

Wirksame Methoden der summativen Evaluation von Umweltausstellungen

Einige methodische Überlegungen, die die Erfahrungen der AfeB Heidelberg bei der Evaluation von Umweltausstellungen reflektieren.

Foto: Besucherin in der Ausstellung „Die Adler“ des Nationalparkhauses „Hohe Tauern“ in Matrei (2012)

Grundsätzlich kommt für die summative Evaluation von Umweltausstellungen (z.B. Nationalparkhäusern) das ganze Methodenset in Frage, das in der empirischen Soziologie für die Evaluation von Ausstellungen bereit gestellt wird. Besonders wichtig und aussagestark können davon drei Methoden werden, auf die hier näher eingegangen werden soll:

- Besucherinterviews
- Besucherbeobachtung
- Telefoninterviews

Diese drei Methoden ermöglichen nach unserer Einschätzung besonders gut, etwas über die Nutzung von Ausstellungen und vor allem über deren Wirkung beim Publikum zu ermitteln. Sie leisten dies auf mehreren Ebenen: Erstens aktuell, in der Besuchssituation, zweitens in Bezug auf neue Kenntnisse, Eindrücke und Erfahrungen, und drittens auch mittelfristig, wodurch auch die Nachhaltigkeit der Wirkungen in den Blick kommt.

Besucherinterviews:

Ein Besucherinterview eignet sich sehr gut dazu zu erheben, wie weit die Gäste eines Ausstellungshauses die Wirkung von relevanten Botschaften man so will, geht es Wirkungsebene, unmittelbar über den Naturraum Vermittelte, darum, Wissen wichtig, die in eine schulische bringen. Wenn dieser provoziert man Verhaltensweisen. widerspricht dieses



vier „klassischen“, für Nationalparks aufnehmen¹. Wenn hierbei um die primäre nämlich das behandelten Dabei geht es weniger abzufragen. Es ist sehr Interviewpartner nicht Prüfungssituation zu Eindruck entsteht, ablehnende Außerdem Vorgehen inzwischen

der Philosophie der meisten Umweltausstellungen. Es müssen für die vorgesehenen Interview-Leitfäden daher Fragen entwickelt werden, die die Besucher/innen ins Erzählen über ihre Eindrücke vom Besuch der Ausstellung bringen. Dieser narrative Ansatz kommt einer „normalen“ Gesprächssituation relativ nahe und dürfte die Antwortbereitschaft entsprechend fördern. Eine Erfahrung aus Besucherbefragungen in Museen und Umwelt-Ausstellungseinrichtungen zeigt, dass beim Publikum durchaus das Bedürfnis besteht, sich nach einem interessanten Ausstellungsbesuch auch dazu zu äußern. Dieses natürliche Bedürfnis, über die gerade gemachte Erfahrung zu reden, dürfte die Führung der Interviews sehr erleichtern.

¹ So formuliert etwa das Haus der Berge in Berchtesgaden seine „Botschaften“: Natur Natur sein lassen, Natur im Wandel, Natur ist wertvoll, Natur ist spannend

Der **Fragenkatalog**, der in den Interviews abgefragt wird, sollte vorher mit dem Team des Ausstellungshauses, in dem die Evaluation stattfindet, genau abgesprochen werden: Dies ist auch deswegen erforderlich, weil auf jeden Fall eine Auswahl getroffen werden. Ein Interview sollte nicht länger als 20 bis 30 Minuten dauern. In dieser Zeit kann nur eine begrenzte Zahl von Fragen (rd. 15 bis 20 Fragen) angesprochen werden. Welche Fragen das sind hängt davon ab, wo das jeweilige Ausstellungshaus seine Schwerpunkte bei der Evaluation setzen möchte. Evtl. wird auch eine Rolle spielen, welche Punkte besonders relevant sind, weil dort Schwachstellen bei Vermittlung vermutet werden.

Die **Stichprobe** für die Interviews kann relativ klein gehalten werden. Wir schlagen normaler Weise eine Stichprobe von 30, maximal 50 vor. Die Erfahrungen der AfeB zeigen, dass eine solche Stichprobe in einem qualitativen Sinn durchaus repräsentativ sein kann. Das bedeutet: In diesen 30 - 50 Interviews kommen die wichtigsten Tendenzen zum Ausdruck, die für die Wirkung eines Besuchs des jeweiligen Ausstellungshauses relevant sind. Das Ergebnis wird dann noch verbessert, wenn die Stichprobe sich nicht auf das allgemeine Publikum bezieht, sondern auf spezielle Gruppen (z.B. Familien, Reisegruppen). Wenn diese Auswahlentscheidung klar ist, können auch die Fragen entsprechend zugeschnitten werden.

