

Museumsreife auf dem Prüfstand

Wenigstens in einige der zahllosen Museen sollten sich auch Unkundige einmal verirren. Aber wie leicht wird es ihnen gemacht, wie gut stellen sich die Institutionen vor?

Andreas Hoffer und Walter Stach koordinierten sechs Testbesuche. Hier ihr Bericht.

International gesehen sind die Österreicher wieder einmal Spitze: Über 1700 Museen stehen Besuchern offen, das sind mehr Museen pro Einwohner als irgendwo anders. Es gibt (fast) keinen Bereich des Lebens, der nicht museal aufbereitet wäre.

Nun hat jedes Museum ja nicht nur die Aufgabe, zu sammeln, zu bewahren und zu forschen, sondern auch die Sammlungen der Öffentlichkeit zugänglich zu machen und ihr zu vermitteln. Daher sind wir anhand einiger Beispiele der Frage nachgegangen, was Museen in ihrem Vermittlungsalltag für Besucher tun, wie kommunikations- und serviceorientiert sie sind: Wie werden die Besuchereinkünfte und -aufenthalte subjektiv erlebt? Woran liegt es, dass 75 Prozent der Österreicher nie ins Museum gehen? Womöglich daran, dass sie sich in den Museen nicht wohl fühlen?

Die Kriterien:

21 Testpersonen (erwachsene, bildungswillige, interessierte Laien) besuchten sechs höchst unterschiedliche Museen in Wien, Linz und Innsbruck. Der Testbogen umfasst 27 Einzelbewertungen (siehe Anmerkung unten). Bewertet wurde nach dem Schulnoten-

prinzip. Die Museen wurden von unseren TesterInnen jeweils zumeist zum ersten Mal und jeweils einzeln, also im Alleingang, besucht. Jede Frage konnte sowohl benotet als auch persönlich kommentiert werden. Die Fragen fassten wir in vier Bewertungskategorien zusammen:

IQ – die Informationsqualität: Die formale und inhaltliche Qualität der erklärenden Texte; gibt es zum Beispiel einen (verständlichen) Text, worum es in diesem Museum geht? Wie klar ist das Leitsystem des Hauses, wie umfangreich das Angebot an weiterführenden Informationsmedien? (Info-Folder, Kataloge/Bücher, Videos, Audioguides, Computerarbeitsplätze usw.)

PQ – die Präsentationsqualität: von der Übersichtlichkeit im Eingangsbereich, der Beleuchtung und Präsentation der Ausstellungsgegenstände bis zu (un)erkennbar gemachten Zusammenhängen der Objekte bzw. Objektgruppen.

P – das Personal: (Un)freundlichkeit an Kassa und Garderobe? Entgegenkommendes Verhalten vonseiten des Aufsichts-, wissenschaftlichen oder anderen Fachpersonals, so weit es den Besucherinnen und Besuchern für besondere Auskünfte überhaupt zur Verfügung steht?



SQ – die Servicequalität: Gibt es Infobereiche, Ruhezone? Die Qualität von Shop und Buffet, falls vorhanden; die Rücksichtnahme auf verschiedenartig behinderte Menschen, auf bis 18 Uhr berufstätige BesucherInnen, auf

Kinder und Kinderwagen schiebende Menschen.

Die Ergebnisse:

Schloss Schönbrunn: Das Schloss Schönbrunn ist die größte Touristenattraktion Österreichs. Einige Tester lobten besonders den seit der Privatisierung wesentlich besseren Zustand der Prunkräume und die Möglichkeit, sie auch ohne Führung zu besichtigen. Der Eingangsbereich: Riesige, komplizierte Piktogrammtafeln und Grundrisse. Schon steht man in der Schlange (nur eine Kasse war am Sonntag geöffnet) und muss sich für eine der beiden Touren („Grand“ oder „Imperial“) entscheiden, ohne zu wissen, was man bei der jeweils anderen verpasst. Fragen an das Personal halfen da nicht weiter. Auch die nicht individuell steuerbaren Audioguides (allerdings gratis) und das Angebot des Shops („kitschig“) kritisierten unsere Tester, die fehlende Ruhezone durch einen Spaziergang im Park ausglich. IQ: 2,8, PQ: 2,7, P: 3, SQ: 3,1, G: 2,9.

