Geräten ergibt das eine auswertbare Rücklaufmenge von 5,6%. (Dies stellt einen leichten Rückgang seit der HZE dar, bei der die Rücklaufmenge noch 7% ausmachte.) Eine höhere Rücklaufquote wäre zwar wünschenswert gewesen; dennoch ist eine ausreichende Validität gegeben. Die einzelnen Gesamtsummen der Antworten auf die quantifizierbaren Fragen weichen davon jedoch ab, da gelegentlich Über- und Unterhänge produziert wurden: Manche Besucher kreuzten gelegentlich zwei Antwortmöglichkeiten an oder ließen Fragen aus.²

II. Verleihpraxis

Im erhobenen Zeitraum wurden 2.832 Verleihvorgänge dokumentiert. Bei 69.928 zahlenden Besuchern ergibt das eine Verleihreichweite von 4%. Angesichts einer der Tatsache, dass die Reichweite der klassischen Führungen auf ca. 5-7% geschätzt wird, gilt dadurch: Die Vermittlungsrate des DPM wurde durch die Guides um (je nach angenommener Rate) ca. 60-80% gesteigert.

Die englische Führung wurde Ende September 2009 aufgespielt und war ab Oktober verfügbar. Bisher wurden 51 mal die Nutzung der englischen Führung dokumentiert. Weitergehende Aussagen zur Rezeption sind auf Basis der Bögen aber nicht zu machen, da keine Datenbasis über die Menge der fremdsprachigen Besucher vorliegt, anhand derer man relative Aussagen treffen könnte.

¹ Diese erste Erhebung berücksichtigte Ergebnisse bis zum 07.06.2009 und kann unter ralf.raths@munster.de angefordert werden.

² Alle Materialien können im DPM eingesehen werden.

III. Quantifizierbarer Teil

In diesem Teil werden die statistisch bearbeitbaren Fragen ausgewertet. Die Inhalte des Freitextfeldes und deren Bewertung befinden sich im Anhang.

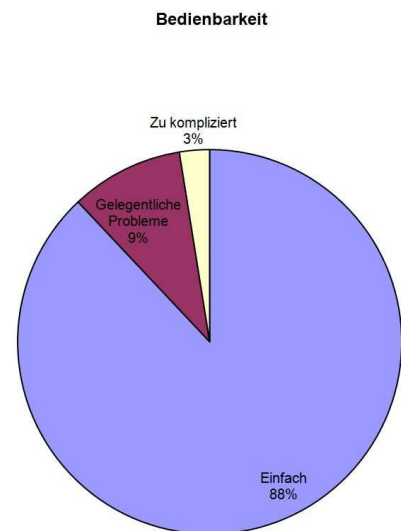
a. Bedienbarkeit

Die erste Frage bezog sich auf die Bedienbarkeit der Geräte.

Zuerst eine technische Frage:

- Das Gerät war einfach zu bedienen.
- Es gab gelegentlich Probleme.
- Das Gerät war zu kompliziert.

Die technische Seite des Multimediaguides stellt kein Hindernis dar. Der bei weitem größte Anteil (88%) der Besucher der Guides empfanden ihn als einfach zu bedienen. 9% der Besucher hatten gelegentliche Probleme mit dem Gerät und nur 3% empfanden die Multimediaguides als zu kompliziert. Hier zählt sich die professionelle und didaktisch durchdachte Gestaltung der markterfahrenen Firma „Die Informationsgesellschaft“ offenkundig



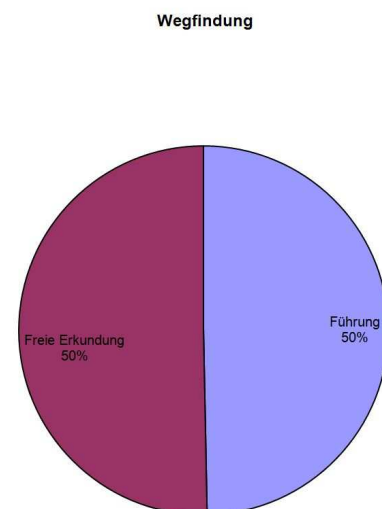
b. Wegfindung

Das Gerät bietet dem Nutzer zu Beginn die Wahl zwischen einer linearen Führung und der Möglichkeit, die Inhalte punktuelle und selbstgesteuert auszuwählen („freie Erkundung“).