Es wird weiterhin vorgeschlagen, **Besucherbeobachtung und Besucherinterviews** (s.u.) miteinander zu **kombinieren**. Das bedeutet: Interviews werden auf jeden Fall mit denjenigen Personen geführt, deren Nutzung der Ausstellung (oder von Teilen davon) zuvor beobachtet wurde. Bei der Evaluation von Umweltausstellungen ist vermutlich keine verdeckte Beobachtung möglich (und wünschenswert), man kann daher denjenigen Personen, die man beobachten möchte, gleich zu Beginn sagen, dass nach der Beobachtung noch ein Interview kommt. Das hat erstens den Vorteil, dass diese Personen sich auch zeitlich auf das Interview einstellen; zweitens werden einige der Beobachteten sich evtl. schon während des Besuchs überlegen, was sie hinterher im Interview ansprechen wollen. Das verbessert die Aussagekraft der Interviews spürbar. Evtl. wird man aber dennoch einige Interviews ohne voran gegangene Beobachtung führen, weil es vom Aufwand her leichter ist ein Interview zu führen als eine Beobachtung durchzuführen.

Die Interviews werden von denjenigen geschulten Personen (= Erhebungsteam) durchgeführt, die vorher schon für die Beobachtung zuständig waren. Das hat den Vorteil, dass diese Personen den Beobachteten vertraut sind und evtl. auch gezielt Dinge aus der Beobachtung (z.B. „Sie haben sich bei den Monitoren nur sehr kurz aufgehalten“) im Interview angesprochen werden können.

Die Interviews werden handschriftlich in Stichworten direkt im **Interviewleitfaden** protokolliert. Dieses Stichwortprotokoll wird anschließend in ein spezielles Auswertungsprogramm übertragen. Die Interviewer werden in dem Protokollverfahren geschult. Es ist zu überlegen, ob parallel eine Tonaufnahme (per PCM-Recorder) gemacht wird. Diese Tonaufnahme steht nachher als Dokument zur Verfügung, soll jedoch zunächst einmal nicht transkribiert (= wörtlich abgetippt) werden. Die Aufnahme kann aber wichtig werden, wenn im Anschluss bei der Auswertung des Stichwortprotokolls Unklarheiten auftreten. Außerdem: Voraussichtlich werden nicht alle Interviewpartner mit dem Mitschnitt einverstanden sind. In diesem Fall wird man sich ohnehin auf das Stichwortprotokoll beschränken.

Besucherbeobachtung:

Die Besucherbeobachtung ist besonders gut dafür geeignet, um die **Nutzung der**

Ausstellung eines Ausstellungshauses oder einer Umweltausstellung empirisch festzuhalten. Es geht hier um eine – zum oben Gesagten - ganz unterschiedliche Wirkungsebene, nämlich Wirkung verstanden als Nutzung einer Ausstellung durch das Publikum. Am interessantesten ist dabei auf jeden Fall das „Tracking“, das heißt die Verfolgung von einzelnen Besuchern/innen auf ihrem Weg durch das Ausstellungshaus. Dabei wird der gesamte Besuch von einem geschulten Beobachter begleitet und in einem speziellen Beobachtungsleitfaden protokolliert. Dieses Besuchsprotokoll soll möglichst genau sein und auch „Zwischenzeiten“ festhalten. Das heißt: Es wird z.B. genau gestoppt, wie lange ein bestimmtes Video angeschaut, ein Text gelesen oder ein Experiment erprobt wird.

