



Abb. 35: **Word Cloud** aus allen auf das Transparente Museum bezogenen Feedbackkarten, Stand Juli 2018 © Studierende der HfMT Hamburg. Die Wortgröße visualisiert die Häufigkeiten der Aussage. | Fig. 35: **Word Cloud** from all the feedback cards referring to the Transparent Museum, July 2018 © Students of the HfMT Hamburg. The relative size of the word visualizes the frequency of statements.

LARA BADER

Weiter denken, erkunden, fragen ... was schreiben Besuchende?

Auswertung von knapp
2000 handgeschriebenen
Feedbackkarten

LARA BADER

Further thoughts,
investigations,
questions ... What do
visitors write about?

Evaluation of almost
2,000 handwritten
feedback cards

“Having visited the Transparent Museum, are you now keen to explore other topics? What kind of themes would you be interested in? Write down your questions, opinions and suggestions; these will help us to develop the next exhibition in the Transparent Museum.”

»Haben Sie Lust auf mehr Themen bekommen? Welche? Schreiben Sie uns Ihre Fragen, Meinungen und Anregungen auf, wir beziehen sie gern in die Entwicklung der nächsten Ausstellung im Transparenten Museum ein.«

Since the Transparent Museum project was launched, a surprisingly large number of visitors have accepted this invitation to post their comments in two transparent letterboxes that are installed in the exhibition. By mid March 2019, a total of 1,713 feedback cards had been submitted, and more arrive every day. The simple option of asking for handwritten feedback, using blank A6 cards and pencils provided at the two entrances to the Transparent Museum, was originally chosen for financial reasons; compared to other methods, however – such as questionnaires or online surveys – this has actually proved advantageous in terms of the freedom and openness of the opinions, questions and suggestions submitted. Some of the cards have also been very creatively designed to emphasize the statements being made. This aspect, along with the amount and the detail of the voluntarily disclosed information, provides valuable insight into users' interests, questions and moods. At the same time, the openness of the chosen medium encourages respondents to add drawings or make more general statements – on the museum or any another topic – which also have to be collected, read, evaluated and categorized. This means a higher expenditure of time compared to the evaluation of e. g. questionnaires.

Tatsächlich kommen überraschend viele Besuchende dieser Aufforderung an zwei im Transparenten Museum installierten durchsichtigen Briefkästen nach. 1713 Feedbackkarten sind seit Anfang des Projekts von Mai 2016 bis Mitte März 2019, eingegangen und es werden täglich mehr. Die eigentlich aus Kostengründen gewählte Einfachheit der handschriftlichen Feedbackoption durch an den beiden Eingängen ausgelegte Din A6 Blanko-Karten mit Bleistift erweist sich, beispielsweise im Vergleich zu Fragebögen oder Online-Befragungen, in der Freiheit und Offenheit der geäußerten Meinungen, Fragen und Anregungen als vorteilhaft. Teils fällt die Gestaltung der Karten sogar sehr kreativ aus und unterstreicht noch einmal die Aussage. Diese sowie Menge und Ausführlichkeit der freiwillig übermittelten Informationen geben Aufschluss über die Interessen, Fragen und Stimmungen der Nutzer*innen. Gleichzeitig animiert die Offenheit des Mediums zu Zeichnungen und allgemeinen Aussagen, ob zum Museum oder anderem, die ebenfalls eingesammelt, gelesen, bewertet und eingeordnet werden müssen – das bedeutet einen höheren Zeitaufwand im Vergleich zur Auswertung von z. B. spezifizierten Fragebögen.

Von den in 23 Monaten insgesamt 1713 abgegebenen Karten beziehen sich 670 explizit auf das Pilotprojekt, das sind knapp 40% (s. Abb. 36). Weitere 40% können nicht in die Auswertung für das Transparente Museum einbezogen werden, da sie Zeichnungen und Mitteilungen enthalten, die nicht dem Pilotprojekt zuordenbar sind. Ca. 20% geben Feedback zur Hamburger Kunsthalle im Allgemeinen und werden regelmäßig an das Besucherbüro weitergeleitet.