Ich habe ...

- die Führung gewählt
- die freie Erkundung gewählt.

Das verblüffende Ergebnis der HZE hat sich unverändert fortgesetzt: Die Antworten auf diese Frage zerfallen auch weiterhin in zwei exakte 50%-Blöcke. Es erscheint verblüffend, dass so viele Besucher nicht eine lineare Führung wählen, sondern eine assoziative Herangehensweise an das Museum wählen. Dies hat Implikationen für unsere Dauerausstellung und die Bewertung des Multimediaguides an sich. (Siehe Kapitel IV).



c. Orientierung

Die Orientierung bei der Nutzung des Guides ist zweiteilig: Das Gerät arbeitet mit einer Karte des Museums, die auf dem Screen angezeigt wird und auf der die einzelnen Stops eingetragen sind. Im Museum selbst sind diese Stops, an denen die Texte abzuspielen sind, mit Schildern angezeigt.³

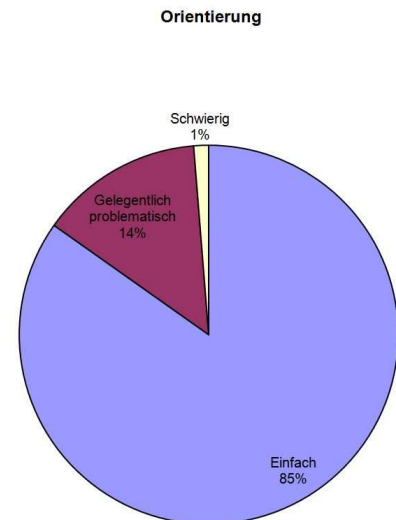
Die Orientierung im Haus war ...

einfach

gelegentlich problematisch

schwierig

Das System dieser doppelten Leitung hat offenbar funktioniert: 85% der Besucher empfanden die Orientierung als einfach, 14% hatten gelegentlich Probleme. Nur 1% empfand die Orientierung als schwierig. Die Anschaffung besser sichtbarer Stelen, welche die alten Schilder im Museum in der Saison 2010 ersetzen, wird diese Verteilung in der nächsten Saison deutlich verbessern.



d. Gehörte Teile

Diese Frage prüft, wie viele der 23 Texte die Besucher überhaupt gehört/gelesen/angesehen haben.

Von den 23 Audioteilen habe ich gehört ...

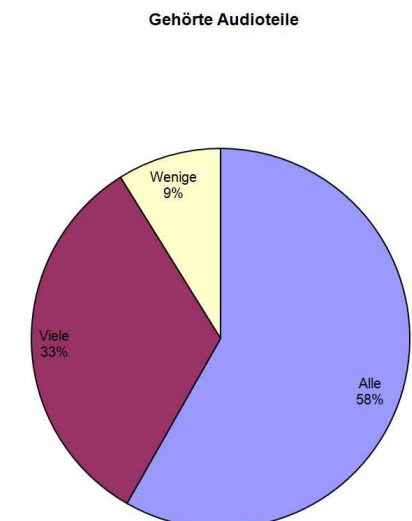
alle

viele

wenige

keine

Das Ergebnis⁴ ist sehr zufriedenstellend: 58% der Besucher haben sich alle 23 Audioteile angehört, was bedeutet, dass die Texte über die gesamte Zeit das Interesse der Besucher wachhalten konnten. Offenbar war für deutlich über 1.500 Besucher weder die relative Länge der Einzeltexte⁵ noch die Sprechweise noch die Themenauswahl ein Grund, die Nutzung des Guides aufzugeben. Weitere 33% haben immerhin noch „viele“ der Audiotexte gehört, wohingegen nur 9% nur „wenige“ Texte gehört haben.



³ Bisher waren dies von der Decke hängende A3-Schilder. Diese sind in der Winterpause durch standfeste und professionell gestaltete, freistehende Stelen ersetzt worden.

⁴ Nach Herausrechnen der Kontrollantwort 4.

⁵ Die überwältigende Menge der positiven Bewertungen belegt, dass die negativen Kommentare zur Länge der Texte im Freikommentarfeld (siehe Anhang) statistisch nicht repräsentativ sind.

