



Einführung in die Evaluation von Museen und Ausstellungen

Der folgende Text ist Teil des Lehrbriefs ‚**EVALUATION UND BESUCHERANALYSEN. EMPIRISCHE INFORMATIONSGEWINNUNG IN MUSEEN UND AUSSTELLUNGSEINRICHTUNGEN**‘ des Instituts für Kulturmanagement an der Fernuniversität Hagen. Nutzung nur für den privaten Gebrauch! Jede weitere Verwendung und Publizierung nur mit ausdrücklicher Zustimmung der Fernuniversität!
Bezug des Lehrbriefs: [_http://www.fernuni-hagen.de/KULTURMANAGEMENT](http://www.fernuni-hagen.de/KULTURMANAGEMENT)

Inhalt:

1. Evaluation – Stiefkind oder unerlässliche Planungshilfe?
2. Zum Verständnis von Evaluation
3. Einsatzbereiche und Voraussetzungen
 - 3.1 Voraussetzung: Erstellung eines Zielkatalogs (Rahmenplan)
 - 3.2 Voraussetzung: Kooperationsbereitschaft
- 4 Evaluation praktisch
 - 4.1 Typ: Status-quo-Evaluation
 - 4.2 Typ: Analog-komparative EvaluationExkurs: Benchmarking als Methode des Leistungsvergleichs
 - 4.3 Typ: Vorab – Evaluation
 - 4.4 Typ: Formative Evaluation
 - 4.5 Typ: Summative Evaluation
 - 4.6 Typ: Nachbesserungsevaluation
- 5 Evaluationsmethoden
 - 5.1 Befragung
 - 5.2 Beobachtung
 - 5.3 Erhebung von Besucherwegen
 - 5.4 Experimente
6. Sonderfall: Evaluationen in Sonderausstellungen
7. Sonderfall: Programmevaluation Exkurs: Evaluation des museumspädagogischen Modellversuchs „Begegnung mit dem Fremden“

KONTAKT:

Dr. Ulrich Paatsch, AfeB e.V. Friedrichstr. 10, D 69117 Heidelberg Tel.: 06221/168281, EMail: afeb@gmx.net

1. Evaluation – Stiefkind oder unerläßliche Planungshilfe?

Im Unterschied zu vielen nordamerikanischen Museen¹ wird in Deutschland (und auch in den meisten anderen europäischen Ländern) der frühzeitigen und systematischen Einbeziehung von Besuchern/innen in Planungs- und Gestaltungsprozesse an Museen relativ wenig Beachtung geschenkt. Das Bild vom Besucher, das viele Museumsverantwortliche und auch viele Gestalter mit sich herum tragen, ist entweder das vom ‚Experten‘ oder vom ‚Kunst-, Geschichts- und Kulturinteressierten‘; oder das Bild einer mehr oder weniger anonymen Besuchermasse, die durch Ausstellungen strömt und v.a. positiv in der Besucherstatistik zu Buche schlägt. Sicherlich gibt es auch Kustoden, die versuchen, ihre Projekte stärker aus der Besucherperspektive zu betrachten. In den Museumsteams kommt besonders den Museumspädagogen/innen (soweit vorhanden..) diese Rolle des Anwalts des Publikums zu, was etwa bedeuten kann, dass Vermittlungsfragen frühzeitig thematisiert werden oder dass darauf geachtet wird, in Ausstellungen genug Fläche für Schulklassenführungen vorzusehen etc.. Das sind sicherlich sinnvolle Korrekturen, jedoch erfordert Besucherorientierung mehr und differenziertere Kenntnisse über den Umgang des Publikums mit Museen und Museumsausstellungen. Gegen den Erwerb entsprechender Kenntnisse gibt es unter Kuratoren jedoch Widerstände: Teils weil die Erhebung von Besucherinteressen und – erwartungen als sachfremdes Plebiszit über Ausstellungsfragen mißverstanden wird, quasi als wollte man Laien darüber bestimmen lassen, welche Gemälde gezeigt werden und welche nicht. Teils aber auch – wie Bernhard Graf vermutet - weil man „die Besucher“ als Legitimation für bestimmte Entscheidungen benötigt („die Besucher wollen das eben so..!“), ohne sie tatsächlich gefragt zu haben oder fragen zu wollen².

Besonders bei der systematischen Einbeziehung des Publikums in Entscheidungsprozesse gibt es zwischen den USA und Deutschland spürbare Unterschiede: Während in den USA spätestens seit Ende der 70er Jahre Evaluationskonzepte entwickelt, Methoden erprobt und vor allem breit eingesetzt werden, ist Evaluation in der deutschen Museums- und Ausstellungspraxis noch die große Ausnahme. Entsprechende Methoden werden in der Museumsausbildung meist nur am Rande vermittelt, erfolgreiche deutsche und amerikanische Ansätze werden kaum rezipiert und eine entsprechende Forschungs- und Entwicklungsarbeit ist kaum existent. Ein wichtiger Unterschied zwischen den USA und Deutschland ist auch, dass Evaluation – wenn sie denn praktiziert wird – eher punktuell erfolgt. Das bedeutet: Nach Eröffnung einer größeren Ausstellung wird evtl. eine summative Evaluation durchgeführt; oder aber vor Beginn eines völligen Museumsbaus wird evtl. zur genaueren Erfassung bisheriger Problemstellen eine Status – Quo – Evaluation durchgeführt. Aber der eigentlich wünschenswerte Ansatz, den gesamten Lebens- und Entstehungsprozeß einer Ausstellung durch Evaluation zu flankieren, ist in Deutschland noch weitgehend Zukunftsmusik. Wer Evaluation im Pla-

¹ Vgl. dazu die Beiträge von Harris H. Shettel, Ross J. Loomis, Roger Miles und Stephan Bitgood in: Haus der Geschichte der Bundesrepublik Deutschland (Hg.), Museen und ihre Besucher, Herausforderungen in der Zukunft, Berlin, 1996

² Hartmut John spricht davon, dass die Museen „vermittlungsorientiert geworden sind, ohne wirklich besucherorientiert zu sein“. „Noch immer ist das Besucherbild vieler Museen um Experten, Connaissance und bildungsbeflissene Kulturasketen zentriert, um eindimensionale „Kopfwesen“, die weder Zeit noch Mühe scheuen, um sich in ihrer Freizeit kulturell zu bilden“ (Hartmut John, Das besucherorientierte Museum Einführung in das Thema des Kolloquiums, in: Rheinisches Archiv- und Museumssamt (Hg.), Das besucherorientierte Museum, Köln 1997

nungs-, Entwicklungs-, Betriebs- und Umgestaltungsprozeß kennen lernen möchte, ist daher nach wie vor auf nordamerikanische Beispiele angewiesen³. Wir verstehen diesen Lehrbrief daher auch als Anstoß, Evaluation stärker in der deutschen Museumspraxis zu verankern.

2. Zum Verständnis von Evaluation

In der amerikanischen Forschungsliteratur kursiert zur Frage, was Evaluation ist, der folgende Satz: „Evaluation - more than any science - is what people say it is, and people currently are saying it is many different things“⁴. Dies bringt sehr anschaulich auf den Begriff, wie schillernd das Verständnis von Evaluation ist und wie unterschiedlich die Ziele derer sein können, die sich ihrer bedienen. Von der rein sprachlichen Seite her ist klar, dass es um Bewertung geht. Entscheidend ist aber, dass diese Bewertung ihre Kriterien nicht aus vorgegebenen Theorien oder Überzeugungen bezieht, sondern in ihren Aussagen von „wirklichen Menschen“ ausgeht. Wenn wir also von Evaluation reden, dann meinen wir ein Bewertungsverfahren für die Praxis, das Reaktionen von Testpersonen erhebt und diese als Maßstab für ein Urteil zugrunde legt, das aussagt, ob diese Praxis beabsichtigte Zwecke einlöst bzw. ob sie dies mit einem vertretbaren Aufwand tut.

Evaluation bedient sich der Methoden empirischer Sozialwissenschaft, wird aber – zumindest im Museum - eher selten eingesetzt, um rein wissenschaftlichen Fragestellungen nachzugehen, sondern sie ist meist eng - gelegentlich zu eng! - mit den Anforderungen eines Praxisfelds verbunden. Gesucht sind schnelle und leicht verständliche Aussagen dazu, wie diese Praxis zu bewerten ist und was die Akteure zu tun haben, um Defizite abzustellen und effizienter zu arbeiten. Dies hat Folgen für Evaluation als Methode: Lange Auswertungszeiten, Bedenken wegen der Gültigkeit der Daten oder theoretisches Infragestellen der Ergebnisse werden als wenig praxisgerecht empfunden. Evaluation erfolgt - so Hans-Joachim Klein in seiner lesenswerten Einführung „Evaluation für Museen“ - „quick and dirty“⁵, was heißt: wissenschaftliche Standards kommen oft zu Gunsten des schnellen Ergebnisoutputs zu kurz. Man sollte viele Evaluationsergebnisse daher nur als das nehmen, was sie tatsächlich sind: In einigen Fällen empirisch abgesicherte Belege für Nutzerorientierung in einer ganz bestimmten Institution, in vielen Fällen aber nur exploratives Material - also v.a. eine Hilfe, bestimmte Entwicklungen zu identifizieren und gezielter kritische Fragen zu stellen.

3. Einsatzbereiche und Voraussetzungen

In vielen kulturellen Praxisfeldern wird gegenwärtig über Evaluation nachgedacht⁶. Dieser Lehrbrief behandelt allein die Evaluation von Museen und Ausstellungen. Dabei wird meistens von Museumsausstellungen die Rede sein, weil der Autor damit die meisten Erfahrungen hat. Viel von dem Gesagten ist aber auch auf Ausstellungsprojekte in

³ Vgl., Haus der Geschichte, Museen und ihre Besucher, a.a.O.

⁴ zit. nach: Mathias Wessler, Evaluation und Evaluationsforschung, in: Rudi Tippelt, Handbuch der Erwachsenenbildung, Opladen 1994, S. 673

⁵ Hans-Joachim Klein, Evaluation für Museen: Grundfragen, Ansätze, Aussagemöglichkeiten. In: Evaluation als Instrument der Ausstellungsplanung, Karlsruher Schriften zur Besucherforschung, Heft 1, 1991.

⁶ S. unten 5.4.2 die Beschreibung des Qualitätsmanagements im Bereich der Musikschulen

anderen Kontexten übertragbar. Der Autor würde sich freuen, nähere Hinweise und Praxisberichte über Ausstellungs-Evaluation außerhalb von Museen zu erhalten.

„Moderne museologische Evaluation beurteilt grundsätzlich nicht die Leistung des Publikums, sondern des Museums“ (WAIDACHER, 1993)⁷

Evaluationen verwenden, ähnlich wie Besucheranalysen (vgl. Kap. 4), verschiedene Formen von Befragungen und Interviews. Wesentlicher Unterschied ist aber, dass diese Methoden nicht eingesetzt werden, um Genaueres über die Nutzer eines Angebots zu erfahren, sondern um dies Angebot selbst einer empirischen Kritik zu unterziehen. Nicht die Besucher sind daher bei einer Evaluation unser Erhebungsobjekt, sondern sie sind für uns quasi Schiedsrichter, die mit ihren Aussagen Anhaltspunkte für die Besuchergerechtigkeit eines Angebots liefern.

Praktische Konsequenz aus dieser Unterscheidung ist:

- erstens, dass wir Besucher in Evaluationsvorhaben wirklich nur soviel fragen, wie nötig ist, um dieses Urteil von Ihnen zu bekommen;
- Zweitens dass Urteile und Bewertungen eine große Rolle spielen, etwa zu den Texten und Medien, aber auch zur Atmosphäre und der Qualität des Service;
- drittens fördert die Betonung dieser Perspektive („Besucher als Schiedsrichter“) die Bereitschaft von Befragten, sich der evtl. recht umfangreichen Prozedur eines Interviews bzw. eines Experiments zu unterziehen oder sich beim Besuch einer Ausstellung beobachten zu lassen. Denn: Wenn den Befragten klar ist, dass es nicht darum geht, ob sie in der Ausstellung „alles richtig machen“ oder „alles verstanden haben“, sondern ob die Ausstellung alles richtig macht und sich verständlich ausdrückt, dann werden sie eher bereit sein, Zeit für die Erhebung zu opfern.

