

# Feedback-Culture: Von der Sammlungsdokumentation zur Sammlungskommunikation

## Feedback-Culture: From collection documentation to collection communication

Stefan Bürer  
Leiter Sammlungsinventare/EDV  
Historisches Museum Basel  
Steinenberg 4, CH-4051 Basel, Schweiz  
Tel.: 0041 61 205 86 12, Fax: 0041 61 205 86 01  
E-Mail: stefan.buerer@bs.ch, Internet: www.hmb.ch, www.collector.ch

### **Zusammenfassung:**

Das Internet wandelte sich in kürzester Zeit von einer Informationsplattform zu einem umfassenden Kommunikationsmedium. Es entstanden überraschende Formen der Interaktion, wie zum Beispiel Wiki, Blog, Foren, Polls, RSS-Feeds. Diese Instrumente ermöglichen den Besuchern von Museen sich vor, während und nach dem Museumsbesuch mit den ausgestellten Objekten zu beschäftigen. Reaktionen und Rückmeldungen der Besucher zu den Objekten können als neue Erkenntnisse in die Sammlungsdokumentation zurückfließen und die neuen Kommunikationsmöglichkeiten sind eine Bereicherung der Ausstellungserfahrung der Museumsbesucher.

### **Abstract:**

In the past years we witnessed an astonishing change of the internet from an information platform to a communication medium. Surprising forms of interaction between people have arisen like wiki, blogs, forum, polls and RSS-Feeds. These instruments enable the museum visitors to engage in the exhibited objects before, during and after a visit. This feedback from the visitors and their questions about these objects might be an interesting source for the collection documentation, furthermore these new communication channels enhance the exhibition experience of the visitors.

Die zentralen Aufgaben der Museen, das Sammeln, Erforschen, Bewahren und Vermitteln, bauen auf einer verlässlichen Sammlungsdokumentation auf. Alles Wissen der Spezialisten (und Spezialistinnen, im Folgenden wird auf die explizite Nennung der weiblichen Form verzichtet) über die Objekte der Sammlungen eines Museums findet idealerweise seinen Niederschlag in der Sammlungsdokumentation. Diese entsteht über lange Zeiträume und wird von Spezialisten für Spezialisten niedergeschrieben, geprüft, ergänzt und ausgewertet.

Die Inventarkarte ist der klassische Ausdruck dieser hermetischen Tätigkeit. Durch eine komplexe Transformation werden diese Daten für das Publikum aufbereitet und in Form von Texten und Objektbeschriftungen in der Ausstellung oder in Publikationen dargestellt.

Die Informationen fließen dabei überwiegend in eine Richtung: von den Spezialisten zum Publikum. Das garantiert einerseits die Relevanz der Daten, verhindert aber eine direkte Kommunikation mit den Besuchern und filtert viele Informationsquellen aus.

### ***Social Computing im Cyber-Space***

Grundlegend verschieden funktionieren die neuen Kommunikationskanäle des Internets. Gemeinsames Merkmal dieser Medien ist die Schnelligkeit und Unmittelbarkeit, mit der Informationen ausgetauscht werden können und die weltweite Verbreitung über das Internet.

Diese elektronischen Kommunikationsinstrumente verwenden zur Kommunikation und Interaktion zwischen den Menschen spezielle Software, die aufgrund ihres Charakters *Social Software* genannt wird, und deren Verwendung wird als *Social Computing* bezeichnet.

Einige Projekte, wie Wikipedia, Flickr und verschiedene Blogs, erhielten in den Medien in jüngster Zeit grosse Resonanz; die folgenreichste Social Software entstand aber schon mit den Vorläufern des Internets in Form des allseits bekannten E-Mail-System.

### **Exhibition Communication**

Für Museumsbesucher ergibt sich allenfalls während Führungen eine Möglichkeit, direkt mit den Spezialisten zu kommunizieren. Doch nur ein kleiner Teil der Besucher kann so erreicht werden. Oft fühlen sich die Museumsbesucher mit ihren Fragen, Meinungen und Anliegen allein gelassen mit den Ausstellungstexten.