Die Chancen dieser Tracking-Methode sind offensichtlich: Man lernt das Publikum sehr genau kennen. Das wichtigste Problem beim Besucher-„Tracking“ ist aber der **Zeitaufwand**. Das heißt: Wenn eine Familie 90 Minuten in der Ausstellung ist, dann ist der Beobachter auch 90 Minuten beschäftigt. In dieser Zeit kann er/sie keine anderen Evaluationsarbeiten machen. Realistischer Weise wird man daher davon ausgehen, dass pro Tag nicht mehr als max. drei oder vier Besucher-„Trackings“ geschafft werden können. Folgt man dem Modell, das oben im Abschnitt „Interviews“ vorgeschlagen wurde (= Kombination von Beobachtung und Interview), so schließen sich an die Beobachtung noch rund 20 bis 30 Minuten Interviewzeit an. Das vermindert noch die Anzahl der Fälle, die pro Tag geschafft werden können. Es ist daher zu überlegen, ob ab der zweiten oder dritten Evaluationsrunde (s.u.) das Besucher-„Tracking“ nicht durch Einzelbeobachtungen ersetzt werden soll. Beispiel: In einem neu eingerichteten Naturschutzzentrum im Schwarzwald wurde gezielt die Nutzung eines sehr komplexen Exponats (tischgroßer Monitor, auf dem durch touch-Bedienung verschiedene Karten des Südschwarzwalds aufgerufen werden konnten) beobachtet. Dabei wurde protokolliert, wie viele Besucher/innen überhaupt dieses Exponat nutzen, wie lange sie es nutzen und welche der angebotenen Vertiefungsebenen tatsächlich aufgerufen werden. Außerdem konnte dabei noch die Interaktion in der Familie etc. festgehalten werden (z.B. wer bedient den Monitor?). Solche Detail-Beobachtungen sind erheblich effizienter (als „Tracking“) und helfen dem Ausstellungsteam, eine klareres Bild über die Nutzung bestimmter besonders wichtiger Teile der Ausstellung zu gewinnen. Im Nationalparkhaus des Nationalparks Kellerwald-Edersee haben (bei der formativen Evaluation) solche Beobachtungen u.a. auch zu der Erkenntnis geführt, dass einige besonders anspruchsvoll konzipierte Installationen vom Publikum oft gar nicht (oder nur teilweise) in der intendierten Weise genutzt werden. Daher wäre in jedem Fall bei einer in einem Umweltzentrum geplanten Evaluation zu klären, wie weit solche Detail-Beobachtungen gewünscht werden und nützlich sein können

Ein weiteres **Problem der „Tracking“-Methode** ist, dass z.B. Familien während des Besuchsverlaufs nur sehr selten zusammen bleiben. Also ältere Kinder machen sich selbstständig, bei Paaren bleibt ein Partner länger bei einem Monitor als der andere etc. In diesem Fall steht der Beobachter vor der Entscheidung, wer im Beobachtungsprotokoll festgehalten werden soll und wer nicht. Bei Familien kann man sich für die Eltern entscheiden und lediglich vermerken, dass die Kinder sich entfernt haben. Evtl. kann man auch noch festhalten, was die Kinder nach dem Entfernen tun. Insgesamt gibt es für dieses Problem keine ideale Lösung, die Beobachter müssen aber wissen, wie sie sich in einem solchen Fall zu verhalten haben. Bei der Evaluation des Hauses der Natur in Bad Harzburg (Schutzgemeinschaft Deutscher Wald) sind die AfeB-Beobachter deswegen dazu über gegangen, den Besuch gar nicht mehr im Detail zu verfolgen, sondern eher ein Überblickprotokoll zu erstellen. Am Ende ergaben sich bei der Auswertung dieser Überblickprotokolle fünf typische „Besuchsprofile“, die

aussagten, wie die Ausstellung von bestimmten „typischen“ Besuchern/innen genutzt wurde.

Im normalen Fall, der finanziell im Rahmen bleibt, gehen wir von einer **Stichprobe** von 25 bis 30 Personen für die „Tracking“-Beobachtung aus. Das bedeutet: Es ist sehr wichtig, klare Kriterien dafür zu bestimmen, welche Personen in diese Beobachtung aufgenommen werden sollen. Das könnte das allgemeine Publikum sein, empfehlenswert ist jedoch, spezielle Gruppen auszuwählen (s.o. „Interview“). Bei Detail-Beobachtungen von der Nutzung bestimmter Exponate können jedoch erheblich größere Stichproben bewältigt werden.

Für das Besucher-„Tracking“ sollten die zu beobachtenden Personen vorher angesprochen und um ihre Erlaubnis gefragt werden. **Verdeckte Beobachtung** ist bei Besucher-„Tracking“ evtl. problematisch, da dies kaum zu leisten (und auch eine Zumutung für den Beobachter) ist. Unsere Erfahrungen zeigen, dass das Besucherverhalten durch die Kenntnis, dass man beobachtet wird, höchstens zu Beginn beeinflusst wird. Im Laufe der Zeit setzt sich das „normale“ Besucherverhalten dieser Personen durch. Das gilt ganz besonders für Familien, da die Kinder erfahrungsgemäß die Beobachtung sofort vergessen. Anders ist die Situation bei der Detail-Beobachtung bestimmter Exponate, wie oben beschrieben. Hier kann problemlos mit verdeckter Beobachtung gearbeitet werden.

Die **Beobachtungsprotokolle** werden in eine spezielle Software übertragen und können dann fallweise, aber auch statistisch ausgewertet werden.