3.1 Voraussetzung: Erstellung eines Zielkatalogs (Rahmenplan)

Erste Voraussetzung für Evaluation ist, dass ein Interesse am faktischen und potentiellen Publikum besteht. Dies war in der Vergangenheit nicht überall der Fall, scheint aber gegenwärtig erheblich an Bedeutung zu gewinnen, da die Resonanz in der Öffentlichkeit zunehmend über Erfolg und Mißerfolg eines Ausstellungsprojekts entscheidet. Zweite Voraussetzung ist, dass überhaupt Ziele in Hinblick auf die Besucher/innen und ihre Reaktionen existieren, also was eine Ausstellung beim Publikum bewirken soll. Kuratoren tendieren gelegentlich dazu, die Violdimensionalität ihrer Ausstellung und der Objekte zu betonen, was als Argument dafür dient, sich überhaupt nicht auf Ziele festlegen zu wollen. Anzustreben wäre jedoch, genau diesen besonderen Charakter von Museumsausstellungen in der Beschreibung von Zielen zu berücksichtigen, also die unterschiedlichen Dimensionen zu benennen, auf denen eine Ausstellung Wirkungen entfalten kann. Gegenstand der Evaluation wäre dann, im einzelnen danach zu fragen, welche Ziele beim Publikum eingelöst werden können und welche nicht.

Drittens ist wichtig, dass operationalisierte Ziele existieren, auf die hin eine Ausstellung evaluiert werden kann. Das ist im Grunde Voraussetzung für jede Form der Kooperation,

⁷ Friedrich Waidacher, Handbuch der allgemeinen Museologie, Böhlau-Verlag, Wien/ Köln, 1993, S.555

vor allem wenn an einem Ausstellungsprojekt externe Dritte beteiligt sind. Dies gilt aber ganz besonders für die Einbindung von Evaluation, da diese zwingend auf beobachtbare und abfragbare Kriterien angewiesen ist. Es reicht also nicht aus - wie bisher - Ziele sehr global zu halten (etwa: „Übersichtlichkeit und gute Orientierung“ oder „Verständnis für frühe Epochen der Stadtgeschichte“ oder „Einblick in Leben und Werk Max Pechsteins“). Ziele müssen operationalisiert werden, was bedeutet, dass sie in einigermaßen objektiv beobachtbare und konkret beschreibbare Kategorien gefaßt werden können.

Voraussetzung für Evaluation ist daher ein Rahmenplan für das Ausstellungsprojekt, das Aussagen zu folgenden sechs Punkten enthält⁸:

- Benennung allgemeiner Zielvorgaben für die gesamte Ausstellung;
- daraus Ableitung von Vermittlungszielen („Botschaften“), die die angestrebte Wirkung beim Betrachter beschreiben. Diese brauchen nicht nur im kognitiven Bereich zu liegen (= Kenntnisvermittlung), sondern können affektiv oder stärker ganzheitlich formuliert werden (etwa im naturkundlichen Museum: einen Eindruck von der Vielfalt der Fauna eines Lebensraums vermitteln).
- Festlegung der Zielgruppe(n), die von der Ausstellung angesprochen werden soll. Solche Festlegungen sollten präziser sein als etwa „das allgemeine Publikum“, um später entsprechende Soll-Ist-Aussagen gewinnen zu können. Dabei können auch Hypothesen darüber interessant sein, was ein bestimmtes Publikum an einem Thema interessiert bzw. welche Mißverständnisse bzw. Verständnisprobleme bei welcher Besuchergruppe auftreten können (z.B. im stadthistorischen Museum: Fehlen von Basisinformationen über die Nachkriegszeit bei Jugendlichen und jüngeren Besuchern etc.).
- Festlegung und Beschreibung von „zentralen Objekten“, d.h. Exponaten, die inhaltlich und auch von ihrer Attraktivität her wesentlich für die Umsetzung der o.a. Ziele sind (etwa: Interesse wecken, neugierig machen, Anlaufpunkt sein); evtl. auch Festlegung von Exponaten, die angeschaut werden sollten, aber auf Grund ihres besonderen Charakters nicht von selbst im Mittelpunkt des Interesses stehen bzw. nur schwer zu entschlüsseln sind (etwa: besonders kleine oder schwer identifizierbare Objekte).
- Festlegung und Beschreibung der verschiedenen in der Ausstellung verwendeten Medien und ihres besonderen Auftrags im Rahmen der Ausstellungskonzeption (z.B. Vertiefung von historischen Hintergründen an Computermonitoren; praktische Erprobung von komplexen Abläufen an hands-on Experimenten etc.)

Im Prinzip kann eine Evaluation nur dann umsetzbare Ergebnisse liefern, wenn dieser „Sechs - Punkte – Rahmenplan“ vorliegt und darauf Bezug genommen werden kann. Das wird jedoch nur in den seltensten Fällen gegeben sein, weil die entsprechenden Arbeitsformen in Museen nicht üblich sind. Ein solcher Rahmenplan für Evaluation entsteht nicht am „grünen Tisch“, sondern indem sich alle Beteiligten zusammen setzen und einen vorläufigen Fragenkatalog erarbeiten. Beispiel: Was sollte ein Besucher

⁸ Ein solches Rahmenkonzept ist im übrigen nicht nur für Evaluation, sondern auch die Zusammenarbeit mit externen Gestaltern Voraussetzung, die exakt die gleichen Vorgaben benötigen.

(oder eine Besucherin) vor allem profitieren, wenn er (oder sie) die neue stadthistorische Abteilung besucht? Was sollte er gesehen haben, welche Informationen sollte er erworben, welche Eindrücke gewonnen und welche Details sollte er erkannt haben? Es kann sein, dass im Verlauf solcher Diskussionen überhaupt erst deutlich wird, was mit einer Ausstellung konkret bezweckt wird. Wegen solcher Klärungsprozessen zeitigt Evaluation in vielen Fällen daher schon Wirkungen, bevor auch nur der erste Besucher befragt worden und die erste Statistik ausgewertet worden ist. Denn die Verantwortlichen sind dadurch quasi gezwungen, Ziele sehr viel konkreter zu fassen als zuvor, was nicht selten zu einer Weiterentwicklung, Präzisierung und gelegentlich auch Zuspitzung des Ausstellungskonzepts führt.

Auf jeden Fall sollten die Personen, die mit der Evaluation betraut sind, darauf drängen, dass es zu solchen Präzisionen und der Formulierung eines entsprechenden Rahmenplans kommt, weil sonst die Gefahr besteht, dass die Evaluation wichtige Problemlagen nicht erfasst. Beispiel: Wenn ein Kernstück des Ausstellungskonzepts der Einsatz von Internet-Terminals ist, weil man sich dadurch eine besondere Resonanz beim jüngeren Publikum erhofft, dann sollte dieses Ziel explizit im Rahmenplan formuliert werden, damit es bei der Evaluation empirisch überprüft werden kann. Im Idealfall wird die Evaluation dann Ergebnisse liefern, die solche Zielvorgaben mit Daten belegen und damit Aussagen über den Grad der Zielerreichung erlauben. Daraus wiederum ergeben sich Schlüsse darauf, inwiefern das ursprüngliche Konzept stimmig ist, was verbessert werden sollte und welche Faktoren bei zukünftigen Projekten (besser) berücksichtigt werden sollten. Bei Evaluationen, die während der Planungs- und Realisierungsphase einer Ausstellung stattfinden (formative Evaluation), lassen sich darüber hinaus Veränderungsvorschläge ableiten, die noch unmittelbar für die entstehende Ausstellung selbst wirksam werden.

3.2 Voraussetzung: Kooperationsbereitschaft

Solche Ergebnisse werden jedoch nur dann möglich, wenn ein Minimum an Kooperations- und Verständigungsbereitschaft vorhanden ist. Es kann gar nicht oft genug betont werden, dass Evaluation ohne aktives Interesse der Betroffenen und schon gar nicht gegen deren Interessen unmöglich ist.

Was ist dafür Voraussetzung?

- Wichtig ist auf der einen Seite eine Transparenz bezüglich der Frage, was mit den erhobenen Ergebnissen geschehen soll; also: was der einzelne an Folgen (negativer wie positiver Art) zu gewärtigen hat, wenn Besucher/innen befragt werden und daraus im Anschluß Folgerungen abgeleitet werden.
- Auf der anderen Seite ist aber auch die Bereitschaft und Offenheit erforderlich, die eigene Praxis kritisch zu hinterfragen und – wenn notwendig - überkommene Sichtweisen aufzugeben. Ein Museum ist eine Institution, die über ein immanentes Selbstverständnis und eingespielte, teilweise erstarrte Strukturen verfügt. Evaluation muß in diesen Strukturen realisierbar und v.a. erwünscht sein. Dies ist noch am besten zu gewährleisten, wenn ohnehin über strukturelle Reformen nachgedacht wird bzw. solche in Angriff genommen worden sind. Ist das nicht der Fall, so wird der Evaluierende in kürzester Zeit große Probleme bekommen und gegen Widerstände anrennen: So wird man evtl. versuchen, ihm nachzuweisen, dass er von „der Praxis

wie sie wirklich ist“ nichts versteht; oder dass die von ihm vorgelegten Ergebnisse „nicht stimmen können“; oder genereller, dass Ausstellungen, die sich in dieser Weise am Besucher orientieren, im Grunde schlechte (weil: „unwissenschaftliche“) Ausstellungen sind etc. Fazit: Evaluation ist nur sinnvoll als ein Element eines zeitgemäßen und halbwegs offenen Museumsverständnisses und entsprechender Arbeitsprozesse.

Voraussetzungen für erfolgreiche Evaluation

- Orientierung am Publikum
- Interaktion der Beteiligten (vs. „Abschotten“)
- Einigung auf Ziele einer Ausstellung
- Operationalisierung dieser Ziele: Formulierung von nachprüfbaren „Sollvorgaben“
- Reduzieren! Klare Festlegung von Schwerpunkten
- Berücksichtigung der Evaluation in den Planungsabläufen für eine Ausstellung oder die gesamte Institution

4. Evaluation praktisch

In der Praxis unterscheidet man zwischen sechs Evaluationstypen, die jeweils auf eine spezifische Situation bei der Planung und Realisierung von Ausstellungen zugeschnitten sind⁹. Solche Situationen entstehen bei der Realisierung jedes Ausstellungsprojekts - mit oder ohne Evaluation. D.h., jedes Ausstellungsprojekt durchläuft Phasen der Themenfindung, Entwicklung von Gestaltungsideen, deren Realisierung und Überarbeitung, bei denen sich spezifische Anforderungen stellen und die auf unterschiedliche Weise mit Besucherorientierung zu tun haben. Evaluation versteht sich als Unterstützung, um die mit diesen Phasen und Situationen zusammenhängenden Anforderungen systematischer, bewußter und v.a. mit Blick auf das (zukünftige) Publikum zu bewältigen.

Sechs Formen der Ausstellungsevaluation

(in Klammern wird das entsprechende Unterkapitel benannt, in dem die jeweilige Evaluationsform dargestellt wird.)

nach: H.J.Klein, Evaluation für besucherorientierte Einrichtungen¹⁰

Situation: Zielfindung	Situation: Bestandsaufnahme	Situation: Pla- nungsbeginn	Situation: Ausstellungseröffnung und Publikumsbetrieb
---------------------------	--------------------------------	--------------------------------	--

⁹ Diese Typologisierung hat sich in der amerikanischen und deutschen Evaluationsforschung inzwischen weitgehend durchgesetzt. Vgl. auch H.J.Klein, Evaluation für Museen, a.a.O., S. 10.