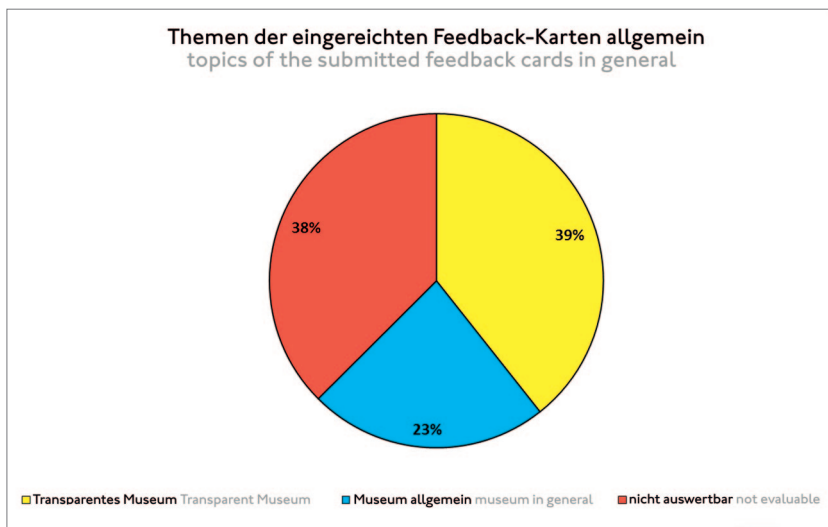


Abb. 36: Knapp 40% der eingereichten Feedback-Karten beziehen sich explizit auf das Transparente Museum und können für die Auswertung genutzt werden. | **Fig. 36:** Almost 40% of the feedback cards submitted refer explicitly to the Transparent Museum and can be used for evaluation purposes.

Im Sommer 2018 wurden für eine erste Auswertung die auf das Transparente Museum bezogenen Karten verschlagwortet. Auf dieser Grundlage entstand eine Word-Cloud, die einen Überblick über den Grundtenor sowie Schwerpunkte der bis dato eingegangenen Stimmen gibt (Abb. 35).

Im nächsten Schritt wurden die Karten nach Lob, Kritik und Anregungen kategorisiert. Etwa 70% der für das Transparente Museum auswertbaren Feedback-Karten enthalten Lob (Abb. 37). Dieses fällt oft grundsätzlich aus (s. Abb. 38). Einzelne Adjektive wie »toll« oder »cool« werden genannt (s. Abb. 35). Rund 30% der Karten enthalten weitere Anregungen, 15% Kritik. Die Rückmeldungen in diesen beiden Kategorien fallen viel differenzierter aus, da sie sich, wie im Aufforderungstext angeregt, vorrangig auf die Reflexion der Ausstellungskonzeption, -gestaltung oder einzelne Exponate beziehen. Beinahe 8% der Besucher*innen haben konkrete Fragen an das Projektteam, die ebenfalls wertvolle Denkanstöße für die Weiterentwicklung des Projekts bieten.

Bei den Rückmeldungen zur Ausstellungskonzeption/-gestaltung fällt auf, dass sich das Lob häufig auf die kuratorischen Besonderheiten des Transparenten Museums bezieht und damit auf seine Alleinstellungsmerkmale innerhalb und auch außerhalb der Hamburger Kunsthalle eingeht (Abb. 39). So sprechen sich rund 30% der Stimmen lobend für das besondere Konzept und die Idee/Strategie der Transparenz aus (Abb. 39).

Of the total of 1,713 cards submitted over a period of 23 months, 670 cards – almost 40% – make specific reference to the pilot project (see Fig. 36). A further 40% cannot be included in the evaluation of the Transparent Museum as they contain drawings and messages that are not related to the pilot project. Approximately 20% give feedback on the Hamburger Kunsthalle in general; these are regularly forwarded to the museum’s Visitor Services Office.

In summer 2018, the feedback cards referring to the Transparent Museum were categorized by keyword to enable a first evaluation. These keywords were used to create a Word Cloud that captures the general tenor and main emphases of the opinions submitted to date (see Fig. 35).

In the next stage of the evaluation, the cards were grouped into the categories of praise, criticism, suggestions and questions. Around 70% of the feedback cards that can be included in the evaluation of the Transparent Museum contain praise (see Fig. 37). This is often very general in nature (see Fig. 38). Single adjectives such as “toll” [fantastic] or “cool” are used (see Fig. 35). Around 30% of the cards contain suggestions, and 15% express criticism. The comments in these two categories are much more differentiated, as users mainly give their opinions on the concept or design of the presentation, or on individual exhibits, as they were encouraged to do in the prompt text. Almost 8% of the visitors have specific questions for the project team, and these also provide valuable input and ideas for the development of the project.