Zieht man dabei in Betracht, dass unmöglich alle Themen in einem wie auch immer gearteten Guide für alle Besucher interessant sein können, kann angesichts von fast 2/3 Kompletthörern festgestellt werden, dass die Themenauswahl und –umsetzung ein Erfolg ist. Offensichtlich wird der Ansatz der Guides, das Thema Panzer betont facettenreich, wissenschaftlich fundiert, modern präsentiert und auch oft vom Exponat losgelöst zu betrachten⁶, von den Besuchern angenommen.

e. Bewertung

Die Frage nach der Bewertung führt alle oben genannten Aspekte zusammen und bildet damit die Königsdisziplin und zentrale Kategorie der Umfrage.

Der Multimediaguide war für meinen Besuch im DPM eine ...

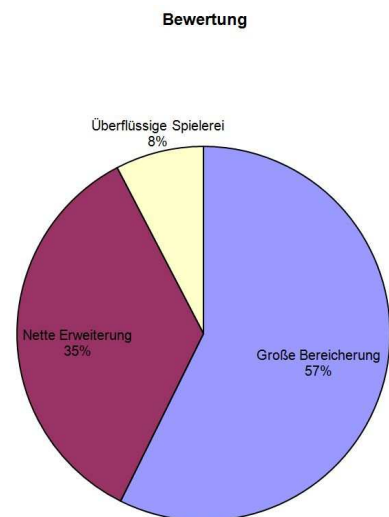
große Bereicherung

nette Erweiterung

überflüssige Spielerei

Hier fällt die Bewertung eindeutig positiv aus und stützt die in Punkt V vorgenommene Interpretation. 57% der Besucher bewerteten die Guides als „große Bereicherung“, weitere 35% als „nette Erweiterung“

– damit erhält das System über 90% positive Bewertung, der deutlich größere Teil davon sehr positiv. Nur 8% der Besucher empfinden die Guides als „überflüssige Spielerei“.



IV. Fazit und Ausblick

Das Projekt Multimediaguides kann als voller Erfolg gewertet werden.⁷ Der überwältigende Anteil der Nutzer der Guides empfindet diese insgesamt als wertvolle Ergänzung der Museumserfahrung.

- a. **Technisch** gesehen gibt es keine Probleme: Die Bedienung der Geräte, die Orientierung in der Ausstellung und das Verleihverfahren stellen keine Hindernisse dar.
- b. **Inhaltlich** wurde der Nerv der Besucher getroffen. Die Inhalte werden zum überwältigenden Teil rezipiert und sie werden für gut befunden.

⁶ Das entsprechende Konzept kann unter ralf.raths@munster.de angefordert werden.

⁷ Vgl. hierzu auch Punkt VI.b. ab Seite 14.

Entscheidend für die Zukunft ist es, die Guides noch stärker an die Besucher zu bringen. Eine Reichweite von ca. 4% ist ein guter Start, kann aber nicht befriedigen. Mit einem besser platzierten Werbemittel im Eingangsbereich des Museums muss in der Saison 2010 versucht werden, das Interesse stärker zu wecken.

Gleichzeitig werden die Guides auf der neuen Homepage stärker als bisher beworben. Zu diesem Zweck werden das Konzept, diese Evaluation und ausgewählte Inhalte online gestellt, um das Interesse der Besucher zu wecken.

Dies kann auch über neue Inhalte erreicht werden. Nachdem die Geräte angeschafft wurden und eine Standardführung existiert, kann nun darüber nachgedacht werden, spezielle Inhalte zu erstellen und diese ebenfalls auf die Geräte aufzuspielen. Der Kostenpunkt für eine neue Produktion ist relativ gering. Inhaltlich wäre beispielsweise an eine Führung „Frauen in Krieg und Militär“ zu denken, um den traditionell eher technikskeptisch eingestellten Besucherinnen einen Zugang zum Thema zu bieten. So würden die angeschafften Geräte bestmöglich genutzt und gleichzeitig eine neue Besuchergruppe erschlossen. Dieses Prinzip lässt sich beliebig fortsetzen.