Mit den neuen Kommunikationsformen des Social Computing ist es möglich, neue Besucherkreise zu erreichen und neue Beziehungen zu den Museumsbesuchern aufzubauen. Die Besucher können ihre Anliegen und Fragen an einen Kommunikationsserver weitergeben und ihr Wissen über die Exponate kann gegebenenfalls in die Sammlungsdokumentation zurück fließen. Zudem erfahren die Ausstellungsmacher und Museumsmitarbeiter mehr über die Wirkung der Ausstellung auf die Besucher.

### **Formen des Austauschs**

Nicht alle Kommunikationsinstrumente sind für jeden Zweck gleich gut geeignet. Im Folgenden werden exemplarisch einige dieser Kommunikationsformen untersucht auf ihre Eigenheiten und ihre Anwendungsmöglichkeit im Museumsbereich.

#### **Wiki**

Der Begriff „Wiki wiki“ soll aus dem Hawaiianischen stammen und „schnell“ bedeuten. Auf einer Wiki Wiki Web-Seite können mehreren Personen Texte erstellen, gegenseitig korrigieren, erweitern und verlinken. Diese Texte sind einem bestimmten Thema gewidmet und die kooperative Bearbeitung der verschiedenen Benutzer erlaubt eine stetige Verbesserung der Texte. Wesentlich dabei ist, dass Texte ohne oder mit geringen Hindernissen bearbeitet werden können. Ebenso wichtig ist die Versionskontrolle, die bei weniger geglückten Veränderungen eine Rückkehr zu einer besseren Vorversion ermöglicht.

Bekanntestes Beispiel für diese Art der Texterzeugung ist die Enzyklopädie wikipedia.org, die sich mittlerweile zu einer der bekanntesten Online Enzyklopädien entwickelt hat und sich durch die hohe Qualität vieler Beiträge auszeichnet.

Grosses Potential besitzen Wiki im Bereich der Sammlungsdokumentation bei schwach strukturierten Dokumenten wie Biographien, Erläuterungen zur Funktionsweise von Gerätschaften etc.; stärker strukturierte Daten, wie Inventardaten, sind mit einer spezialisierten Anwendung besser zu verwalten.

#### **Foren**

Während bei Wiki das Dokument im Zentrum steht, weisen Foren einen diskursiven Charakter auf: In einem Forum, das einem bestimmten Thema gewidmet ist, wirft ein Teilnehmer eine Frage auf, die dann in der Folge von den Forenteilnehmern diskutiert und beantwortet wird. Der Verlauf der Diskussion, die sich diesem Thema widmet und „Thread“ genannt wird, kann sehr lebendig werden, weshalb eine Moderation von Foren unumgänglich ist.

Foren eignen sich hervorragend für die Erörterung von Spezialthemen und für die Weitergabe von Spezialistenwissen. Foren sind auch als *Bulletin Boards* oder *Message Boards* bekannt, ebenfalls verwandt mit Foren sind die sogenannten Newsgroups.

## Weblog

Die Bezeichnungen Weblog und Blog leiten sich vom Begriff des Logbuchs ab und sind eigentliche elektronische Tagebücher, die im Internet publiziert werden. Weblogs können sich allen möglichen Themen widmen, von ganz persönlichen Ansichten und Erfahrungen bis zu zeitgeschichtlichen Ereignissen oder technischen Themen. Die Einträge im Weblog werden in chronologisch absteigender Reihenfolge dargestellt, so dass die aktuellsten Einträge zuoberst sind. Weblogs sind deshalb sehr geeignet für die Berichterstattung von Ereignissen, bei Museen könnte das z.B. eine Ausstellungseröffnung sein, genauso gut können z.B. Pressemitteilungen in Weblogs organisiert werden. Auch Projekte, die ein grösseres Publikum interessieren könnten, wie spektakuläre Konservierungsmassnahmen sind mögliche Themen für Weblogs.

Weblogs beschränken sich nicht auf Texte, sondern können auch mit anderen Medien erstellt werden, wie Bilder, Filme oder Audio.

## Kommentare

Die angeführten Kommunikationsmittel können und werden oft mit Kommentaren von Lesern versehen. Die Kommentare sind das eigentliche Salz dieser Medien, nicht selten sind die Kommentare genauso oder sogar noch interessanter zu lesen als die eigentlichen Beiträge. Je niedriger die Schwelle ist, Kommentare abzugeben, desto grösser ist die Eigendynamik, die die Kommentare entwickeln können, weshalb auch hier eine Moderation unumgänglich ist.