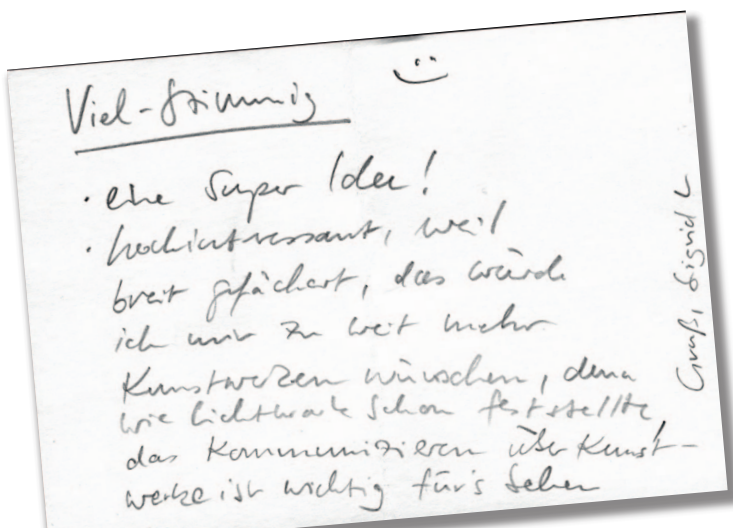


Abb. 37: Fast 70% der Feedback-Karten enthalten lobende Worte für das Transparente Museum (Mehrfachnennungen möglich). Für seine Weiterentwicklung sind die anderen Kategorien besonders interessant. | Fig. 37: Almost 70% of the feedback cards contained words of praise for the Transparent Museum (multiple answers possible). For the further development of the project, however, the other categories are of particular interest.

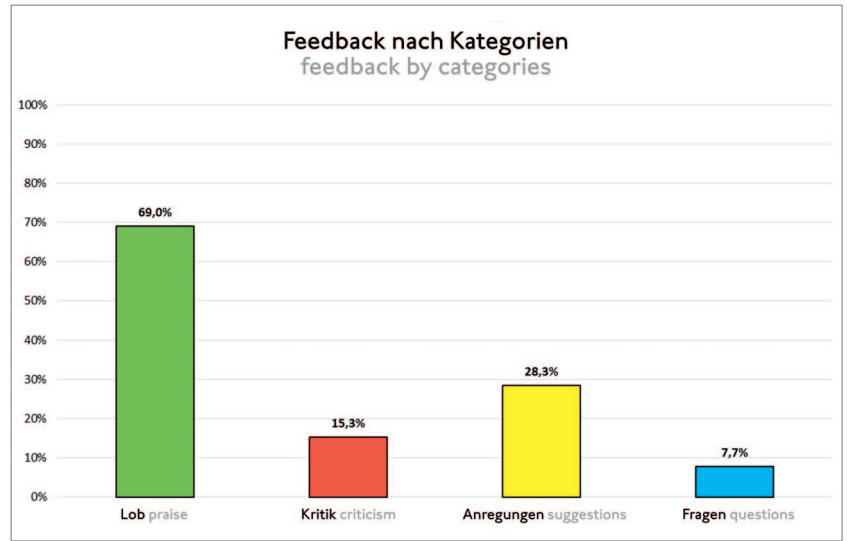
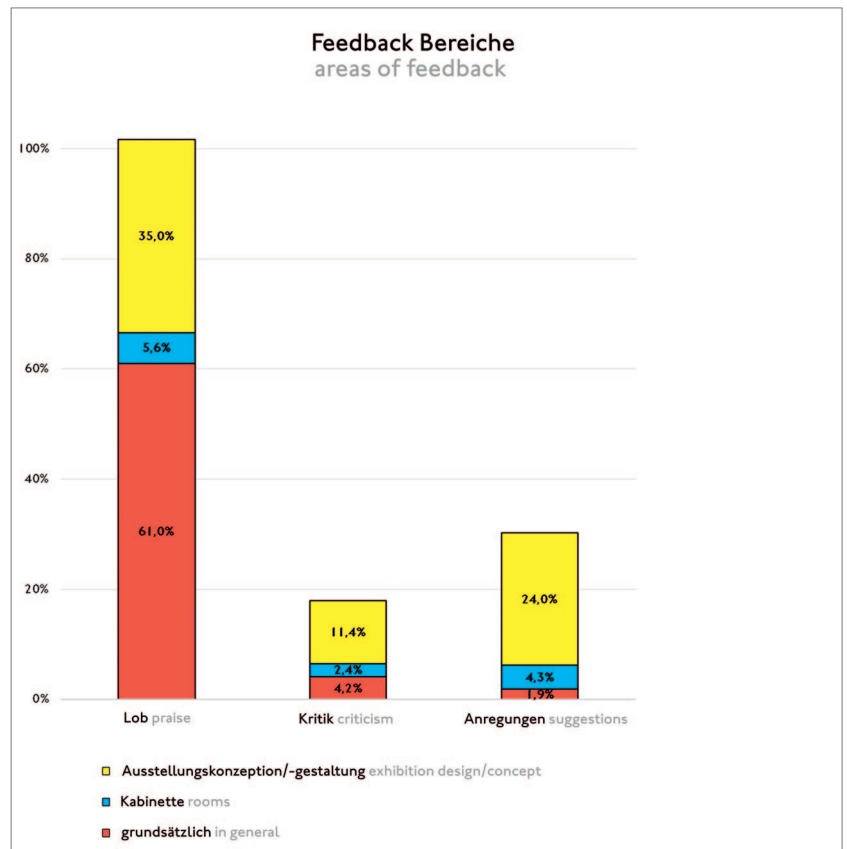