Medial können die Guides dabei noch durch bewegte Bilder aufgewertet werden. In der Saison 2010 wird geprüft, ob mit vertretbarem Aufwand Zeitzeugeninterviews zu produzieren sind, die dann in die Guides integriert werden können. Gleichzeitig wird es interessant zu sehen, in welchem Maße die englischen Führungen zur Ausleihzahl beitragen. Dies wird auch Rückschlüsse über den Anteil fremdsprachiger Besucher in unserem Museum erlauben. Ob eine spanische oder französische Version nötig ist, scheint aber fraglich. Hierzu sind auch die Ergebnisse einer professionellen, allgemeinen Besuchererhebung abzuwarten.

Interessant ist, dass 50% der Besucher keine Führung gewählt haben, obwohl sie ihnen zur Verfügung stand. Die im Vorfeld der Guide-Konzeption vielfach geäußerte Meinung, die Masse der Besucher fordere eine klare Linie für ihren Museumsbesuch, im Idealfall noch chronologisch strukturiert, ist damit wiederlegt. Vielmehr belegt diese Verteilung, dass die Besucher durchaus eigenverantwortlich das Museum erkunden und dabei Inhalte selbstständig auswählen und verknüpfen. Das wiederum muss im Hinterkopf behalten werden, wenn es darum geht, die Dauerausstellung weiterzuentwickeln und ggfs. irgendwann noch einmal umzugliedern.

V. Die wichtigsten Daten 2009 im Überblick

a. Umfragedaten

Eingereichte Bögen: 208
Unbrauchbare Bögen: 48
Datenbasis: 158 Bögen
Anteil an Leihvorgängen: 5,8%

b. Jahresübersicht

Leihvorgänge insgesamt: 2832
Zahlende Besucher: 69.928
Reichweite des Angebotes: 4%

c. Durchschnittstag

Besucherdurchschnitt pro Tag: 331 Besucher
Leihdurchschnitt pro Tag: 13 Geräte

d. Grenzwerte

Höchste Leihzahl pro Tag: 58 (11.10.2009)
Höchster Leihanteil pro Tag: 18% (12.03.2009, 30 von 170 Besuchern)
Niedrigste Leihzahl pro Tag: 0 (an drei Tagen)
Niedrigster Leihanteil pro Tag: 0 (an drei Tagen)

e. Englische Führung

Im Einsatz vom 29.09. bis zum 30.11.
Leihvorgänge insgesamt: 51
Reichweite des Angebotes: Nicht zu ermitteln, da keine Datenbasis für den Anteil englischsprachiger Besucher vorliegt.
Leihdurchschnitt pro Tag: 1 Gerät
Höchste Leihzahl pro Tag: 9 (29.10.2009)

VI. Anhang

a. Kommentarsammlung

In diesem Bereich sind die Freitext-Kommentare der Bewertungsbögen dokumentiert. Da jede Auswahl automatisch tendenziös war, wurde eine solche nicht getroffen. Vielmehr sind alle Kommentare (in Orthographie und Grammatik unverändert) übernommen worden.

Nicht dokumentiert wurden lediglich pubertäre Unflätigkeiten, die sich auf einigen Zetteln fanden.

An einigen Stellen sind Kommentare unsererseits ergänzt, diese sind durch *kursiven Schriftsatz* kenntlich gemacht.