¹⁰ Hans-Joachim Klein, Evaluation für besucherorientierte Einrichtungen, in: Marita Anna Scher (Hg.), (Umwelt-)Ausstellungen und ihre Wirkung, Schriftenreihe des Staatlichen Museums für Naturkunde und Vorgeschichte, Heft 7, Oldenburg, 1998

Ziel: Neu- planung	(5.4.2) Analog- komparative Eva- luation	(5.4.3) Vorab - Evalu- ation	(5.4.4) Formative Evalu- ation	(5.4.5) Summative Eval- uation
Ziel: Ver- änderungs- planung	(5.4.1) Status Quo Evaluation			Experten - Panel 2
				(5.4.6) Nachbesserungs- - Evaluation

Wie das obige Schaubild verdeutlicht, stehen die beschriebenen sechs Evaluationstypen in einer zeitlichen Abfolge. Im - kaum realistischen - Idealfall wird man also bei einem Ausstellungsprojekt die Abfolge der einzelnen Evaluationsschritte durchlaufen, also beginnend mit einer Vorab-Evaluation oder einer Status-quo-Evaluation bis hin zur Nachbesserungsevaluation nach endgültiger Fertigstellung der Ausstellung. Evaluation könnte also in dieser Weise ständiger Begleiter für alle beschriebenen Situationen sein, wobei es in der deutschen Museumspraxis schon ein großer Fortschritt wäre, wenn größere Projekte standardmäßig wenigstens eine Evaluation durchlaufen würden.

4.1 Typ: Status-quo-Evaluation

- **Situation:** Eine Ausstellung existiert seit längerer Zeit; den Verantwortlichen ist klar, dass bestimmte Mängel und daher ein Erneuerungsbedarf bestehen.

Diese Form der Evaluation orientiert sich an einem Ausgangszustand, stellt fest, ob dieser bestimmte Schwachstellen aufweist und wenn das der Fall ist, wird überlegt, wie weit Änderungen des bestehenden Zustandes erforderlich sind. Bevor man also - meist mit hohem Finanzaufwand - etwas Neues realisiert, soll eine Bestandsaufnahme gemacht werden, die verdeutlicht, was Stärken und Schwächen der bisherigen Ausstellung und ihrer Inhalte sind. Das neue Konzept entsteht damit auf der Grundlage empirisch abgesicherter Erfahrungen mit dem Vorhandenen.

Für die Notwendigkeit der Status-quo-Evaluation spricht folgender Erfahrungssatz: Selbst wenn die Verantwortlichen aus ihrer langjährigen Tätigkeit heraus alle Probleme zu kennen glauben, bringt eine solche empirische Schwachstellenanalyse stets neue, meist präzisere und manchmal überraschende Erkenntnisse. Fehlt dagegen – wie meist - eine Status-quo-Evaluation als Erfahrungsbasis für die Neukonzeption, so besteht die Gefahr, dass die neue Ausstellung einige typische Probleme der vorangegangenen reproduziert. Dies betrifft vor allem die folgenden Fragen:

- Welche Erwartungen bringt das Publikum ein? Inwieweit wurden sie bisher befriedigt?
- Wo ist der Schwerpunkt der Kritik des Publikums?
- Welche „zentrale Botschaft“ erkennen Besucher in der bisherigen Ausstellung - und wie verhält sich diese zu den Absichten des Museums?
- Werden die wichtigsten Exponate überhaupt gesehen und identifiziert?
- Wie bewegt das Publikum sich in der Ausstellung (Verweilzeiten, Laufrouen): Wo fühlen sie sich hingezogen, was wird völlig ignoriert?

- Wieweit sind die angebotenen „Hilfen“ (Texte, Schaubilder, Fotos) tatsächlich hilfreich? Was wird verstanden, was verwirrt nur?
- Gibt es Dinge, die - in den Augen von Besuchern - nicht ausreichend erklärt werden?

Diese Liste sollte auf den konkreten Fall abgestimmt werden, wobei es nützlich ist, wenn von Seiten des Museums bereits Annahmen und Fragestellungen eingebracht werden. Dies ist jedoch meist der Fall, da sich nach längerer Betriebszeit einiges an Problembewußtsein heraus gebildet hat. Andererseits gibt es häufig Phänomene von „Betriebsblindheit“ und Gewöhnung, die die Wahrnehmung von Schwachstellen erschweren. Die Status-quo-Evaluation sollte daher auch bestimmten Standardproblemen nachgehen, die aus der Praxis anderer Museen bekannt sind, um im konkreten Fall solchen Gewöhnungseffekten gegen zu steuern.

Praxisbeispiel:

Status-quo-Evaluation des „Vogel-Säuger-Saals“ am Staatlichen Museum für Naturkunde, Karlsruhe im Zuge des Modellversuchs „Neue Methoden der Ausstellungsplanung“(1986)¹¹

4.2 Typ: Analog – komparative Evaluation

- **Situation:** Eine Ausstellung soll neu erstellt oder grundlegend überarbeitet werden. Dabei sollen die Erfahrungen anderer Museen mit vergleichbaren Projekten systematisch erhoben und ausgewertet werden.

Mit der Status-Quo – Evaluation eng verbunden ist eine Form der Evaluation, die bislang nur am Rande Aufmerksamkeit findet, aber mit geringem Aufwand wichtige und nützliche Ergebnisse liefern kann: Die analog-komparative Evaluation. Ihr Fokus liegt nicht bei dem eigenen Ausstellungsprojekt und eigenen (heutigen oder zukünftigen) Besuchern/innen, sondern bei anderen, realisierten Projekten mit ähnlicher Themenstellung und ähnlichem Ansatz. Dieses Projekt wird nach einem vorgegebenen Frageraster systematisch analysiert, d.h., man lernt gezielt aus den Erfahrungen anderer für die eigene Praxis.

Das kann besonders in Bereichen interessant sein, in denen schon viele vergleichbare Ausstellungen und andere Projekte realisiert wurden (etwa: Medieneinsatz, Interterminals im Museum, szenisches Spiel in Museumsausstellungen, Umweltausstellungen, interkulturelle Projekte, aber auch: Shops in Kunstmuseen, Serviceangebote, Kooperationen mit nicht – Kultureinrichtungen etc.). In diesen Fällen wäre es geradezu sträflich, eine eigene Ausstellung oder eigenes Projekt in Angriff zu nehmen ohne sich mit anderen Projekten auseinander zu setzen. Dabei geht es nicht darum, irgendwie „abzukupfern“, aber auch nicht darum, sich von Problemen anderer bei dem eigenen Vorhaben abschrecken zu lassen, weil man Unterschiede und andere Voraussetzungen nicht klar genug gesehen hat. Die spezifische Leistung von analog-komparativer Evaluation besteht vielmehr darin,

- die Praxis anderer Museen und Ausstellungen differenziert kennen zu lernen
- dazu einen Kriterienkatalog zu entwickeln

¹¹ Anneliese Almasan, Ellen von Borzyskowski, Hans-Joachim Klein, Sigrid Schambach, Neue Methoden der Ausstellungsplanung im Museum. Abschlußbericht. Karlsruhe, 1986,

- Diesen Katalog abzuarbeiten und Ergebnisse festzuhalten
- diese dann in einem diskursiven Verfahren sachgerecht auf das eigene Projekt zu beziehen

Analog-komparative Evaluation umfaßt also erheblich mehr, als nur ein „Schauen, wie es die anderen machen“. Es ist vielmehr eine Evaluation in einem benachbarten Praxisfeld, evtl. sogar verbunden mit einer Besucherbefragung und –Beobachtung, deren Ergebnisse dann aber nicht auf die dortige Institution, sondern auf das eigene Projekt bezogen werden. Dies geschieht, indem das Team, das mit diesem Projekt beschäftigt ist, erstens den Kriterienkatalog festlegt und zweitens die Evaluationsergebnisse auf ihre Relevanz für die eigenen Planungen diskutiert (= diskursives Verfahren). Vom Ansatz her handelt es sich damit um praxisorientierte vergleichende Forschung, bei der planungsrelevante Faktoren an benachbarten Handlungsfeldern untersucht werden. Vom Interesse der Beteiligten her handelt es sich um neugieriges Suchen und Erkunden, um die eigene Arbeit in einen Erfahrungszusammenhang mit der Praxis anderer zu bringen.

Exkurs:

„Benchmarking“ als Methode des Leistungsvergleichs

Im Rahmen des sog. ‚Neuen Steuerungsmodells‘ spielen interkommunale Leistungsvergleiche eine große Rolle. Von der Idee her ist der Vergleich der eigenen Leistung mit der von anderen Kultureinrichtungen ein analog – komparatives Instrument, um sich selbst zutreffender einzuschätzen, Besonderheiten, Stärken und Schwächen zu erkennen, aber auch, um von anderen Einrichtungen zu lernen. Da öffentliche Einrichtungen in der Regel vor Ort keinen realen Wettbewerb haben, wird durch Leistungsvergleiche mit Einrichtungen anderer Orte (daher interkommunal) eine Art virtueller Wettbewerbssituation geschaffen, bei der es nicht so sehr um gegenseitiges „Überflügeln“ geht, sondern um das Lernen von solchen Nachbareinrichtungen, die in einzelnen Tätigkeitsfeldern eventuell besser sind. Für diese als „Benchmarking“ bekannte Praxis der lernenden Vergleichsarbeit stehen inzwischen ausdifferenzierte professionelle Instrumente zur Verfügung. So hat die Bertelsmann Stiftung seit vielen Jahren im Kulturbereich (Musikschulen, Bibliotheken, Museen) interkommunale Leistungsvergleiche initiiert. Musikschulen etwa – die in diesem Bereich besonders weit entwickelt sind - arbeiten nach dem Edur – Programm¹², das aus einem Set von ca. 25 Wirkungskennzahlen, also messbaren Daten zu bestimmten erfolgsrelevanten Sachverhalten besteht. Diese erlauben Rückschlüsse auf die tatsächliche Zielerreichung in folgenden vier Dimensionen: „Auftragserfüllung“ (politisch begründeter Bildungs- und Kulturauftrag der jeweiligen Musikschule), „Kundenzufriedenheit“, „Mitarbeiterzufriedenheit“ und „Wirtschaftlichkeit“. Zur Anwendung dieses „Benchmarking“ werden sogenannte Vergleichsringe von jeweils 5 bis 10 Musikschulen gebildet, die ähnliche Voraussetzungen haben (z.B. Lage in einer Mittelstadt). Ein wesentlicher Teil der Vergleichsarbeit besteht in der richtigen Interpretation der Daten: Die beteiligten Musikschulen tauschen sich darüber aus, wie ihre Ergebnisse entstanden sind, welche Schlüsse man daraus ziehen kann, sie helfen sich mit Begründungen und Lösungsvorschlägen. Eine i.d.S. analog – komparative Evaluation der eigenen Arbeit als Methode des Leistungsvergleichs ist auch für Museen in Vorbereitung bzw. wurde be-

¹² Edur – Leistungsvergleiche für Musikschulen. Ein Zwischenbericht ist erhältlich unter: www.bertelsmann-stiftung.de/documents/EDURzwischenbericht.pdf

reits in einigen Fällen auf Museen angewandt¹³. So gibt es bereits einen Set von Fragebögen zur Bestimmung der Besucher- und Mitarbeiterzufriedenheit in Museen¹⁴.

Praxisbeispiele:

* H.J. Klein berichtet davon, dass beim Aufbau des „Hauses der Geschichte der Bundesrepublik Deutschland“ in Bonn vorab zahlreiche Ausstellungen zum Thema „40 Jahre Bundesrepublik einer komparativen Evaluation unterzogen wurden (Vergleich der Eingangssituation, Aktivierung durch hands-on Modelle, Nutzung von Inszenierungen etc.)¹⁵

* Im Rahmen eines EU – Projekts zur Gesundheitsbildung hat die Münchener Museumsberaterin Patricia Munro zusammen mit Anette Meier eine komparative Analyse von vier Gesundheitsausstellungen (in Deutschland, Holland, Spanien und England) durchgeführt¹⁶. Diese Evaluation diente nicht direkt der Entstehung einer neuen Ausstellung, sondern sollte Standards, Rezeptionsweisen und Wirkungsmöglichkeiten solcher Ausstellung im Vergleich heraus arbeiten.