Abb. 38: Das Lob fällt häufig grundsätzlich aus, Kritik und Anregungen beziehen sich eher auf Ausstellungskonzeption/-gestaltung und einzelne Ausstellungsobjekte (Mehrfachnennungen möglich). Die einzelnen Kabinett-Themen werden vergleichsweise seltener kommentiert. | Fig. 38: While the praise is often general, criticism and suggestions more specifically refer to the exhibition concept/design or to individual exhibits (multiple answers possible); the individual topics of the rooms are less often addressed.



Rund 5% der abgegebenen Stimmen attestieren dem Transparenten Museum explizit einen Vorbildcharakter. Weiteres Lob erhalten die Didaktik sowie die Partizipationsangebote im Allgemeinen (Abb. 39).

Die Kritik bezieht sich überwiegend auf die (fehleranfällige) Funktionalität von technischen Geräten und ist im Vergleich zum Lob sehr punktuell; es geht vor allem um technische Störungen an den iPads oder Abruffunktionen der Hörstation.

Ein Viertel der Besucher*innen, die Feedback gaben, sind fremdsprachig (Abb. 40). Die meisten Anregungen beziehen sich entsprechend auf die Sprache. 30% wünschen sich mehr englische Übersetzungen – auch in den tieferen Ebenen der Detailinformationen, welche zunächst aus Kostengründen und um zu viel Textmengen zu vermeiden ausgespart wurden. Im Herbst 2017 setzte das Projektteam im Rahmen des Kulissenwechsels diese Anregungen um: Neben den ersten drei übersetzten Informationsebenen, wurden nun auch zahlreiche Detailtexte ins Englische übersetzt. Die 40% der eingereichten Karten zur Sprache, die noch aus der Zeit nach dem Kulissenwechsel stammen, machen deutlich, dass sich die Besucher*innen auch die detailliertesten Informationen auf Englisch

In the feedback on the exhibition concept/design, it can be seen that the praise frequently refers to the unique curatorial features of the Transparent Museum, and thus to the qualities that set it apart – not only from the rest of the Hamburger Kunsthalle, but also from comparable presentations elsewhere (see Fig. 39). Around 30% of comments praise the unusual concept and the idea/strategy of transparency. Around 5% of the submitted comments explicitly state that the Transparent Museum can serve as a model for other museums. The didactic aspects and the participatory elements in general also receive praise (Fig. 39).

The criticism expressed mainly relates to the (error-prone) functionality of the technical equipment and is very selective compared to the praise; above all, the critical comments concern technical issues in relation to the iPads or the retrieval functions of the audio station.