- 1) 03.03.09: „Infopunkt. Uniformen, Effekte fehlte. Ansonsten zufrieden, Danke.“
- 2) 04.03.09: „Besonders gut fanden wir, dass die Geräte kostenlos zur Verfügung standen.“
- 3) 06.03.09: „Teilweise zu lang. Mehr technisches Wissen wäre gut.“
- 4) 08.03.09: „Die Texte sind sehr informativ. In Zusammenhang mit den Schautafeln bieten sie einen guten Geschichtsüberblick, der absolut nicht langweilig dargeboten wird.“
- 5) 14.03.09: „Alles war gut“
- 6) 18.03.09: „Etwas mehr Details zu einzelnen Panzern wäre gut gewesen. (Geschichte/Einsätze)(Besonders zu den Prototypen)“
- 7) 21.03.09. „Die Stimme war sehr angenehm und die Texte sehr interessant erklärt. Wir sind jetzt das 5te mal (1x/Jahr) hier und der Guide ist eine wirkliche Bereicherung.“
- 8) 21.03.09: „Passend! Auf anderen Sprachen wäre auch gut (Englisch, Französisch oder Spanisch).“ *Englisch ist mittlerweile eingeführt. Weitere Sprachen wären möglich.*
- 9) 21.03.09: „Etwas zu langsam gesprochen. Sehr informativ.“
- 10) 22.03.09: Wie schon mit Herrn Raths angedeutet: Den Inhalt finde ich verständlich, der MMG ist aber keine Führung durch das DPM, sondern einzelne vertiefende Abhandlungen zu ausgewählten Themen. Als 1. Schritt wäre ein an die Hand nehmen durch das DPM wünschenswert gewesen und weniger Auszüge aus einem Geschichtsbuch. Die Texte sind interessant, zielen aber auf Fachleute, nicht auf den „normalen“ DPM-Besucher. Mit ~1 ¾ Std. reiner Hörzeit viel zu lang. Ich empfinde eine oft an den Haaren herbeigezogene Bindung zwischen den Texten und den einzelnen

Exponaten. In der Hoffnung auf eine fruchtbare Auswertung und evtl. Diskussion mit vielen Grüßen! Chr Annuß"

11) 24.03.09: „Texte waren eine gute Ergänzung zu den technischen Angaben der Tafeln. Mir war die Sprachgeschwindigkeit jedoch zu langsam.“

12) 28.03.09: Eingekreist die Worte „gut“, „genau richtig“, „verständlich“

13) 04.04.09: „Die Texte waren sehr gut, informativ, lehrreich und die Stimme sehr angenehm. Nur den Zusatztext zur HS30-Verschwörung konnte ich beim besten Willen nicht finden, schade. Großes Lob!“

14) 04.04.09: „Genau richtige Länge. Mehr Fakten + Bilder, Videos“

15) 10.04.09: „Die Texte waren sehr interessant, allerdings waren sie sehr von dem, was man sah, losgelöst. Das hat auch seinen Vorteil, da man von den Exponaten unabhängig informiert wurde, aber etwas mehr Bindung an die Ausstellungsstücke wäre schöner gewesen. Darüber hinaus wären Originaltöne von Wochenschau oder Augenzeugen für eine „Multimediapräsentation“ nicht schlecht.“ *Originales Filmmaterial wird ab Saison 2010 in Medienstationen präsentiert. Zeitzeugeninterviews sind in Planung.*

16) 13.04.09: „Texte waren sehr verständlich und informativ. Informationsgehalt genau richtig. „Stumme“ Führung ohne MM-Guide wäre bei weitem nicht so interessant gewesen. „LIVE-DEMO“ eines Fahrzeuges wäre noch wünschenswert. Besten Dank & Frohe Ostern“

17) 14.04.09: „Das Gerät hatte interessante Informationen, die sehr hilfreich waren. Allerdings waren die Texte teilweise zu lang. Außerdem waren sie manchmal etwas schwer verständlich.“

18) 25.04.09: „Verständlich und in ausreichender Ausführlichkeit“

19) 25.04.09: „Inhalte waren gut, es passte alles. Kleine Kritik: Nach einem Gerätetausch wg. Akkustand, war es mir leider nicht möglich an dem Punkt, wo ich stehen geblieben war, wieder einzusteigen und die automatische Führung zu benutzen. Ich musste jeweils die Zahlen von Hand eingeben. Vielleicht läßt sich dies noch ändern. Sonst gut!“ *Technisch nur mit großem Aufwand umsetzbar.*

20) 28.04.09: „Ich fand die Texte waren sehr interessant und aufschlussreich über die Panzer und die Weltkriege.“

21) 28.04.09: „Ein sehr interessantes Museum.“

22) 05.05.09: „Die Bereiche sollten frei wählbar sein, nicht nach Reihenfolge.“ *Sind sie, diese Wahlmöglichkeit wird als erstes gegeben.*