4.3 Typ: Vorab-Evaluation

Situation: Ein Ausstellungsthema und ein Grobkonzept sind festgelegt worden. Es soll nun - bevor die Planung konkret wird - geklärt werden, wie dieses Thema publikumsgerecht erschlossen werden kann.

Diese Form der Evaluation vor der Ausstellung ist streng genommen ein Widerspruch in sich selbst, denn evaluiert werden kann letztlich nur etwas, das existiert. Dennoch wird dieser Typ als Evaluation betrachtet, weil er das (potenzielle) Publikum einbezieht und dadurch einen wichtigen Beitrag zur Besuchergerechtigkeit von Ausstellungen leisten kann. Nach Harris Shettel, einem der Impulsgeber dieses Ansatzes, basiert die Vorab-Evaluation auf der Annahme, dass „man um so eher eine effektive Ausstellung planen kann, die anzieht, fesselt und informiert, je mehr über die Interessen, Einstellungen, Kenntnisse und vor allem Mißverständnisse der potentiellen Besucher zu dem geplanten Ausstellungsthema bekannt ist. Zahlreiche Untersuchungen bestätigen dies: Interviews mit Besuchern oder potentiellen Besuchergruppen decken oft Tatsachen auf, die das Planungsteam überraschen. So können beispielsweise irrige Annahmen über Vorkenntnisse und Interessenlagen der Besucher durch fundierte Informationen ersetzt werden.“¹⁷

¹³ s. dazu auch: Dr. Ruth Tschäpe: Qualitätsmanagement in Museen. Beitrag Nr. A 2.17 in: RAABE – Handbuch des Kulturmanagement, Berlin, 2001

¹⁴ In der Broschüre „Mit Phantasie und Effizienz gegen die Finanzmisere – Ergebnisse der Leistungsvergleiche Kultur“ (Hg. Kerstin Schmidt) werden Ergebnisse solcher Leistungsvergleiche aus dem Bereich der städtischen Bühnen, Kulturämter und Volkshochschulen vorgestellt. Außerdem ist dazu eine CD-Rom erhältlich, auf der alle Erhebungsinstrumente (auch für Museen) zugänglich sind. Titel der CD-Rom: Wirkungsvolle Strukturen im Kulturbereich. Kennzahlensysteme für die Leistungsvergleiche im Kulturbereich inkl. aller Fragebögen. Bezug: Bertelsmann Stiftung, Gütersloh, 1998.

¹⁵ H.J. Klein/ M.Kehle, Aus der Sicht der Besucher. Zeitgeschichtliche Ausstellungen im Vergleich (unveröff. Manuskript des Schlußberichts für das Haus der Geschichte), o.J., zit. nach: H.J. Klein, Evaluation für Besucherorientierte Einrichtungen, a.a.O., S. 35.

¹⁶ Anette Meier, Patricia Munro, Eine komparative Analyse gesundheitsfördernder Ausstellungen. Karlsruhe, 1997. Auftraggeber: European Commission, Health and Safety Administration. Der Bericht kann bezogen werden bei: Patricia Munro, Danklstr. 30, 81371 München (Tel.: 089/ 74663049)

¹⁷ Harris A. Shettel, Aktueller Stand der Besucherforschung; in: Haus der Geschichte (Hg.), Museen und ihre Besucher a.a.O.

Damit ist Vorab-Evaluation ein Stück Professionalisierung von Museumsarbeit, denn mit ihr wird systematisch Fragen nachgegangen, die bislang bei der Entwicklung von Ausstellungskonzeptionen nur am Rande berücksichtigt wurden, bzw. deren Bedeutung sich manchmal erst später herausstellte, wenn eine Ausstellung nicht genügend Resonanz beim Publikum gefunden hat. Um solche Probleme zu verhindern, geht die Vorab-Evaluation gezielt folgenden Fragen nach:

- Was könnte ein zukünftiges Publikum an einem Thema interessieren: Gibt es Aspekte, die Nicht-Fachleuten besonders wichtig sind, was stößt eher auf Desinteresse?
- Welche Vorstellungen oder auch Vorurteile sind in der Bevölkerung zu einem bestimmten Thema verbreitet?
- Wie taucht ein Thema im alltäglichen Leben von Menschen auf?
- Welche Bedeutung hat es da und wie wird es in solchen Alltagssituationen (z.B. im Gespräch unter Nachbarn) behandelt?
- Von welchen (Vor-)Kenntnissen kann man bei wem ausgehen? Wo und wie wurden sie erworben?¹⁸

Um diese Fragen zu klären, werden Interviews und Gruppengespräche (sog. thematische „focus groups“) geführt. Gelegentlich werden dafür auch unorthodoxe Methoden angewandt, wie etwa Telefoninterviews, die dazu dienen, eine größere Stichprobe von Personen nach Ihren Interessen gegenüber einem Thema zu befragen. In einem Fall wurde sogar eine Art Preisausschreiben durchgeführt, um Genaueres über den „Blick“ und die Interessen zukünftiger Besucher auf ein Ausstellungsthema zu erfahren. Befragt werden Menschen auf der Straße, in Cafés ebenso wie Teilnehmer an Führungen und Einzelbesucher im Museum. Wichtige Ansprechpartner für Vorab-Evaluation sind aber auch Experten. Das können unterschiedliche Personen sein, je nach Thema – etwa: Journalisten, Werbefachleute, Hobbyhistoriker, Ärzte, Psychologen, Umweltschützer oder Computerfans. Gerade Presseleute sind für Vorab – Evaluation eine besonders interessante Zielgruppe, weil sie über Informationen und auch ein gewisses Gespür verfügen, wie ein Thema bei ihren Lesern oder Zuschauern gesehen wird und „ankommt“. Auch einzelne Exponate, ausgewählte Medien, bestimmte Präsentationsformen oder einfach der Ausstellungstitel können Gegenstand von Vorab – Evaluation sein.

Insgesamt kann Vorab – Evaluation dazu beitragen, dass schon vor Beginn des eigentlichen Planungsprozesses Voraussetzungen für eine effiziente Ausstellungskommunikation geschaffen werden. Auch unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten kann Vorab-Evaluation interessant sein: Im Vergleich zu anderen Evaluationsformen erweist sie sich als besonders effizient, „da sich mit ihr bereits im Vorfeld Fehler ausschalten lassen, bevor Budgets ausgeschöpft sind und man sich unwiderruflich auf bestimmte Aspekte festgelegt hat“.¹⁹

¹⁸ Eine Erfahrung, die Museumswissenschaftler immer wieder mit der Publikumsresonanz auf Ausstellungen machen, ist, dass im Publikum häufig wissenschaftliche Konstrukte verbreitet sind – etwa über Archäologie – die schon lange nicht mehr Stand der Fachwissenschaft sind, aber aus verschiedenen Gründen (z.B. Popularisierung durch veraltete Schulbücher) immer noch in der Bevölkerung Bestand haben. Oft ist es daher wichtige Aufgabe einer Ausstellung, solche Deutungen erst einmal zu korrigieren oder zumindest auf anschauliche Weise zu relativieren.

¹⁹ Rosalyn Rubenstein, Der Werdegang der Vorab-Evaluation; in: H.J. Klein, Front-End-Evaluation. Ein nichtssagender Name für eine vielsagende Methode. Karlsruher Heft zur Besucherforschung, Heft 4,

Ein Mißverständnis gegenüber Vorab-Evaluation ist, dass befürchtet wird, die konzeptionelle Arbeit und gestalterischen Spielräume würde auf diesem Wege quasi an die befragten Personen delegiert. Das ist jedoch nicht der Fall, denn die Erhebung der Evaluationsergebnisse, ihre Auswertung und die konzeptionell-gestalterische Umsetzung sind aufeinander aufbauende Arbeitsschritte. Vorab-Evaluation schafft eine breite Daten- und Erfahrungsbasis, auf die man sich beziehen kann und vor deren Hintergrund die eigentlichen konzeptionellen Entscheidungen zu treffen sind. Am Beispiel: Wenn ein kleineres Stadtmuseum eine jüdische Abteilung aufbauen will und in der Vorab-Evaluation erfährt, wie groß das Interesse an persönlichen Schicksalen ist, dann lässt sich daraus noch kein bestimmtes Präsentationskonzept ableiten. Man weiß jetzt aber, wo der Schwerpunkt des Interesses liegt, kann recherchieren, was dafür in der Sammlung des Museums vorhanden ist, was ausgeliehen werden kann und dann vor diesem Hintergrund einen Gestaltungsentwurf machen. Wie dieser aussieht, ist mit den Ergebnissen der Vorab-Evaluation also in keiner Weise vorgegeben.

Auf der anderen Seite kann man keinesfalls davon ausgehen, dass durch Vorab-Evaluation quasi „von selbst“ eine populäre Ausstellung entsteht. Der Planungsprozeß wird zunächst sogar aufwendiger, man gewinnt aber einige feste Bezugspunkte, an denen die Ausstellungsmacher ihr Konzept ausrichten können. Dadurch ist Vorab-Evaluation zur Fundierung vieler Ausstellungsprojekte nützlich.

Geradezu zwingend erscheint uns der Einsatz von Vorab-Evaluation, wenn eine Ausstellung zu einem vorher noch nicht bearbeiteten thematischen Feld geplant ist, über dessen öffentliche Bedeutung man sich erst vergewissern muss. Interviews mit Zeitzeugen etwa sind ein hervorragendes Mittel, um bei einem historisch jüngeren Thema erst einmal ein Bild von den verbreiteten Sichtweisen und Deutungsmustern zu gewinnen. Nebenbei erhält das Museum auf diesem Wege oft noch wichtige Exponate oder konkrete Tips und Hinweise, die in die spätere Ausstellung einfließen und die den Bezug zum örtlichen Publikum verbessern.

Exkurs:

**Zeitzeugeninterviews und Vorab – Evaluation:
Zwei Namen für die gleiche Sache?**

Zeitzeugen-Interviews können für die Vorab – Evaluation bei bestimmten Themen eine große Rolle spielen. Plant man etwa eine Ausstellung über die Nachkriegszeit in einer Gemeinde, so wird man heute noch viele Personen antreffen, die einem manche Erfahrung berichten oder auf besondere, vorher nicht gesehene Perspektiven eines Themas erschließen können. Etwa: Gespräche mit katholischen und evangelischen Geistlichen könnten sichtbar machen, dass Menschen aus verschiedenen Konfessionen diese Epoche unterschiedlich erfahren haben (etwa: als Einheimische und zugewanderte Flüchtlinge), was sich evtl. als eine unterschiedliche Wahrnehmung erweist, die heute noch fortwirkt. Insgesamt haben Zeitzeugeninterviews und Vorab – Evaluation jedoch zwei deutlich voneinander zu unterscheidende Funktionen: Einmal als historisches Forschungsinstrument, mit dem mündliche Quellen für die wissenschaftliche

Arbeit erschlossen werden; und zweitens als Mittel der Evaluation, um die unterschiedlichen Bedeutungen, die ein Thema in der heutigen Bevölkerung hat, besser kennen zu lernen. Ziel ist im ersten Fall die Sicherung der mündlichen Überlieferungen für die weitere Erforschung der Stadtgeschichte. Im zweiten Fall ist Ziel, solche mündliche Überlieferung zu nutzen, um ein Thema in der Bewohnerschaft einer Stadt besser zu „verorten“, also zu klären, was (unterschiedliche) Menschen bei einem solchen Thema an unterschiedlichen Fragen, Vorkenntnissen, Interessen und evtl. auch Vorurteilen mitbringen.

Praxisbeispiel:

Vorab-Evaluation der Wanderausstellung „Verflixte Schönheit“ durch die ANSTIFTUNG, München (1994)²⁰.

4.4 Typ: Formative Evaluation

- **Situation:** Eine Ausstellung ist in Produktion. Die Ausstellungsmacher sind sich bei bestimmten Teilen der Ausstellung unsicher, ob diese so, wie sie geplant sind, vom Publikum angenommen werden. Daher sollen einzelne Elemente (z.B. Texte, Aktivitätsangebote, Inszenierungen) noch während des Aufbaus von „Testbesuchern“ erprobt werden.