## Polls

Ein sehr griffiges und einfaches Instrument, Besuchermeinungen zu erhalten, sind die sogenannten Polls. Das sind Umfragen, bei denen das Publikum eine Antwort zu einer Frage oder eine Bewertung zu einem Artikel abgeben kann. Je grösser die Anzahl der Antworten ist, desto aussagekräftiger ist die Auswertung. Deshalb sollte die Hürde, eine Antwort zu geben, niedrig gehalten werden, was aber ein Missbrauchspotential darstellen kann.

## RSS

Die bisher erörterten Instrumente setzen voraus, dass sich die Besucher auch auf der Website befinden, um Kommentare abzugeben oder Informationen zu erhalten. Um die Kommunikationsbeziehung zu vertiefen und einen Besucher zu einem Besuch der Website anzuregen, kann die Technik RSS (Really Simple Syndication) eingesetzt werden. Mit RSS werden Benutzer über Neuigkeiten auf der Website informiert. Viele moderne Browser unterstützen RSS. Die Benutzer „abonnieren“ einen sogenannten RSS-Feed und können über laufend aktualisierte Lesezeichen die Neuigkeiten abrufen.

RSS bietet eine Möglichkeit, Benutzer über aktuelle Ereignisse im Museum zu informieren, wie Veranstaltungen und Führungen. Im Gegensatz zu Mailing-Listen drängen sich RSS Feeds weniger auf und können vom Benutzer einfach abbestellt werden.

## **CoCoCo (Collection Communication Concept)**

Diese Instrumente sind für sich genommen schon sehr interessant, integriert in ein Kommunikationskonzept ergeben sich neue Interaktionsformen zwischen Besucher und Museen und zwischen den Besuchern selbst. Gleichzeitig verändern sich das Aufgabenprofil und die Arbeitsabläufe der beteiligten Stellen im Museum. Medien- und Kommunikationskompetenz werden stärker gewichtet, neue Informationsquellen werden erschlossen und müssen in die Sammlungsdokumentation integriert werden und das Museum selbst positioniert sich neu als Mittelpunkt eines Kommunikationsnetzwerkes, das Leute zusammen bringt, wie die folgenden Beispiele zeigen:

### **Kommunikation mit Ausstellungsbesucher**

Schon vor der Eröffnung einer Sonderausstellung kann mit möglichen Besuchern der Ausstellung über einen **Weblog** das Werden der Ausstellung vermittelt werden. **Kommentare** der Besucher können interessante Hinweise zur Konzeption der Ausstellung geben. Über **RSS** werden die

Besucher auf die Vernissage und die Eröffnung der Ausstellung aufmerksam gemacht und erhalten auf demselben Weg regelmässig Hinweise auf Führungen und Veranstaltungen.

Die Ausstellungstexte und Objektbeschriftungen sind auf der Website abrufbar und können **kommentiert** werden. Während des Ausstellungsbesuches kann das entweder über tragbare Geräte geschehen oder öffentliche Terminals. Zugleich kann auch eine **Bewertung** der Ausstellung als Ganzes und von einzelnen Teilen abgegeben werden. In **Foren** zur Ausstellung werden Fragen der Besucher von anderen Besuchern und von den Museumsmitarbeitenden diskutiert. Personen, die gemeinsam eine Führung besuchten, können sich in den Foren wieder treffen und auch nach dem Museumsbesuch in Kontakt bleiben.

Ausstellungsmachende, Öffentlichkeitsarbeitende, Kuratoren und Führende treten direkter und früher mit den Besuchern in Verbindung, ein Bewertungssystem erlaubt präzise Rückschlüsse auf die Wahrnehmung und Empfindungen der Besuchenden. Diese Feedbackmöglichkeiten erlauben eine dynamische Ausstellungsgestaltung, binden die Besucher enger an das Museum und eröffnen neue Sichtweisen auf die Exponate.

## Erschliessen neuer Dokumentationsquellen

Für ausgesuchte Objekte stellen diese Kommunikationsinstrumente eine einzigartige Möglichkeiten dar, neue Informationsquellen zu erschliessen, sowohl im Bereich der Primär- wie auch der Sekundärquellen. Speziell die Möglichkeiten des **Wiki** sind geeignet für eine andauernde Verfeinerung der Informationen und einer Ergänzung von bestehenden Dokumentationslücken.