- 23) 06.05.09: „Zu den einzelnen Fahrzeugen sollte noch etwas mehr über die Geschichte der Fahrzeuge selbst erklärt werden (evtl. auf den Aufstellern) z.B. wo und wie oft eingesetzt oder ähnliches (auch besondere Geschichten vielleicht.)“
- 24) 04.06.09: „Die Texte waren oft etwas zu lang.“
- 25) Ohne Datum: „Texte zum Lesen gut, zum Hören zu lang.“
- 26) 05.06.09: „Ich fand den Multimediaguide einfach SUPER!“
- 27) 16.06.09: „Themen gut zu verstehen. Panzermuseum höchst interessant.“
- 28) 12.06. 09: „Ich fand die historischen Hintergründe gut. Alles war übersichtlich in verschiedene Etappen eingeordnet und gut zu verstehen. Ich fand es auch gut, dass man einfach zuhören konnte und man sich nicht alles durchlesen musste. Außerdem war alles auf die jeweiligen Standpunkte bezogen!“
- 29) 17.06.09: „Die Inhalte haben mir insgesamt gut gefallen und waren gut verständlich vorgetragen und angenehm zu hören. Eine wirklich tolle Idee, wenn man keine Führung hat durchs Museum!!“
- 30) 24.06.09: „Die übergeordnete Sichtweise von Panzerwaffe, Schlachten und Panzerkriegen. Und die Erkenntnis grade noch einmal davongekommen zu sein; denn schon als Pimpf imponierte uns das schwarze Barett, der Totenkopf und die Panzeruniform. Deutlich wurde durch die Zahlen der Produktionsmengen: Klug ist ein Modell T 34 und nicht die typisch deutsche Vielfalt. Kommentar meines Onkels: „wir lagen fest, und die machten schnell aus zwei alten einen neuen.“ Er war Panzerreparaturtrupp. Heute sind Panzer überflüssig, oder nur leichte + wendige. Heute braucht man Spezialeinfanterie.“
- 31) 23.06.09 „Gut, doch an den Tafeln waren andere Inhalte als auf dem Guide zu finden. Man konnte so nicht nur darauf achten, sondern Pausen machen um die Tafeln zu betrachten. Insgesamt aber sehr positiv.“ *Diese Teilung ist bewusst vorgenommen.*
- 32) 28.06.09. „Keine Ahnung! aber der Kaffee ist gut! ☺“
- 33) 07.07.09. „Ich fand gut, dass auch Aspekte der Kriegführung beleuchtet werden, über die ich vorher noch gar nicht nachgedacht hatte. Uns allen hat es gefallen – sogar mir als Mutter ☺“
- 34) 07.07.09: „Kompliziert, zu lang“
- 35) 07.07.09: „Mehr auf die waffentechnischen Leistungen der Panzer eingehen. Dazu auch: Produktionskosten.“
- 36) 13.07.09: „Der Sprecher hat zu langsam gesprochen. Etwas mehr Tempo würde die Aufmerksamkeit erhöhen. Besonders der Teil 19? über die Besatzung der Panzer und

deren Verhältnis zum Töten war super informativ. Derartige Inhalte (mehr die menschliche Seite im Zusammenwirken mit der Panzertechnologie) wären toll.“

37) 16.07. „Ich fand alles supercool. Und man konnte die Texte gut verstehen. Alles war gut!!!“

38) 16.07.09: „Angenehme Stimme. Länge der Beiträge angemessen. Ein „Register“ wäre nett (#1 – Begrüßung, #2 – Leo II, #3 – Tiger oder ähnlich)“ *Wird geprüft.*

39) 16.07.09: „Die Inhalte waren sehr lehrreich. Und haben sehr geholfen. Alles in allem eine spitzen IDEE!!!“

40) 05.05.2055 [sic!]: „Alles scheiße!!!“

41) 12.06.09: „Ich fand die Texte manchmal etwas zu lang, dadurch wurden sie langweilig (trifft nicht immer zu)“

42) 19.07.09: „Ich fand es gab zu wenig spezifische Informationen zu den Ausstellungsstücken.“

43) 25.07.09: „Die Texte waren sehr interessant, aber zu lang. Außerdem war alles gut verständlich und der Inhalt gut.“

44) 27.07.09: Worte „zu lang“ waren eingekreist

45) 29.07.09: „Texte zu lang. Evtl. Zusatzinfos kurz und knapp.“

46) 15.08.09: „Das Gerät hat die jeweiligen Sachen gut und unkompliziert erklärt.“