Während die Status-quo-Evaluation sich mit einer bestehenden Ausstellung insgesamt befaßt, geht es bei der formativen Evaluation stärker um die Ausführung bestimmter Details (formativ = gestaltend). In der klassischen Form formativer Evaluation werden zunächst 1:1-Modelle einer Ausstellungseinheit erstellt (sog. mock-ups), an denen dann systematisch die Besuchergerechtigkeit eines Arrangements durchgetestet wird. Auf diese Weise können die Anordnung der Texte, die Wirkung von Großfotos, das Verständnis inszenierter Elemente, die Bedienung von Aktivitätsangeboten (z.B. ausziehbare Info-Schubladen) auf ihre Funktion hin überprüft werden.

Grundsätzlich kann mit zwei Varianten formativer Evaluation gearbeitet werden:

- Analoge Variante: Es wird ein erster Testdurchgang gemacht, danach werden möglichst schnell die notwendigen Verbesserungen vorgenommen und ein zweiter, gegebenenfalls sogar noch dritter Testlauf durchgeführt. Über dieses Verfahren kommt man nach und nach zu optimalen Ergebnissen.
- Eine zweite Variante formativer Evaluation arbeitet mit komparativen Tests, d.h. den gleichen Testbesuchern werden verschiedene Lösungen für ein bestimmtes Ausstellungssegment zum Vergleich angeboten. Dieses Verfahren hat erhebliche Vorteile, weil auf diese Weise die optimale Lösung in der direkten Gegenüberstellung ermittelt werden kann. Komparative Tests sind zeitsparend und effizient, jedoch erheblich aufwendiger bzw. teurer, weil mehrere muck-ups der gleichen Einheit parallel erstellt werden müssen. Das dürfte bei aufwendigeren, von Gestaltungsbüros

²⁰ Anja Dauschek (Hg.), „Toll, aber wir haben uns nicht geküßt...“. Ein Forschungsbericht zur Ausstellung „Verflixte Schönheit“. ANSTIFTUNG, Kerri Muomi, Daiserstr. 15/ Rgb., 81371 München. Im Zusammenhang mit der o.a. Ausstellung ist außerdem ein Video entstanden, in dem die Abläufe von Evaluation sehr anschaulich dargestellt werden. Bezug: s.o.

erstellten Ausstellungen, oft kaum noch möglich sein. Aber auch in diesem Fall lohnt es sich, wenigstens bestimmte „Problemstellen“ zu benennen (wo sich Probleme mit der Nutzung ergeben können und/ oder die zentral sind für das Verständnis einer Ausstellungseinheit), und damit gezielt formative Evaluationen durchzuführen.

Hinweise zum praktischen Ablauf: Die Testbesucher (oder auch cued persons, eingewiesene Personen genannt) bekommen vor Beginn des Tests erklärt, worum es in der Ausstellung geht und die Beantwortung welcher Fragen von ihnen erwartet wird. Die Einweisung vor Beginn der Testläufe hat den Vorteil, dass die beteiligten Personen dann meist recht engagiert mitmachen, weil sie wissen, was ihre Rolle ist und worum es dem Museum geht. Nachteilig ist, dass die Besuchssituation dadurch – im Vergleich zur „Normal - Besuchssituation“ - relativ künstlich wird. Deswegen wird man sich bei der formativen Evaluation immer auf die Klärung von Detailproblemen beschränken, bei denen es weniger auf ein unbefangenes, spontanes Verhalten gegenüber der intendierten Ausstellung ankommt, sondern auf die praktische Erprobung von konkreten Abläufen und Funktionen.

Für die formative Evaluation benötigt man relativ wenig Versuchspersonen, schon bei sechs bis zehn Personen wird man i.d.R. aussagestarke Ergebnisse erhalten. Die Erfahrung zeigt, dass - wenn es Verständnis- oder Nutzungsprobleme gibt – eine/r oder einige aus dieser Gruppe mit großer Wahrscheinlichkeit darauf stoßen werden. Wenn dies der Fall ist, kann man solchen Einzelbefunden in einem weiteren Testlauf genauer nachgehen.

Die Testpersonen werden während der Erprobung beobachtet, wobei das besondere Augenmerk auf (vermuteten) Nutzungsproblemen liegt. Nach der Beobachtung kann fallweise noch eine kurze Befragung stattfinden (Etwa: „Welchen Eindruck hatten Sie von..?“; oder: „Was hat Ihnen bei ... gefehlt..?“). Sämtliche Beobachtungen und Befragungsergebnisse aus der formativen Evaluation werden in standardisierten Protokollbögen festgehalten.

Wie gewinnt man Testbesucher?

Ziel ist, durch geschickte Auswahl möglichst breit das Spektrum des (zukünftigen) Publikums abzudecken. Dabei ist es sinnvoller, statt Einzelpersonen feste Gruppen anzusprechen. Das können sein:

- Teilnehmer an Führungen
- Mitglieder aus dem Freundeskreis
- Teilnehmer an Veranstaltungen des Museums
- Volkshochschulkurse
- Gruppen aus Seniorentreffs
- Trainingsgruppen aus Sportvereinen
- Gruppen aus Kirchengemeinden
- Familien beim Spaziergang im Park, Ausflügler
- Arbeitsamtskurse (z.B. sog. Übungsfirmen)
- Teilnehmer an Partei- und Gewerkschaftstreffen

- Stammtische u.a.m.

Nicht vergessen: Nach Teilnahme an einer Evaluation sollte ein kleines Geschenk überreicht werden (Katalog, Kalender etc.). Falls Fahrtkosten angefallen sind, sollten diese übernommen werden. Wenn die Testbesucher mit höherem Zeitaufwand einbezogen werden, sollte ein Stundenhonorar gezahlt werden.

Zur formativen Evaluation von Texten

Texte können besonders gut und mit relativ wenig Aufwand formativ getestet werden. So können etwa gerade fertig gestellte Texte - noch bevor sie endgültig in die Ausstellung eingebracht werden - auf Verständnisprobleme hin geprüft werden. Unsere Erfahrungen zeigen, dass selbst solche Texte, die schon mehrfach redaktionell überarbeitet wurden, von Testbesuchern (= nicht - Fachleute) evtl. doch noch falsch verstanden werden. Ein Wissenschaftler, der Ausstellungstexte verfaßt, ist leider nur sehr begrenzt in der Lage, dabei die Perspektive des Besuchers zu beziehen. Solches „Gegenlesen durch Laien“ muss nicht im Museum geschehen, dafür können einfache Textvorlagen (Computerausdrucke) auf DIN A 4 oder DIN A 3 Papier verwendet werden. Probleme werden von der Testperson gleich in der jeweiligen Textvorlage vermerkt und dann später im Vergleich ausgewertet.

Es ist allerdings empfehlenswert, die Texte später auch noch direkt in der Ausstellungssituation zu überprüfen. Dazu verwendet man an Stelle teurer Siebdrucke zunächst einfache Materialien, z.B. vergrößerte DIN A2-Kopien, die in etwa der endgültigen Ausführung entsprechen. Die Testbesucher werden in die entstehende Ausstellung eingeladen und gefragt,

- ob sie mit der Plazierung klar kommen,
- ob die Texte die (für sie) notwendigen Erklärungen zu den Exponaten enthalten
- welche Hinweise vermißt, bzw. noch benötigt werden.

Bei solchen ergänzenden Testdurchgängen in der Ausstellung zeigt sich erfahrungsgemäß, dass - meist einfach zu lösende! - Probleme im Zusammenklang von Text und Objekt existieren, die von den Ausstellungsmachern vorher nicht erkannt wurden, aber wichtig für die Nutzung und Orientierung durch das Publikum sein können.

Generell läßt sich festhalten, dass jede Art formativer Evaluation ein hervorragendes Mittel gegen „Betriebsblindheit“ ist, wie sie nach gelegentlich jahrelangen Planungs- und Vorbereitungsarbeiten unvermeidlich eintritt. Immerhin ist die formative Evaluation ein erstes Zusammentreffen der Ausstellung mit dem (zukünftigen) Publikum, für das sie letztlich konzipiert worden ist. Wir möchten daher ausdrücklich dazu ermutigen, jede Möglichkeiten zur Evaluation schon während der Produktion einer Ausstellung auszunutzen. Selbst kurze, informelle Befragungen von kleinsten Stichproben können wichtige Hinweise liefern.

Für die Evaluation von Texten kann man das u.a. Frageraster zugrunde legen, wobei zu berücksichtigen ist, dass dies v.a. Fragen zur Orientierung von Personen sind, die die Evaluation durchführen. Testbesucher wird man dagegen auf keinen Fall direkt fragen,

ob sie „mit den Informationsebenen klar kommen“, sondern diese Frage konkreter fassen. Etwa: ob sie bei Betreten des Raumes erkannt haben, um was es in dieser Abteilung geht etc.

Frageraster zur Prüfung von Ausstellungstexten

- Stimmt die Inhaltliche Auswahl?
- Ist der Text verständlich formuliert?
- Es er klar gegliedert/ strukturiert?
- Stimmen die Informationsebenen (Leit-, Haupt-, Vertiefungstexte)?
- Sind die Sätze kurz genug?
- Stimmt die Textmenge?
- Stimmt die Rechtschreibung?
- Ist das Schriftbild klar?
- Stimmt die Plazierung
- Stimulieren Gestaltung und Plazierung zum Lesen?

Praxisbeispiel:

Formative Evaluation der Abteilung „Meeressäuger“ im Wattenmeerhaus, Wilhelmshaven durch die AfeB Heidelberg (1996) ²¹.

4.5 Typ: Summative Evaluation

- **Situation:** Eine Ausstellung ist neu erstellt worden. Intern (von Seiten der „Ausstellungsmacher“) und extern (von Seiten des Trägers, des Finanziers etc.) besteht Bedarf, den Erfolg, i.e. die Einlösung vorgegebener Zielvorstellungen zu überprüfen.

Diese Form der Evaluation dient direkt der Kontrolle der Zielerreichung und damit der Erfolgskontrolle. In der Praxis ist sie nicht immer strikt von der Nachbesserungsevaluation (s.u. 4.4.6) zu trennen. Im Prinzip ist summative Evaluation die klassische Form der Ergebnisevaluation und entsprechend verbreitet. Für viele Museumsverantwortlich und Museumsträger ist sie synonym für Evaluation überhaupt und wird entsprechend oft eingesetzt.

Summative Evaluation wird durchgeführt, wenn eine Ausstellung tatsächlich fertig ist. Dies geschieht meist mit der Absicht, nach Eröffnung einer neuen Ausstellung oder Fertigstellung einer Museumsabteilung eine „Summe der Bemühungen“ zu ziehen. Um dies zu leisten, werden verschiedene Formen der Publikumsbefragung und auch Beobachtungen in der Ausstellung durchgeführt. Dabei wird man stets bemüht sein, auch Aussagen über die Besucherstruktur zu gewinnen („Besucherprofil“), um sich zu vergewissern, wen man konkret erreicht hat²².

²¹ Eine Kurzfassung der Evaluationsergebnisse der Erhebungen im Wattenmeerhaus findet sich in: Marita Anna Scher (Hg.), (Umwelt-)Ausstellungen und ihre Wirkungen, a.a.O., S. 142

²² Es ist empfehlenswert, solche Besucherprofile erst nach einigen Wochen Laufzeit zu erheben, da erfahrungsgemäß nach einer Neueröffnung zunächst einmal oft das örtliche und regionale Publikum überwiegt. Nach einer gewissen Einlaufzeit wird man dann evtl. weniger Besucher/innen aus diesem Segment vorfinden („wer die Ausstellung sehen wollte, ist dort gewesen“) und mehr Personen mit anderen Herkunftsorten.

Beim Einsatz summativer Evaluation erweist sich oft, dass die Einlösung komplexer Zielbeschreibungen nur schwer empirisch zu überprüfen ist (z.B. das Ziel „Förderung des Umweltbewußtseins durch eine ökologische Ausstellung“). An diesem Punkt erweist sich, wie brauchbar der Zielkatalog ist, der zu Beginn der Evaluation formuliert wurde (s.o. „Rahmenplan“, Kap. 5.3). Oft wird man sich daher auf besser beobachtbare oder abfragbare, aber weniger inhaltliche Merkmale beschränken, z.B. die Nutzung interaktiver Medien, die Aufenthaltsdauer und Wege der Besucher durch die Ausstellung, die allgemeine Bewertung des Gesehenen etc. Aus den so gewonnenen Ergebnissen lassen sich dann indirekt Rückschlüsse darauf ziehen, ob bestimmte Zielvorgaben eingelöst werden.