A quarter of visitors who have given feedback speak a language other than German (see Fig. 40). Accordingly, most of the suggestions made are related to language issues. 30% would like more English translations – also in the deeper layers of content with more detailed infor-

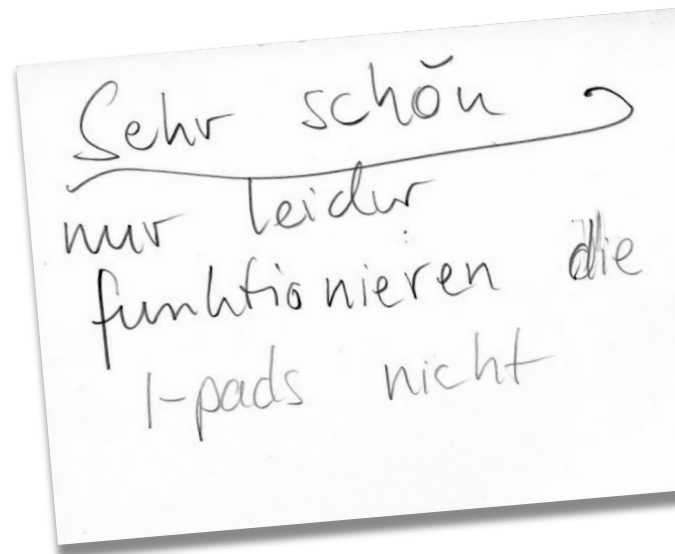
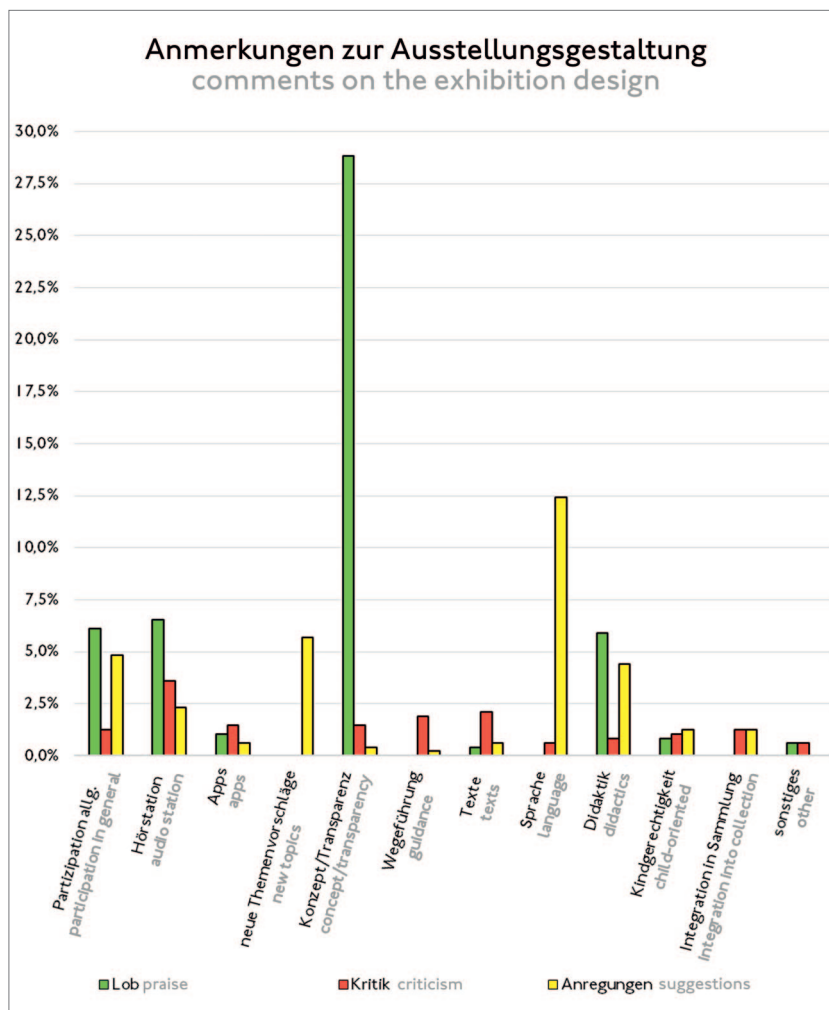
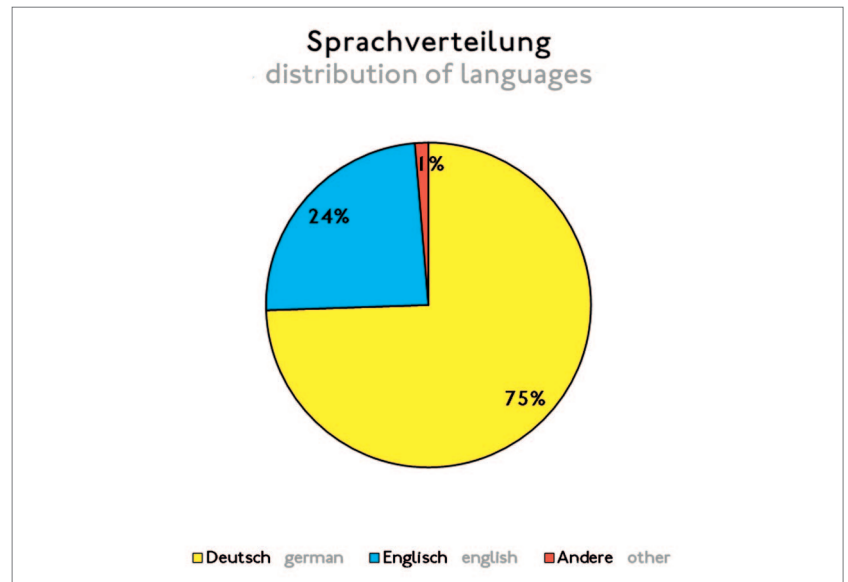