47) 16.08.09: „Detailliertere technische Daten zu den einzelnen Fahrzeugen fehlen“

48) 21.08.09: „Der Besuch war sehr interessant und wurde durch die Anwendung von dem Guides noch besser.“

49) 20.08.09: „Inhalt sehr erfreulich aus der Sicht der politischen und historischen Fortbildung, sehr ausgewogen und zum kritischen Denken ermunternd. Das ist echt „State of the Art“! Kurt Edler, Hamburg (Landesinstitut für Lehrerbildung und Schulentwicklung)“

50) 25.08.09: „Ich fand alles sehr gut. Die Texte passten alle sehr gut. Es gibt nichts was man schlecht finden könnte. Es war Spitze.“

51) 25.08.09: „Texte waren informativ. Mir fehlten Informationen zur Geschichte (z.B. Lebenslauf) der jeweiligen Exponate.“

52) 16.08.09: „Der Inhalt sowie die Aufmachung waren meines Erachtens genau richtig gewählt. Durch die individuelle Nutzung der „elektronischen Führung“ wird der

Museumsbesuch zum Erlebnis. Resümé: hochinteressant; Empfehlung! Vorschlag: Erstellung einer Museums-Broschüre in der die Exponate aufgeführt werden und mit den wichtigsten technischen Daten, sowie dem Verwendungszweck und Zeitraum versehen sind. Dieses Nachschlagewerk würde sicher entsprechenden Absatz finden.“
Existiert in Form des Museumsbuches.

53) 16.08.09: „Die Texte waren gut verständlich und wir haben viel dazu gelernt. Vielen Dank!“

54) Ohne Datum: „Sprache sehr deutlich und nicht zu schnell. Zusätzliches Bildmaterial prima. Kleine Geschichten, neben der „Führung“ zum Alltag und Einsatz oder Einsatzgebiete oder Quelle des Panzer etc. würden den Guide noch spannender machen. Vielen Dank für die momentan kostenlose Verfügbarkeit. Dafür kann man gerne eine Spende oder einen festen Betrag nehmen. Mutter und 2 Kinder je 11 Jahre“

55) 05.08.09: „Ich fand alles sehr schön gemacht aber leider gab es nur einen Panzer zum reinklettern. Sie hätten auch Filme über Panzer im Einsatz zeigen können.“

56) 30.07.09: „Texte waren gut verständlich, gelegentlich zu lang. TOP Exponate.“

57) 09.08.09: Mit Verweis auf die gedruckte Zeile „Große Bereicherung“: „Nicht nur „Waffen-Aspekt“, z.B. Paraden-Absichten. Leider konnte ich die Ergänzungen zu Stop 16 (HS30-Affäre) nicht finden.“

58) 09.08.09: „Tiger I und Leopard 2 A6 haben gefehlt ☹“

59) 09.08.09: „Haben nicht nur die technischen Bereiche beleuchtet.“

60) 09.08.09: „Genau richtig und hochinteressant.“

61) Ohne Datum: „Die Texte zu lang! Keine Marine, das war dooof!“

62) 08.08.2009: „Manchmal zu lang aber sehr informativ und ausgewogen (keine Heroisierung)“

63) 15.09.2009: „Das Gerät hat ja interessante Punkte, aber für eine Führung durch das Panzer-Museum total ungeeignet. (Inhalt).“

64) 14.08.2009: „1. Der Verweis beim HS30 auf die Zusammenhänge war mir nicht möglich a -> die zugehörige Exponatzahl zu entdecken (bitte auf dem Hinweisschild mit Audionr. Zuordnen). Zudem war der Wechsel von Führung zu Eingabe zu kompliziert. 2. Schilder mit Audioguidepunkten bitte etwas weniger „provisorisch“ feststellen, hier brachte die Darstellung im PC meist klarere Hinweise. 3. Es wäre schön, wenn man eine Wahl zwischen technischen Details/bzw Führung allgemein hätte und zudem leichter wechseln könnte -> Politische Tafeln wären denn auch multimedial einzubeziehen, die Bilder sind leider aus Mangel an Betrachtungszeit untergegangen. Insgesamt wären mehr Stühle zwischen den Exponaten wünschenswert.“