Kunsthistorisches Museum Wien:

Drei ehemalige Bundesmuseen mit gut zwei Dutzend Schausammlungen segeln unter der Generalfolge „KHM“. Getestet wurde die Gemäldegalerie des Stammhauses. Auch unsere TesterInnen erlagen naturgemäß der Prachtigkeit des Fünf-Goldsterne-Kunsttempels: Es ist alles da, was der Kommunikationsweise des „Kunstgenusses“ entgegenkommt. Trotz dem Kritik: Warum ist bei der Treppe vor dem Haupteingang kein Hinweis auf einen rollstuhlfähigen Zugang (den es ums Eck, am Burgring 5, gibt)? Außerdem: Die Beschriftungstexte sind nicht nur für Sehschwache zu klein ausgefallen. Gewünscht wurde auch eine zweite Abendöffnungszeit. Das Personal ist durchwegs freundlich und hilfsbereit. Das personale Vermittlungsangebot ist viel versprechend, besonders für Kinder. IQ: 3,7, PQ: 1,9, P: 2,5, SQ: 1,5, G: 2,4.

Mumok:

Eine Testmutter mit Kinderwagen fand schon das Hinein-

kommen als Zumutung: Der Lift neben dem Treppenaufgang – versteckt; nach Finden des Klingelknopfes dauerte es lang, bis jemand kam und öffnete. Die Architektur wurde als unfreundlich, wenig einladend beschrieben, besonders der niedere Eingangsbereich drückte. Ein Tester kritisierte die Unübersichtlichkeit der Ebenen. Das Personal war sehr freundlich, aber nicht informiert, oder es schief. Das Fehlen von Sitzmöglichkeiten bemängelten unsere Tester, lobten aber den Informationsbereich vor der Aktionsmus-Ausstellung. Zur Zeit der Besuche gab es kein Buffet, das Angebot des Shops wurde als „Schnickschnack“ bezeichnet. Die getrennten Preise für Eintritt und Garderobe und Audioguide wurden einhellig als zu hoch bewertet. IQ: 3,7, PQ: 2, P: 3,9, SQ: 4,3, G: 3,5.

Technisches Museum Wien:

Der gläserne Eingangsbereich macht Lust; informativ und freundlich. Sensationell die „TransTaxi“-Mitteldinger zwischen Rollstuhl und Einkaufswagen –, mit denen die Besucher den Museumsrundgang in eine -rundfahrt verwandeln können. Braucht man allerdings den Treppenaufgang, muss man geduldig auf einen Bediener warten. Als Gruppengarderobe wurden die geräumigen Metallcontainer gelobt. Das visuelle Leitsystem war erst nach hartnäckigem Suchen zu Diensten. Die Anhäufung an Objektgruppen, die ohne erkennbaren Zusammenhang im Erdgeschoss nebeneinander stehen, rief Ratlosigkeit hervor. Dass einige interaktive Objekte nicht funktionierten oder man wenig über ihren Zweck erfuhr, ärgerte. Befremdlich: Sieben Minuten vor 18.00 Uhr lag die Eingangshalle bereits in völligem Dunkel. IQ: 3,8, PQ: 4, P: 2,7, SQ: 3,6, G: 3,6.

Schlossmuseum Linz:

Vielleicht lindert sich die überaus wechselvolle Geschichte des Hauses (seit Rudolf II.) als Spätfolge in der Unübersichtlichkeit des heutigen Museums (seit 1963) ab: „Durcheinander“, „Wirrwarr“, „Kenn' mich nicht aus!“, waren die Zuschreibungen fürs

Aug in Aug mit Schiele: Präsentationsqualität ist eines der Kriterien für die hier getesteten Museen. Information, Personal, Service sind weitere.