Abb. 39: Lob bezieht sich insbesondere auf die Konzeption und Umsetzung des Transparenten Museums grundsätzlich, Kritik und Anregungen sind spezifischer und objektbezogener (Mehrfachnennungen möglich).
Fig. 39: Praise refers above all to the conception and implementation of the Transparent Museum in general, while criticism and suggestions are more specific and object-related (multiple answers possible).

Abb. 40: Ein Viertel der auswertbaren Feedback-Karten zum Transparenten Museum sind fremdsprachig. | Fig. 40: A quarter of visitors who used the feedback stations speak a language other than German.

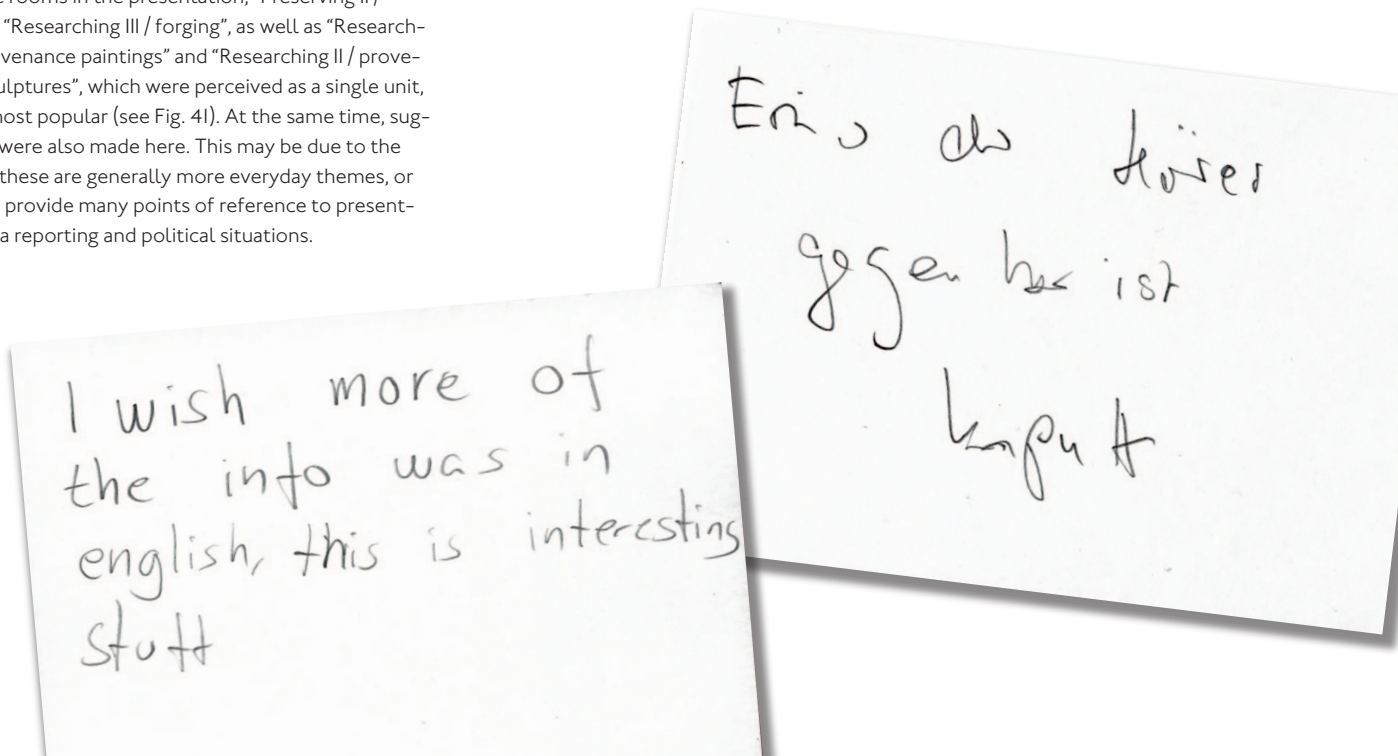


mation. These were not translated initially for financial reasons, and also to avoid an excessive amount of text. In autumn 2017, the project team implemented these suggestions as part of the 'scene change': in addition to the first three layers of information, which were already translated, numerous detail texts were now translated into English. The 40% of submitted cards on language issues dating from the period after the scene change show that visitors would like even the most detailed information to be made available in English, and that the additional translations did not produce an overwhelming amount of text, as had been feared. In fact, the opposite is true: visitors want more information, and this also extends to the other parts of the museum collection.