65) 12.08.09: „Gelegentlich etwas langatmig – man braucht bzw. muß mehr Zeit einplanen wenn die Exponate bzw. deren Erklärung noch vorgelesen werden. Im Museum/Gedenkstätte in Nürnberg am Reichsparteitagsgelände gibt es auch Multimediaführer die aber ortsgesteuert sind -> vielleicht mal Kontakt aufnehmen!“

66) 27.08.09: „Evtl. mehr über die Panzer selber!“

67) 27.08.09: „Es war interessant, die Geschichte der Panzer in einem Gesamtzusammenhang zu hören.“

68) 27.08.09: „Die Inhalte waren für einen Gelegenheitsbesucher zu ausführlich und zu ausschweifend. Ich hätte mir kurze knappe Fakten gewünscht, um einen Überblick erhalten zu können. Anstelle d. Audioguides hätte ich doch eine normale Führung besuchen können.“

69) 27.08.09: „Nicht mehr Stolz, aber mehr Überzeugungskraft von der Bundeswehr wäre im Tenor angebracht.“

70) Ohne Datum: „einfach Super“

71) 16.09.09: Die Worte „genau richtig“ und „Gut verständlich“ waren unterstrichen.

b. Auswertung

Die Analyse qualitativen Materials fällt grundsätzlich stärker in den Bereich der Interpretation als bei quantitativem Material. Daher ist diese Analyse hier im Anhang platziert und nicht im „offiziellen“ Fazit. Die Durchsicht der Kommentare lässt mehrere Schwerpunkte klar werden.

- 1) Lob für die gewählten Inhalte: Knapp 20 der Kommentare loben ausdrücklich die Wahl von unerwarteten und vielfältigen Perspektiven. In Kombination mit den im quantitativen Teil erhobenen Zahlen zu gehörten Anteilen und Zufriedenheit wird das getroffene Fazit noch weiter unterfüttert. Mehr Technik wird hingegen praktisch nicht (nur in zwei Kommentaren) gefordert. (Siehe aber Punkt 4)
- 2) Kritik an der Länge: Ca. ein Dutzend der Kommentare stellt fest, dass die Audiotexte zu lang seien. Zieht man auch hier wieder den quantitativen Teil zum Abgleich heran, so wird klar, dass diese Stimmen überrepräsentiert sind: Da knapp 60% der Besucher alle Texte gehört haben, kann das Problem der zu langen Texte a) kollektiv nicht sehr verbreitet sein und/oder b) individuell nicht sehr verbreitet sein. Hier liegt also der Verdacht nahe, dass der bei Feedbackbögen übliche Mechanismus greift, dass häufiger Kritik als Lob artikuliert wird.⁸ Insgesamt kann also festgehalten werden, dass die Länge der Texte kein signifikantes Problem darstellt. Nichtsdestoweniger kann bei der Erstellung künftiger Inhalte daran gedacht werden, die Texte von vornherein etwas kürzer zu gestalten, um einen Mittelweg zu finden und wirklich alle Besucher anzusprechen.
- 3) Widersprüchlich sind die Aussagen zur Sprechgeschwindigkeit: Hier finden sich ebensoviele Aussagen für wie gegen die Sprechgeschwindigkeit. Hier lässt sich vermutlich keine Lösung finden, da die Sprechgeschwindigkeit eine direkte Sinnesansprache ist, die zu stark auf individuellen Vorlieben beruht. Hier sollte sich auf die didaktischen Erfahrungen der Guide-Produzenten und die speziellen Kenntnisse der professionellen Sprecher verlassen werden.
- 4) Interessant erscheint, dass relativ viele Besucher sich mehr Exponatsgeschichte wünschen. Damit ist nicht die Geschichte des Panzertyps gemeint (dies fiel unter Technik), sondern vielmehr explizit die „Biographie“ des speziellen Vehikels, vor dem sie gerade stehen. Dieser Gedanke ist aus museumspädagogischer Sicht sehr zu unterstützen! Auf dieses Projekt sollten unbedingt Kräfte verwandt werden, zumal dieser Vorgang die Museumsdimension des Forschens erfüllt, die im DPM bisher unterrepräsentiert ist!

⁸ Das heißt um Umkehrschluss auch, dass die 20 positiven Kommentare zu den Perspektiven um so wertvoller einzustufen sind.