- **Beispiel:** Wer sich länger als 90 Minuten in der Ausstellung aufhält, zeigt großes Interesse am Thema und den Objekten;
- **Beispiel:** Wer ein interaktives Computerprogramm über die Biographie eines Malers über mehr als zwei Info-Ebenen durcharbeitet, bringt damit zum Ausdruck, dass die in der Kunstaussstellung eingesetzten Computer als Vermittlungsmedium erfolgreich und akzeptiert sind etc.

Exkurs:

Summative Evaluation der Wirkungen von Ausstellungsbesuchen

Wichtigstes Anliegen und zugleich größtes Problem summativer Evaluation ist der Nachweis von Wirkungen. Selbst wenn man sich darauf beschränkt, als Wirkung den kognitiven Wissenszuwachs abzufragen (was gegenüber einer Museumsausstellung in der Regel zu kurz greift), wird man entsprechende Zuwächse nur schwer belegen können, da diese im persönlichen Bereich liegen interne Prozesse darstellen. Man wird in diesem Fall nach den erworbenen Kenntnissen fragen und – wenn man dies methodisch sauber umsetzt – entsprechende Auskünfte erhalten. Nur: Solche Angaben über Wissenszuwachs belegen nur sehr begrenzt, ob etwas verstanden und gemerkt worden ist. Außerdem kann man sich keineswegs sicher sein, dass solche Zuwächse auf Dauer stabil sind, d.h. nach mehreren Wochen oder Monaten noch präsent sind. Daher liefern solche Aussagen über Kenntnissgewinne immer nur Hinweise auf das, was real gemerkt und gelernt wurde. Sie sind also ein Indikator für mögliche Wirkungen, nicht jedoch ein Beleg für die Wirkung selbst.

Eine summative Evaluation hat oft externe Beweggründe, etwa wenn der Träger oder Auftraggeber für den Abschlußbericht Daten über die Wirkung des von ihm geförderten Projektes haben möchte. Diese Tatsache macht solche Evaluationen bei den Ausstellungsmachern nicht unbedingt beliebter, weil sie darin immer auch eine Maßnahme externer Kontrolle sehen. Intern hat summative Evaluation zu diesem Zeitpunkt einen nur begrenzten Nutzen: Die neue Ausstellung „steht“ und das Budget ist zumeist ausgegeben, so dass wenig Bereitschaft für Änderungen besteht. Ein Sinn könnte darin liegen, summative Evaluation zur Erfahrungssicherung zu nutzen, etwa um bei zukünftigen Produktionen Ideen weiter zu entwickeln bzw. nicht wieder ähnliche Fehler zu machen. Das wichtigste, von allen Beteiligten akzeptierte Motiv für summative Evaluation dürfte aber sein, sich der realen Wirkung und der Rezeption einer Ausstellung durch das Publikum zu vergewissern. Das ist für alle Beteiligten in gleicher Weise bedeutsam, weil

es ein qualitativer Beleg für den Erfolg der eigenen Anstrengungen ist. Fazit: Wir raten nicht von summativer Evaluation ab, es gibt in der Tat einige gute Gründe, sie einzusetzen. Wir plädieren jedoch dafür, mit Evaluation zu einem erheblich früheren Zeitpunkt anzusetzen, also auch die Möglichkeiten von Vorab-Evaluation und formativer Evaluation zu nutzen (s.o.).

Praxisbeispiele:

* Ein „klassisches“ Beispiel für summative Evaluation ist das Projekt Evaluation der „Telekom - Abteilung“ im Deutschen Museum München im Rahmen des Modellversuchs „Neue Methoden der Ausstellungsplanung“ der Robert-Bosch-Stiftung (1990)²³.

* Etwas andere Wege wurden bei der Evaluation des ersten Hamburger Frauenwandbilds beschrieben, das an der Fassade eines alten Hafenspeichers von drei Künstlerinnen als Ergebnis zahlreicher Interviews mit Frauen in Hamburg entstanden ist (1992). Nach Fertigstellung wurden 89 Interviews mit Passanten geführt, in denen die kommunikative Wirkung dieses Wandbilds – d.h. die davon angestoßenen Gespräche – festgehalten werden sollten. Die Ergebnisse der Evaluation sind in einer sehr anschaulichen und originellen Broschüre festgehalten (Titel: „Ansichtssache“), die beim Hamburger Museum der Arbeit heraus gegeben wurde²⁴.

4.6 Typ: Nachbesserungsevaluation

Situation: Eine Ausstellung wird neu erstellt, die Ausstellungsmacher sind sich jedoch nicht sicher, ob sich bestimmte Elemente im Alltagsbetrieb bewähren (z.B. Anleitungstexte für elektronische Medien, Computer – Informationsprogramme, Hinweisschilder, Sitzgelegenheiten etc.). Diese Teile der Ausstellung sollen publikumsgerecht gestaltet werden.

Viele Details einer Ausstellung lassen sich schon vorab durch formative Evaluation (s.o.) optimieren. Manches Problem wird jedoch erst im Normalbetrieb nach der Eröffnung zur Vorschein kommen und muss dann geklärt werden. Auch wenn Ausstellungen neu erstellt wurden macht man Nachbesserungsevaluationen, weil man davon ausgeht, dass bestimmte Dinge nicht bis ins letzte planbar sind.

Typische Beispiele dafür sind:

- Alle **Ausstellungselemente**, die vom Konzept her als selbsterklärend gedacht waren, weil diese erfahrungsgemäß eine Quelle von Mißverständnissen und Fehldeutungen sind. Beispiel: Man wird zwar niemals erreichen, dass tatsächlich alle Besucher/innen nachvollziehen, dass die Inszenierung eines Supermarktregals mit Nahrungsmitteln ausländischer Herkunft verdeutlichen soll, wie multikulturell der Alltag unserer Gesellschaft ist. Wenn jedoch ein großer Teil des Publikums dies nicht erkennt, so wird man entweder die Inszenierung selbst verändern oder noch einen erläuternden Text hinzu fügen. Um solche Probleme sichtbar zu machen, sind systematisch angewandte Methoden der Nachbesserungsevaluation nützlich.

²³ Anneliese Almasan, Ellen von Borzyskowski, Hans-Joachim Klein, Sigrid Schambach, Neue Methoden der Ausstellungsplanung im Museum. (Abschlußbericht), Karlsruhe 1993, S.284 ff

²⁴ Projektgruppe Evaluation des Arbeitskreises Frauen im Museum der Arbeit, „Ansichtssache – zur Wirkungsweise des Ersten Hamburger Frauenwandbilds“, Hamburg 1992 (Bezug: Museum der Arbeit, Maurienstr. 19, Hamburg. Falls dort vergriffen kann eine Kopie gegen Unkostenbeteiligung beim Autor bezogen werden)

- **Besucher-Leitsysteme** sind in ihrer Erstfassung fast niemals optimal, es kommt regelmäßig zu Mißverständnissen und Orientierungsproblemen. Daher empfiehlt es sich, vor der endgültigen Festlegung mehrere Varianten durchzutesten.
- Für **Orientierungstafeln** in der Ausstellung gilt ähnliches, auch hier lohnt es sich, zu Gunsten einer besseren Orientierung des Publikums eine Zeit lang zu experimentieren, um eine geeignete Ausführung zu finden.
- **Tonband- und andere akustische Führungssysteme** (Audio-Guides) sollten stets eine Erprobungsphase durchlaufen, während der die Ergebnisse/ Fehlermeldungen protokolliert werden.
- **Erläuterungstexte und Gebrauchsanleitungen** sollen erklären, keine neuen Verständnisprobleme schaffen. Das gilt ganz besonders für die Hilfe- und Anleitungsfunktionen in Computer-Info-Programmen, bei denen meist mehrere Testläufe erforderlich sind, bevor sie ihre Funktion als „Hilfe“ tatsächlich erfüllen.

An diesen und anderen Problempunkten werden nach der Eröffnung im normalen Ausstellungsbetrieb gezielt Beobachtungen und Tests durchgeführt. Um die Ergebnisse der Tests nachher überhaupt noch umsetzen zu können, ist zu überlegen, ob man bestimmte Teile der Ausstellung vorher nur provisorisch fertig stellt (oder gleich Varianten produziert). Besonders leicht ist dies bei allen Formen der Betextung möglich, die mit den heutigen Mitteln des Computersatzes preisgünstig und schnell erstellt und auch wieder modifiziert werden können. Auch bei bestimmten Computer - Informationsprogrammen sollte mit der Firma, die die Produktion erstellt, darüber geredet werden, welche Möglichkeiten zur Nachbesserung in Programmabläufen offen gelassen werden können. Nach den Tests werden die Exponate dann in die endgültige Fassung gebracht. Für solche nachträglichen Änderungen sind – wenn es sich aufwendigere Teile der Ausstellung handelt – ein bis zwei Prozent des Ausstellungsbudgets zurück zu stellen.

Mark Jelitto, Evaluationsfachmann am Institut für Umweltkommunikation an der Universität Lüneburg, hat einen idealtypischen Ablauf von Evaluation während des Lebenslaufs eines „Produkts“ (hier einer CD Rom zur Ausstellung) entworfen²⁵.

„Idealtypische Evaluation“

Hier wird am Beispiel einer CD-ROM-Erstellung zum Thema "Vögel" ein Überblick über die Möglichkeiten der Evaluation im Lebenslauf eines Produktes gezeigt. Die Software soll im Auftrag eines Umweltzentrums für einen Schuleinsatz entwickelt werden.

- Bei der Status-Quo-Evaluation verschafft man sich einen Überblick über vorhandenes Material und Wissen. Es ist sinnvoll, die Beteiligten zu ihren Zielen und Möglichkeiten zu befragen. Wichtig ist es, jetzt die Rahmenbedingungen wie Zeit- und Geldressourcen festzulegen.
- Bei der analog-comparativen Evaluation werden vergleichbare CD-ROMs auf Möglichkeiten und Probleme geprüft, aber auch empfohlene CD-ROMs aus anderen Bereichen analysiert und vorbildliche Eigenschaften herausgearbeitet.

²⁵ Marc Jelitto, Evaluationsmöglichkeiten im Bereich digitaler Umweltkommunikation; Vortrag, gehalten auf der Tagung "Multimedia in der Umweltkommunikation und -bildung" am 26. - 27. April 2001 an der Pädagogische Hochschule Ludwigsburg. Vortragspapier (Stand: 04.05.2001), veröffentlicht unter <http://www.evaluiere.de/evaluation/methoden.htm>.

- Bei der Front-End-Evaluation wird der Absatzmarkt für den Verkauf solcher Software mit Methoden der Marktforschung überprüft und es findet eine Literaturlauswertung hinsichtlich des theoretischen Hintergrundes des Lernen mit neuen Medien statt. Dann erfolgt eine Zielentwicklung und es wird geplant, wie man diese Ziele in der Software unterstützen kann. Es wird die zu verwendene Lerntheorie und das Lernniveau festgelegt und mit den Zielen abgeglichen.
- Bei der formativen Evaluation wird der erste Test mit einer Papierversion (sogenannter Mock-Up-Test) durchgeführt. Später werden dann erste Versionen (Prototypen) getestet. Dabei findet hauptsächlich ein Einsatz von Testpersonen statt, die in späteren Tests möglichst aus der Zielgruppe stammen. Nach dieser Qualitätsprüfung fließt ein Teil der Ergebnisse in das Produkt ein. (Hinweis: Es kann passieren, dass in späteren Tests Verbesserungen bemängelt werden).
- Bei der Remedial Evaluation findet ein Test von Prototypen vor Ort statt, d.h. eine CD-ROM mit einem Prototypen wird in einer Schulklasse eingesetzt. Dabei können technische Beobachtungen gemacht werden (Installationsprobleme), aber auch die Benutzer beobachtet werden.
- Bei der Summative Evaluation wird eine Erreichung der (Lern-) Ziele geprüft, dies kann durch eine Befragung durch den Lehrer passieren, aber auch durch eine Klassenarbeit.
- Bei der Folge-Evaluation wird geprüft, ob das Wissen noch nach längerer Zeit vorhanden ist. Auch die Frage nach einer Nutzung der Software bei den Schülern zuhause an Ergebnisse zur Qualität des Produktes aufweisen.“

5. Evaluationsmethoden

Grundsätzlich kommen bei Evaluationsprojekten alle empirischen Erhebungsverfahren zum Einsatz (vgl. Kap. 2):

- Personen werden mit Fragebogen und Interviews befragt;
- Verhaltensweisen von Besuchern werden beobachtet;
- kritische Elemente werden experimentell optimiert.