Foto: Reuters

Ganze. Die völlig unterschiedlichen Beschriftungssysteme, die unerklärte und deshalb unerklärliche Didaktik, die „katastrophale Beleuchtung“ sowie das fehlende Café führten zu diesem generell negativen Urteil. Einzig das Personal an der Kassa fand großes Lob („nett“, „hilfsbereit“). Ob das Gesamturteil durch die ausgefüllte Testkategorie „Aufsichtspersonal“ aufge bessert worden wäre, kann nicht gesagt werden; es war nie ein solches zu sehen. IQ: 3,9, PQ: 4,3, P: 1,9, SQ: 4,5, G: 3,7.

Glockenmuseum Innsbruck:

Geradezu selbstverständlich offeriert die Grassmayr'sche Glockengießerei („seit 1599“) im kleinen Museum den Besuchern Erstaunliches: Konsequenter vierstachlige(!) Infos leisten sich nicht einmal der größte österreichische Musealbetrieb und -museum sind durch ein Schaulinien miteinander verbunden, und so erleben die BesucherInnen zu passenden Zeiten maximale Anschaulichkeit, nämlich einen Glockenguss live. Ein „Klangraum“ begeisterte, die seriöse, unpräzise Gesamtaufmachung tat wohl. Dieses Ensemble bekam zu Recht den Österreichischen Museumspreis 1996. IQ: 1,7, PQ: 1,4, P: 2, SQ: -, G: 1,7.

Interessierte Museen und BesucherInnen können die Bogen anfordern bei: baerw@kulturvermittlung.at. Andreas Hoffer ist Leiter der Abteilung Kunstvermittlung und Kommunikation der Sammlung Essl. Walter Stach ist Geschäftsführer des Vereins Büro für Kulturvermittlung. Beide haben die Testbögen entwickelt und ausgewertet. Buchtitel: Gabriele Rath, Museen für BesucherInnen. Eine Studie. Hrsg. vom Büro für Kulturvermittlungsinstitut für Kulturwissenschaft. Wien 1994. Der Name der Autorin des Tests von letzter Woche (Fildandenbanken) lautet Evelyn Steinthaler.

Jetzt hingehen:

Innsbrucker Tanzsommer

24. Juni bis 20. Juli 2003



Die weltbesten Kompanien gastieren wieder im Innsbrucker Congress. Russische Perfektion, südamerikanisches Temperament und eine prickelnde Eigenproduktion sind nur ein Teil des Programms, das mit den Großen des Tanzes aufwartet: Boris Eifman Ballett, Mito Romántico, Bolero, Aqua und als Open Air die Compagnie des Quidams. Zum Selbsttanzen gibt es bereits zum 5. Mal Workshops mit internationalen Starsozienten, vom 4. bis 13. Juli 2003.

- > Normalpreis für Boris Eifman EUR 28,- bis EUR 57,-
Preise zzgl. Vorverkaufgebühr,
mit Abovorteil 20% Ermäßigung*
- > Normalpreis für alle anderen Kompanien EUR 20,- bis EUR 42,-
Preise zzgl. Vorverkaufgebühr,
mit Abovorteil 20% Ermäßigung*
- > Termine 24. Juni bis 20. Juli 2003 im Innsbrucker Congress.
- > Information und Karten unter Tickethotline 0512/561 561. Workshophotline 0676/5432100, www.tanzsommer.at

*Anzahl der Plätze, die für Abovorteil reserviert sind, ist begrenzt. Die genaue Verfügbarkeit ist abhängig von den einzelnen Kompanien.

DER STANDARD

Die Klügere liest nach.

derstandard.at/Abovorteil.asp

* Jeder Artikel spiegelt die ganz persönlichen Erfahrungen der Autorinnen wider.