Schließlich wäre zu prüfen, ob sich in dem Ausstellungshaus, in dem die Evaluation stattfindet, technische Möglichkeiten für Besucher-„Tracking“ ergeben, z.B. durch Nutzung von Überwachungsmonitoren.

Telefoninterviews:

Telefoninterviews dienen der Erhebung der mittelfristigen Wirkung des Ausstellungsbesuchs und der Erhebung von Verhaltensweisen, die nicht direkt beobachtet werden können. Das ist die dritte relevante Wirkungsebene, mit der wir es in Umweltausstellungen zu tun haben: Der mittelfristigen Wirkung mit relativer Stabilität und Nachhaltigkeit. Das betrifft etwa die Erschließung eines Nationalparks durch das Ausstellungspublikum (bei Wanderungen, Exkursionen, Teilnahme an „outdoor“-Programmen). Im Telefoninterview kann aber auch nach der Bewertung des Ausstellungsbesuchs aus einer gewissen zeitlichen Distanz gefragt werden. Dabei erfährt man, welche Exponate noch erinnert werden, was den größten Eindruck hinterlassen hat und welche intendierten Botschaften noch präsent sind. Der Vorteil des Telefoninterviews ist, dass durch die zeitliche Distanz (Vorschlag: sechs bis acht Wochen nach dem Besuch) die Bewertung etwas zurückhaltender ausfällt. Der Besuch selbst hat evtl. in einer Feriensituation stattgefunden. Das Telefoninterview wird dagegen in einer „normalen“ Alltagssituation geführt, wodurch sich die Bewertungen verändern können.

Stichprobe: Telefoninterviews setzen voraus, dass die Befragten sich damit einverstanden erklärt haben und ihre/n Namen/ Telefonnummer zur Verfügung stellen. Hier bieten sich zwei unterschiedliche Wege an:

* Erstens können im Foyer des jeweiligen Ausstellungshauses **Fragezettel** (evtl. auch Lose zur Teilnahme an einer Verlosung) ausgegeben werden, auf denen die Besucher/innen darum gebeten werden, ihr Einverständnis für ein Telefoninterview sechs bis acht Wochen nach dem Besuch zu geben. Dafür sollen sie Name/ Telefonnummer notieren. Es muss dabei zugesichert werden, dass ihre Daten für keine

anderen Zwecke genutzt werden. Ausnahme: Evtl. kann man auf diese Weise auch gleich Mailadressen für die Zusendung des Newsletters des Ausstellungshauses sammeln.

* Zweitens ist zu überlegen, ob man die Telefoninterviews nicht mit den gleichen Personen führt, die man vorher schon in der Ausstellung **beobachtet** und im Anschluss **interviewt** hat. Der Vorteil davon ist, dass man auf diese Weise differenzierte Ergebnisse über den Besuch im Haus der Berge und seine mittelfristigen Wirkungen gewinnt. Außerdem dürfte das ohnehin bestehende Vertrauensverhältnis dazu führen, dass diese Personen ihren Namen/ Telefonnummer bereitwilliger zu Verfügung stellen.

Der **Vorteil der Telefoninterviews** ist, dass sie nicht von Interviewern vor Ort geführt werden müssen, sondern von einem beliebigen Ort aus. Allerdings sollte der Telefoninterviewer über eine Kenntnis des jeweiligen Ausstellungshauses verfügen, um die Schilderungen der Interviewten richtig einordnen zu können. Das Telefoninterview wird per Headset geführt, die Antworten können sofort in eine spezielle Software eingegeben werden, die sowohl den Einzelfall dokumentiert als auch statistische Auswertungen erlaubt. Ein Mitschnitt der Telefoninterviews kann zu Kontrollzwecken nützlich sein, ist jedoch in der Regel nicht erforderlich.

Auch Telefoninterviews haben als Methode **Nachteile**. So kann die Qualität der Ergebnisse stark schwanken, je nach dem, wie gut der Interviewer am Telefon in der Lage ist, vertiefte Aussagen zu gewinnen (und sich nicht nur mit einem „uns hat es gut gefallen“ abspeisen zu lassen). Aber: Das Telefoninterview ist auf jeden Fall eine Methode, deren Aufwand oft überschätzt und deren Ertrag oft unterschätzt wird. Gerade Umweltausstellungen, die ja durchaus oft eine ambitionierte umweltpädagogische Intention im Konzept stehen haben, erhalten so einen Eindruck davon, was von dieser Intention im Alltag der Interviewten Bestand hat und Realität geworden ist. Diese Methode ist auf jeden Fall dichter an diesem Alltag „dran“, als manche andere Erhebung.

© AfeB Heidelberg/ UP/
31.8.2013