Allerdings haben sich für die Evaluation von Ausstellungen einige speziellen Methoden herausgebildet bzw. die eingeführten empirischen Erhebungsmethoden sind entsprechend weiter entwickelt worden und es sind einige neue Erhebungsinstrumente dazu gekommen.:

5.1 Befragung

Klassisches Instrument ist der Fragebogen, der sinnvoller Weise erst nach Besuch einer Ausstellung ausgegeben werden kann. Darin können auch einige, allerdings recht allgemeine Angaben zur Nutzung und Bewertung von Ausstellungen gewonnen werden.

Zwei Beispiele für evaluative Fragen:

1. Hat der Museumsbesuch insgesamt Ihren Erwartungen entsprochen?

- ja, voll und ganz
- ja, größtenteils
- nur wenig
- nein, überhaupt nicht

2. Wie lange haben Sie sich insgesamt im Museumsgebäude aufgehalten?

- bis zu einer halben Stunde
- ½ bis 1 Stunde
- 1 Stunde bis 1 ½ Stunden
- ½ Stunden bis 2 Stunden
- 2 bis 3 Stunden
- über 3 Stunden

Die erste Frage verdeutlicht, wie stark in der Realität vermutlich höchst differenzierte Erwartungshaltungen für den Fragebogen formalisiert werden müssen. Dabei sollte man - wie oben - möglichst zwei ablehnende Kategorien haben, da Befragte sich oft scheuen, in Extremwerte zu gehen. Nur so wird man enttäuschte Erwartungen tatsächlich auch als solche genannt bekommen. In der Praxis sollte die Frage noch durch eine offene Nachfrage ergänzt werden, in der diejenigen, deren Erwartungen enttäuscht wurden, die Gründe für ihre Enttäuschung benennen können. Auf diese Weise kommt man zu einer etwas besseren Differenzierung.

Bei der Erhebung von Verweilzeiten (Frage 2) muß berücksichtigt werden, dass Fragebogen-Angaben immer nur grobe Anhaltswerte über die reale Nutzung eines Museums liefern. Um einigermaßen zuverlässige Angaben zu bekommen, sollte man - wie oben - stets einen Zeitraster vorgeben, dem sich die Befragten zuordnen können. Größere Präzision ist nicht sinnvoll, da die Angaben der Befragten zu stark streuen. Die Einordnung in ein vorgegebenes Zeitraster erleichtert außerdem die Auswertung. Will man dagegen die exakten Verweilzeiten in einzelnen Ausstellungseinheiten erheben, so wird man um eine Beobachtung mit der Stoppuhr in der Hand nicht herumkommen (s.u.).

5.2 Beobachtung

Menschen in Ausstellungen systematisch zu beobachten ist eine der wichtigsten - aber leider auch aufwendigsten - Formen der Realitätsprüfung. Die Erfahrungen zeigen jedoch, dass sich der Aufwand fast in jedem Fall lohnt. Erhebt man auf diese Weise die Verweilzeit in Räumen, die Betrachtungsdauer von Exponaten oder die Art der Nutzung von Medien, so wird man häufig Ergebnisse erhalten, die ein ganz neues Licht auf die im Ausstellungskonzept formulierten Vorstellungen von der Nutzung der Ausstellung

durch die Besucher/innen werfen. Einige Vorstellungen wird aufgrund von Beobachtungsergebnissen man differenzieren müssen.

- **Beispiel:** Beobachtungen im Publikumsbetrieb zeigen häufig, dass bestimmte wichtige Exponate bei hohem Besuchsaufkommen nicht mehr ungestört zugänglich sind. Andere Vorstellungen wird man aufgrund von Beobachtungsergebnissen ganz aufgeben müssen.
- **Beispiel:** Wenn sich bei der Beobachtung heraus stellt, dass große Teile des Publikums Informationstexte – obwohl in ihre populäre und anschauliche Darstellung viel Mühe verwendet wurde – nur so kurz zur Kenntnis genommen werden, dass man nicht damit rechnen kann, die angebotenen wichtigen Informationen tatsächlich zu vermitteln.

Systematische Beobachtungen erweisen sich daher als besonders wirksames Mittel, die „Passung“ von Konzept und Besuchsrealität zu überprüfen.

Die Messung von Nutzungszeiten liefert allerdings i.d.R. nur relativ grobe Hinweise für das Verständnis von Texten und Bildschirmangeboten. Man kann vorab durch Eigenversuch klären, wie lange man mindestens braucht, um einen bestimmten Text wenigstens in groben Zügen zu rezipieren (z.B. mindestens 10 Sekunden). Danach kann man dann messen, wie lange sich Besucher bei der Lektüre des Textes in der Ausstellungssituation aufhalten. Bei allen Personen, die den o.a. Mindestwert unterschreiten, kann man dann davon ausgehen, dass sie diese den Text nicht verstanden haben (was jedoch nicht den Gegenschluß erlaubt, dass bei den länger Lesenden immer mit Verständnis zu rechnen ist..!). Insgesamt erweist sich bei der Evaluation der Textzezeption immer wieder, dass es weniger empfehlenswert ist, Texten in Ausstellungen eine Schlüssel-funktion für das Verständnis des Gezeigten zuzuweisen.

5.3 Erhebung von Besucherwegen

Aussagestarke Ergebnisse liefert (etwa bei einer Status-quo Evaluation) die Beobachtung, wie ein Raum durch Besucher erschlossen wird (Wegenetzanalyse). Auf einem schematischen Grundriß der Ausstellung werden die Wege nachgezeichnet, die einzelne Besucher zurücklegen. Dabei können noch die Punkte vermerkt werden, an denen länger verweilt wird oder an denen ein Austausch mit begleitenden Personen stattfindet. Bereits wenn man nur einige Dutzend solcher Beobachtungsbögen ausgefüllt hat, werden sich bestimmte Haupttrouten abzeichnen bzw. es werden die Teile der Ausstellung identifizierbar, die oft, kaum oder selten aufgesucht werden („tote Winkel“). Im Anschluß kann dann evtl. experimentell erprobt werden, welche Veränderungen im Arrangement die Besucher veranlassen, den Raum auf andere Weise zu nutzen (z.B. durch die Beseitigung von „Durchmarschlinien“, die dazu einladen, den Raum gradlinig zu durchqueren etc.).

5.4 Experimente

Experimentiert wird in der Evaluation nicht i.S. psychologischer Versuchsreihen, sondern als systematische Erprobung von Lösungen für Ausstellungsprobleme (s.o.: formative Evaluation). Für sequentielle Tests von ganzen Ausstellungsteilen wird jedoch meist nicht genug Zeit sein, daher ist es sinnvoller, einzelne Dinge auszugliedern und damit zu experimentieren. Dies könnte etwa mit Bildschirminformationssystemen geschehen. Da die Akzeptanz solcher Angebote beim Publikum kaum voraus gesagt werden kann,

sollte gleich mit der Software - Firma vereinbart werden, dass mehrere Lösungswege im Ansatz entwickelt werden und dann vor Ort mit Testbesuchern Vergleiche und Erprobungen laufen. Gleiches gilt auch für innovative Aktivitätsangebote, mit denen man erst eine Weile experimentieren sollte, bevor die endgültige Lösung produziert wird.

6. Sonderfall: Evaluation in Sonderausstellungen

Die o.a. Beschreibung der Methoden läßt erkennen, dass ein teilweise nicht unerheblicher Aufwand entsteht. Dieser Aufwand lohnt sich, wenn dadurch eine Ausstellung optimiert wird, die ohnehin für mehrere Jahre angelegt ist. Anders sieht die Situation bei Sonderausstellungen mit geringerer Laufzeit aus. Hier wird man höchstens unaufwendige Methoden einsetzen, die ad hoc der Publikumsfreundlichkeit dienen. Es gibt jedoch zwei Ausnahmen: Erstens: Eine Museum möchte eine Sonderausstellung nutzen, um darin innovative Präsentationskonzepte und neue, dem örtlichen Publikum fremde Themen zu erproben (i.S. einer Werkstattausstellung). In diesem Fall ist es sehr sinnvoll, zur Erfahrungssicherung auch umfangreiche Befragungs- und Beobachtungsmethoden einzusetzen. Zweitens: Eine Sonderausstellung hat ein besonders umstrittenes Thema oder verfolgt ein besonders ungewöhnliches Präsentationskonzept. In diesem Fall ist es fast zwingend, Besucherbefragungen zur Ausstellung durchzuführen, um diese Erfahrungen zu sichern.

Zwei Beispiele: Evaluation der Ausstellung „Die deutschen Bauern geschlossen hinter dem Führer?“ im Museumsdorf Hörsingen²⁶. Und: Evaluation der Fotoausstellung „Sechs Orte“ von Dirk Königfeld im Bauernhausmuseum Wolfegg, in der großformatige Fotos von sechs Schlafplätzen von Obdachlosen aus einer Großstadt in einer Tenne gezeigt wurden²⁷.

7. Sonderfall: Programmevaluation

Ein weiteres, in Museen bislang weitgehend vernachlässigtes Handlungsfeld für Evaluation sind die Programme, die auf unterschiedliche Weise das Kernangebot der Museen (Schausammlung und Sonderausstellung) flankieren. Das betrifft in erster Linie die Museumspädagogik, aber auch größere Unternehmungen, die mehr im event – Bereich liegen, wie Museumsfeste und Museumsnächte. Evaluation ist für solche zusätzlichen Programme aus zwei Gründen sinnvoll und wichtig:

- Erstens handelt es sich meist um kontinuierliche Angebote, die eine große Zahl von Personen erreichen bzw. die punktuell (wie die Museumsnächte) sehr viel Publikum anziehen. Solche Programme sollten möglichst professionell und wirksam konzipiert, organisiert und kritisch reflektiert werden. Dazu sind Methoden der Erfahrungssicherung und des feed-backs zwingend erforderlich.
- Zweitens kommt gerade solchen Begleitprogrammen eine hohe öffentliche Wirkung und Aufmerksamkeit zu. Führungen und andere museumspädagogische Maßnahmen sind das Bindeglied zur Öffentlichkeitsarbeit, sie sind immer auch ein Stück Öffentlichkeitsarbeit für das Museum. Daher sollte man sich vergewissern, ob und auf welche Weise solche Programme von der Öffentlichkeit wahrgenommen werden

²⁶ Beatrix Herlemann, Besuchermeinungen zur Ausstellung „Die deutschen Bauern geschlossen hinter dem Führer?“, in: MITTEILUNGSBLATT DES MUSEUMSVERBANDS NIEDERSACHSEN BREMEN, 56/1998, S. 117 ff.

²⁷ Eine Auswertung erfolgte im Beitrag von Karoline Hille, Raus aus dem Kunstghetto!, in: Landesstelle für Museumsbetreuung in Baden – Württemberg, Reihe MUSEUMSMAGAZIN, Begegnung mit dem Fremden, ein museumspädagogischer Modellversuch, 7/ 1998

- von Schulen, die mit Schulklassen ins Museum kommen bis hin zu Pressevertretern, denen eine neu eröffnete Sonderausstellung vorgestellt wird.
- Drittens geht es bei museumspädagogischen Angeboten ganz besonders um deren Bildungswirkung bzw. Einlösung von Vermittlungszielen. Daher sollte man sich vergewissern, ob das Programm selbst (etwa: die Führung für durch eine Kunstausstellung) und die damit erzielte Wirkung (etwa: die Auseinandersetzung mit einer Kunstepoche) tatsächlich den Intentionen entspricht.