Eine sorgfältige Prüfung der Angaben sind selbstverständlich Voraussetzung für die Integration der Informationen in die Sammlungsdocumentation.

## Virtuelles Sammeln

Noch einen Schritt weiter geht die Idee des virtuellen Sammelns: Abbildungen von Objekten können in ein virtuelles Museum auf der Website geladen werden und von den Benutzern dokumentiert und **kommentiert** werden. Voraussetzung dazu ist ein einfach zu erlernendes **Dokumentationssystem** mit einem Browser-Interface. Eine sinnvolle Gliederung und Beschränkung der Sammlungsgebiete ist dabei ebenso unerlässlich wie eine kompetente Moderation. Aus einem derartigen Projekt können aber wertvolle Kontakte zu Spezialisten und Sammlern entstehen ebenso wie ein umfassendes Netz von Referenzobjekten und Objekte, die eine schon bestehende Sammlung ergänzen könnten.

## Howto CoCo

Selbstverständlich benötigt dieses Kommunikationsinstrument eine entsprechende technische Infrastruktur; angefangen vom Netzwerk über die Server, bis hin zu den passenden Applikationen. Als Fallbeispiel soll die Infrastruktur des Historischen Museums Basel kurz dargestellt werden:

Das Historische Museum Basel besteht aus vier Museen an verschiedenen Standorten in der Stadt Basel und verfügt über mehrere Aussenstellen. Die Vernetzung der Ausstellungsgebäude geschieht über **ADSL**-Anschlüsse (Asymmetric Digital Subscriber Line) und **VPN**-Verbindungen (Virtual Private Network), so dass einerseits das Internet in den Ausstellungshäusern verfügbar ist, andererseits vertrauliche Daten sicher transportiert werden können.

Die Ausstellungsräume sind mit **WLAN** (Wireless Local Area Network) erschlossen, wodurch die Zugriffspunkte auf die Netzwerkdienste ortsungebunden bleiben. Das ist insbesondere bei Sonderausstellungen von grosser Bedeutung. Auch hier werden vertrauliche Daten, wie Kassadaten, mittels **VLAN** (Virtual Local Area Network) von den öffentlichen Daten getrennt.

Der eigentliche Kommunikationsserver, auf dem die Webapplikationen und Kommunikationsdienste laufen und mit dem die Besucher kommunizieren steht in einer sogenannten **DMZ** (Demilitarisierten Zone), das heisst, dass er sowohl vom Intranet wie auch vom Internet erreichbar ist.

Entscheidend für das Funktionieren dieses Konzeptes ist die verwendete Software. Gerade im Museumsumfeld hat sich der Einsatz von Open Source Software (**OSS**) sehr bewährt, ermöglicht diese, neben vielen anderen Vorteilen wie Langzeitarchivierung der Dokumentation, dass Anpassungen und die Integration der Anwendungen mit vertretbarem Aufwand möglich ist.

Für die Sammlungsdocumentation verwendet das Historische Museum Basel seit mehreren Jahren das im Hause entwickelte, frei verfügbare Sammlungsdocumentationssystem **myColex** ([www.collector.ch](http://www.collector.ch)). Da dieses System Browser-basiert ist, ergibt sich kein Medienbruch beim Übergang in das Content-Management System (**CMS**). Dieses beherbergt die eigentlichen Kommunikationsinstrumente und die Benützerverwaltung für die Besucher. Ausgiebig getestet und als ausserordentlich gut geeignete „Social Software“ stellte sich das OSS CMS **Drupal** ([www.drupal.org](http://www.drupal.org)) heraus, das über sehr gute Kommunikationsmodule verfügt, stabil und gut administrierbar ist.

Zentral für ein solches Projekt ist die Bereitschaft der Museumsmitarbeitenden, diese neuen Rollen auszufüllen, und der niederschwellige Zugang für das Publikum, so dass es einfach möglich ist, vor, während und nach einem Museumsbesuch mit Museumsmitarbeitenden und anderen Besuchern zu kommunizieren.

Die Perspektiven, die sich aus diesen neuen Kommunikationsmitteln ergeben, sind sehr verlockend und kaum absehbar: die Museen erschliessen sich nicht nur neue Informationsquellen zur Erweiterung der Sammlungsdocumentation, sie gewinnen ein neues Profil als Drehscheibe in einem Kommunikationsnetzwerk und verstärken die Kundenbindung zu den Besuchern.