One noticeable result of our survey is that the 83 comments made on individual rooms are rare in comparison to the 475 comments on the exhibition design. Of all the rooms in the presentation, "Preserving II / framing", "Researching III / forging", as well as "Researching I / provenance paintings" and "Researching II / provenance sculptures", which were perceived as a single unit, are the most popular (see Fig. 41). At the same time, suggestions were also made here. This may be due to the fact that these are generally more everyday themes, or that they provide many points of reference to present-day media reporting and political situations.

wünschen und eine gefürchtete Textüberfülle nicht eingetreten ist – eher im Gegenteil: die Besucher*innen wünschen sich mehr Informationen, dies auch in den anderen Sammlungsteilen.

Auffällig ist, dass Rückmeldungen zu einzelnen Themenkabinetten mit 83 Stimmen vergleichsweise selten sind gegenüber den 475 gezählten Stimmen zur Ausstellungsgestaltung. Die Kabinette »Bewahren II / Rahmen«, »Forschen III / Fälschen« sowie die als Einheit wahrgenommenen Kabinette »Forschen I / Herkunft Gemälde« und »Forschen II / Herkunft Skulpturen« sind darunter die beliebtesten (s. Abb. 41). Gleichzeitig gibt es hier Anregungen. Es kann vermutet werden, dass dies in der Alltagsnähe der Themen begründet ist oder in der Tatsache, dass sie aufgrund aktueller Berichterstattungen und politischer Situationen besonders viele Anknüpfungspunkte bieten.