Im museumspädagogischen Alltagsbetrieb geht es v.a. um Formen der **Qualitätskontrolle** (s.o. den Exkurs zum „Benchmarking“) und auch um eine gewisse Vereinheitlichung von Führungsprogrammen. Große Museen arbeiten mit einem meist recht umfangreichen Stab freier Mitarbeiter, die Führungen anbieten und in anderen museumspädagogischen Programmen mitwirken (z.B. offene Kurse für Jugendliche am Nachmittag). Den hauptamtlichen Museumspädagogen kommt hier oft nur noch die Aufgabe zu, die Tätigkeit dieses Mitarbeiterstabs zu koordinieren und organisieren. Dazu gehören auch Formen der Qualitätskontrolle, die sicher stellen sollen, dass die Angebote den vorher vereinbarten Methoden und Standards entsprechen. Das können Methoden der kollegialen Supervision sein (Begleitung von Führungen, Diskussion in Teamsitzungen etc.) oder einfach nur Methoden der Selbstevaluation der aktiven freien Mitarbeiter (z.B. durch den Einsatz standardisierter Checklisten, die nach einer Führung ausgefüllt werden und die auf relativ unaufwendige Weise erlauben, Schwachstellen und Konfliktpunkte zu identifizieren). Für solche Formen der Evaluation kommen weniger die Methoden der Evaluation von Museumsausstellungen in Frage, sondern Instrumente und Konzepte, die schon seit Jahren in der Schulpädagogik und Erwachsenenbildung eingeführt sind. Es empfiehlt sich daher, einen Blick „über den Tellerrand“ zu werfen und solche Erfahrungen zu nutzen²⁸. Ein Muster – Evaluationsbogen des 'Centres for curiosity and imagination' - Kids' Clubs Network (des englischen Kindermuseumszentrums) findet sich im Anhang (Playing Your Part – Evaluation form). Ein solcher Evaluationsbogen ist besonders geeignet, ein feed-back von Nutzern/innen des museumspädagogischen Angebots im Erwachsenenbereich zu bekommen.

Führungen sind auch ein Stück **Öffentlichkeitsarbeit** für das Museum. Letzteres wird oft unterschätzt: Durch eine routinemäßig „abgespulte“ Führung kann einiger Imageschaden für das Museum angerichtet werden, v.a. wenn den Geführten der Eindruck vermittelt wird, im Museum nicht willkommen zu sein, sondern lediglich „abgefertigt“ zu werden. Ein zweiter Punkt ist die **pädagogische Qualität** von Führungen, die oft wenig geeignet sind, tatsächlich einen Zugang zu historischen und künstlerischen Exponaten zu vermitteln, sondern entweder als kaum zu verkraftendes Referate von (kunst-)historischem Fachwissen oder als eine Aneinanderreihung von Belanglosigkeiten ablaufen.

²⁸ Einen ersten Einstieg bietet der Beitrag von Mathias Wessler, Evaluation und Evaluationsforschung, in: Rudi Tippelt, Handbuch der Erwachsenenbildung, Opladen 1994. Eine sehr praxisgerechte Handreichung zur Selbstevaluation von pädagogisch Tätigen hat die Bildungsdirektion des Kantons Zürich heraus gegeben: Projekt «Teilautonome Volksschulen» Handreichung Selbstevaluation. Bezugsquelle: Bildungsdirektion des Kantons Zürich, Projekt «Teilautonome Volksschulen», Walchestrasse 21, CH 8090 Zürich. Der Text steht auch im Internet als PDF Datei zum Herunterladen bereit. Einen ähnlichen Einstieg in die Evaluation pädagogischer Programme bietet das Heft "Auswertung von Seminaren und Tagungen" aus der Reihe „Materialien zur Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe (Qs 27) des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, Berlin. Darin gibt es Vorschläge zur strukturierten mündlichen Auswertung von Seminaren und zum Einsatz EDV – gestützter Verfahren.

Es gibt sicherlich in vielen Museen auch sehr engagierte, didaktisch geschickt aufgebaute und besucherbezogene Führungen. Das hängt aber in den meisten Fällen sehr von der Person ab, die mit der Führung betraut wurde. Es fehlt dagegen weitgehend eine gewisse Standardisierung des Führungskonzepts, bei der sicher gestellt wird, dass eine gewisse didaktische und inhaltliche Mindestqualität tatsächlich von allen Führenden eingehalten wird. Um dies zu gewährleisten, ist eine entsprechende Supervision erforderlich. Grundlage für eine solche Supervision können evaluative Checklisten sein, die entweder von den Führenden selbst (nach Abschluß der Führung) oder von einem Begleiter, der – mit Kenntnis des/der Führenden – als Supervision an der Führung teilnimmt.

Exkurs:

Evaluation des museumspädagogischen Modellversuchs „Begegnung mit dem Fremden“

Besondere Anforderungen an die Evaluation stellen **museumsübergreifende Modellprogramme**. Solche Programme haben meist die Aufgabe, eine bestimmte Methode (z.B. den Einsatz von interaktiven Medien im Museum) oder bestimmten Themen (z.B. interkulturelle oder ökologische Themen) in der Museumspraxis zu erproben. Der Autor hat über zwei Jahre die wissenschaftliche Begleitung des Modellprogramms „Begegnung mit dem Fremden“ geleitet, ein museumsübergreifender Modellversuch in Baden-Württemberg, der das Ziel verfolgte, museumspädagogische Konzepte für interkulturelle Bildung in kleinen und mittleren Museen zu entwickeln²⁹. Ziel dieses Modellversuchs war es, in ganz Baden-Württemberg museumspädagogische Projekte zu starten, die eben dieser 'Begegnung mit dem Fremden' dienen, verbunden mit dem Anspruch, daraus neue Formen besucherorientierter Museumsarbeit abzuleiten.

Sollte dieser Anspruch eingelöst werden, galt es, eine ganze Reihe offener Fragen zu klären:

- Gibt es bestimmte Themenstellungen, die besonders gut für eine 'Begegnung mit dem Fremden' im Museum geeignet sind? Oder gelingt das prinzipiell mit jedem Thema, ob Kunst, Völkerkunde oder Ortsgeschichte?
- Erfordert eine solche 'Begegnung mit dem Fremden' im Museum neue museumspädagogische Strategien oder genügt das bewährte museumspädagogische Repertoire? Braucht man z.B. andere, stärker am Publikum orientierte Ausstellungskonzepte? Oder muß man das Museum nicht viel stärker auch als Ort von Begegnungen nutzen, um Personen, Gruppen und Institutionen von außerhalb des Museums mit einzubeziehen?
- Welche Methoden sind besonders gut geeignet, diesen Begegnungscharakter in einen Museum umzusetzen? Wie weit lassen sich handlungsorientierte Ansätze nutzen, wie: Mitmachaktionen, Projektarbeit, Museumswerkstätten, Stadtforschungsprojekte, Videoproduktionen, Kunstaktionen etc.?
- Können in die 'Begegnung mit dem Fremden' neue Zielgruppen einbezogen werden (z.B. hier lebende Ausländer, deutsche und ausländische Jugendliche, auch: Personen mit fremdenfeindlichen Einstellungen)?
- Welche besonderen Chancen ergeben sich aus einer Kooperation von Museen untereinander? Welche Rolle spielen lokale Netzwerke mit Gruppen, Vereinen, Unternehmen, anderen Bildungs- und Kultureinrichtungen?

²⁹ Ulrich Paatsch, Auswertung der Projekte im Modellversuch „Begegnung mit dem Fremden“, in: Landesstelle für Museumsberatung Baden-Württemberg (Hg.), Begegnung mit dem Fremden – ein museumspädagogischer Modellversuch, Reihe Museumsmagazin 7, Stuttgart (Theissverlag), 1998. Bezug dort oder direkt beim Autor.

Welche Antworten auf diese Fragen von einzelnen Museen gefunden wurden, kann in den Projektbeschreibungen³⁰ nachgelesen werden. Und wie die Lösungen zu bewerten sind und welche Perspektiven für Museumsarbeit sich daraus ergeben, ist in den Ergebnissen der wissenschaftlichen Begleitung durch die AfeB dokumentiert. Träger des Modellversuchs, der im Oktober 1996 abgeschlossen wurde, war der Museumsverband Baden-Württemberg e.V., der mit diesem Projekt einen Impuls für nichtstaatliche, meist in kleineren Orten gelegene Museen geben wollte.

Die Evaluation dieses Modellversuchs war auch **modellhaft für Programmevaluation** im Museumsbereich:

- Es mußten gemeinsame (und gemeinsam akzeptierte!) Fragestellungen zur Bewertung von sehr unterschiedlichen Einzelprojekten gefunden werden;
- Zur Erhebung der einzelnen Maßnahmen und Angebote mußte ein ganzes empirisches Methodenset entwickelt werden (u.a. Kurzfragebögen, die bei Ausstellungseröffnungen, Museumsfesten, Führungen für Ausländer etc. verteilt wurden; Beobachtungsleitfäden und Checklisten für die Dokumentation der Projekte vor Ort; Leitfäden für Expertengespräche, Leitfäden zur Berichterstattung der Projektteilnehmer/innen; regelmäßige Projekttreffen der beteiligten Museen mit der Möglichkeit zur Diskussion von spezifischen Fragestellungen, z.B. wie bekommt man Kontakt mit Ausländergruppen in der Stadt?)
- Durch die Einbeziehung des Museumsverbands entstand ein „Kooperationsdreieck“ aus wissenschaftlicher Begleitung, Museen und Verband. Ein solcher Verbund ist naturgemäß nie ganz konfliktfrei. Daher bestand ein Teil der Arbeit der wissenschaftlichen Begleitung auch in Einbeziehungs- und Abstimmungsprozessen. Auch das ist ein Aspekt von Evaluation.
- Ein solcher Modellversuch hat auch allgemeinpolitische und museumspolitische Bedeutung. Erstens ging es um die Frage interkultureller Bildung und des Umgangs von Museen mit ausländischen Zielgruppen. Es gab zwar einen relativ allgemeinen Konsens, etwas für interkulturelle Museumspädagogik zu tun, die konkrete Ausfüllung erwies sich jedoch als unterschiedlich, v.a. im Verständnis davon, was Aufgabe eines Museums diesem Thema gegenüber sein kann. Zweitens geht von einem solchen Modellversuch immer auch ein gewisser Veränderungsdruck aus. Das heißt konkret: Die eingeführte, teilweise "eingefahrene" Praxis wird durchbrochen und es werden neue Modelle erprobt. Das schafft oft auch Widerstände, die sich selten offen bemerkbar machen, sondern darin, dass Programme als museologisch „unseriös“ kritisiert werden, oder aber, indem nach Abschluß des Modellversuchs, wenn die Sonderfördermittel ausgegeben sind, neue Ideen, Modelle und Programme einfach „vergessen“ werden. Es stellt sich daher bei der Evaluation solcher Modellprogramme nicht nur die Aufgabe, den Ablauf und die Erfahrungen zu dokumentieren und danach auszuwerten. Sondern die Evaluation sollte sich auch auf die Phase „danach“ erstrecken, d.h. auf die Perspektiven oder Widerstände bei der Einführung von neuen Modellen in den Alltagsbetrieb. Auch das sind Erfahrungen, die zur Evaluation eines Modellprogramms dazu gehören und daher erforscht werden sollten. Im (Weiter-)Bildungsbereich hat man daraus inzwischen die Konsequenz gezogen, dass Modellprogramme nicht nur während ihrer Erprobungszeit, sondern zwingend auch in der Phase der Implementation in die Praxis evaluiert werden.

³⁰ Zu dem Modellversuch liegt eine umfangreiche Dokumentation auf der Website der AfeB vor (www.afeb.de, dort: Bereich „Museum“, Bereich „Modellversuch Begegnung mit dem Fremden“)