Äußerungen zu einzelnen Kabinetten comments on the individual rooms

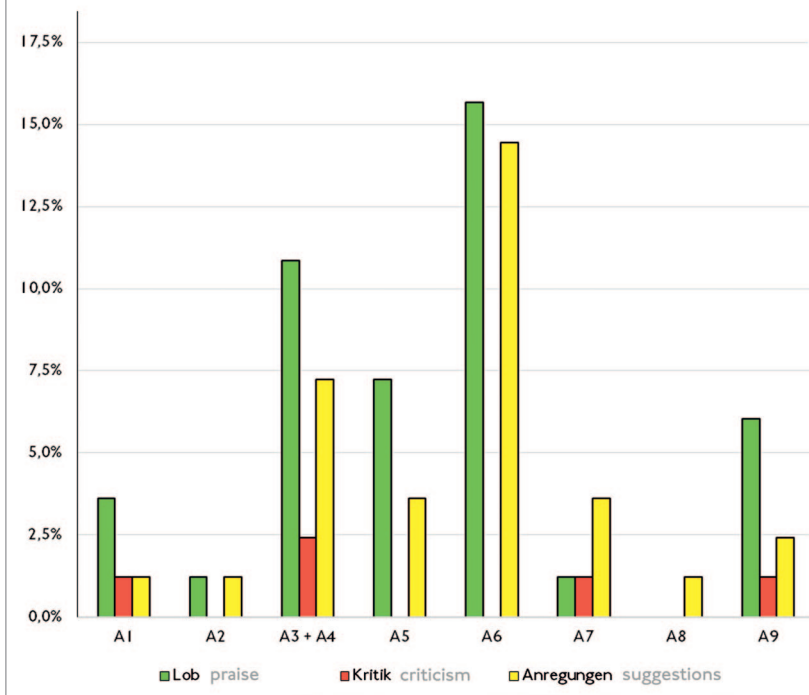


Abb. 41: Die Kabinette mit dem größten Alltagsbezug sind bei den Feedback gebenden Besucher*innen die beliebtesten (Mehrfachnennungen möglich). Bezeichnungen gemäß Raumplan, Umschlaginnenseite: A1: Sammeln I / Stiften; A2: Bewahren I / Beleuchten (seit Nov. 2017); A3: Forschen I / Herkunft Gemälde; A4: Forschen II / Herkunft Skulpturen (A3 + A4 sind als Einheit konzipiert und wahrgenommen worden); A5: Forschen III / Fälschen; A6: Bewahren II / Rahmen; A7: Ausstellen I / Makart (seit Nov. 2017); A8: Ausstellen II / Münzen (seit Nov. 2017); A9: Vermitteln / Vielstimmigkeit | Fig. 41: The rooms with the greatest relevance to everyday life are the most popular with visitors who give feedback (multiple answers possible). Designations (according to the floor plan, see the inside cover page): A1: Collecting I / donating; A2: Preserving I / lighting (since Nov. 2017); A3: Researching I / provenance paintings; A4: Researching II / provenance sculptures (A3 + A4 are conceived and perceived as a single unit); A5: Researching III / forging; A6: Preserving II / framing; A7: Exhibiting I / Makart (since Nov. 2017); A8: Exhibiting II / coins (since Nov. 2017); Communicating / multiple voices.

Die Feedbackkarten werden vielfältig für konkrete Anregungen und Themenvorschläge genutzt (s. Abb. 39). Beinahe die Hälfte der Nutzer*innen, die neue Themenvorschläge machen, wünschen sich mehr Informationen zu den einzelnen Mitarbeiter*innen und ihren Arbeitsbereichen. Die meisten von ihnen interessieren sich für Auswahlkriterien von Kunstwerken und Prozesse der Ausstellungsgestaltung. Also ist festzuhalten, dass das Transparente Museum zugleich das Interesse an der Arbeit »hinter den Kulissen« bedient als auch weiter fördert. Die Feedback gebenden Besucher*innen fühlen sich durch die Ausstellung ermutigt und befähigt, im Sinne eines Empowerments weiterreichende Fragen zu stellen. Damit wurde ein Hauptziel des Pilotprojekts erreicht.

The feedback cards are frequently used to make specific suggestions and to propose other topics (see Fig. 39). Almost half of the users who make suggestions for new topics would like more information on the museum professionals and the scope of their work. Most users are interested in the criteria governing the selection of artworks and the processes of creating an exhibition. It should be noted, therefore, that the Transparent Museum caters to and stimulates visitors' interest in the work being done 'behind the scenes'. The visitors who give feedback feel that the exhibition has encouraged and empowered them to ask questions. One of the main aims of the pilot project has thus been achieved.

Ein bisschen unübersichtlich

Die Ideen des
Transparenten
Museums finde ich
sehr interessant.
Insbesondere aus architektonischer
Sicht die
Provenienz fassend. Gerne

08.07.16

Die Idee des Transparenten
Museums ist sehr gut.
Viele neue Informationen,
die man als „normales“
Museumsbesucher nicht erfährt,
bzw. kennt.

Verbesserungsvorschlag:

Mitarbeiterführungen bzw.
Mitarbeitergespräche

Wir müssen drei (!) Punkte
ansprechen, bevor wir in diesen
Ausstellungsteil starten.

Mir hat es sehr
gut gefallen. Vor allem
die Erklärungen durch
die Kopfhörer bei dem
Bild: „Wir drei.“ Obwohl
ich finde dass die Frau
eher wie die Schwester von
dem linken Mann aussieht.

Provenienz - Forschung
und Fälschungen (Kopien)
sind ein super spannendes
Thema, um Kinder an
die Kunst heranzuführen.

Die Texte könnten insgesamt
eine etwas größere Schriftgröße haben.
Die Provenienz-Diagramme sind etwas
undurchsichtig und daher vielleicht
zu komplex und abschreckend

