

Visitor Studies Group Conference

Visitor Studies: Embracing Change?

4.-5. März 2015, London

VERA ALLMANRITTER

Selbstständige Kulturmanagerin, Berlin / Ext. Doktorandin PH Ludwigsburg

ANNETTE LÖSEKE

New York University Berlin

Corresponding Author

Annette Löseke

Email: annetteloeseke [ät] gmx.net

Vom 4. bis 5. März 2015 fand in London die Jahreskonferenz der Visitor Studies Group statt. Unter dem Titel *Visitor Studies: Embracing Change?* wurden aktuelle Trends und Herausforderungen der Besucherforschung diskutiert. Die zweitägige Veranstaltung bot etwa 80 Vertreterinnen und Vertretern von Museen, Universitäten, Bibliotheken, Botanischen Gärten und Beratungsagenturen vielfältige Möglichkeiten des intensiven Austausches.

Die diesjährige Konferenz stellte den Wandel der Gesellschaft in den letzten Jahrzehnten insbesondere durch die zunehmende Digitalisierung und Interkulturalität innerhalb des Kulturbereichs in den Themenmittelpunkt. Intensiv diskutiert wurden Veränderungen innerhalb der Zusammensetzung der (potentiellen) Museumsbesucherschaft und deren Art der Auseinandersetzung mit Kulturangeboten sowie die damit verbundenen veränderten Erwartungen von Förderern. Diskutiert wurde ebenfalls, wie sich Kulturinstitutionen diesen neuen Ausgangsbedingungen stellen: Wie können die Auswirkungen der genannten Veränderungen durch Besucherforschung erfasst und bewertet werden? Wie kann angesichts des gesellschaftlichen Wandels Besucherforschung die Arbeit von Kolleginnen und Kollegen, Führungskräften, Förderern und anderen Entscheidungsträgerinnen und -trägern im Kultursektor unterstützen?

Piotr Bienkowski (*Paul Hamlyn Foundation*) sprach in seiner Keynote *Embracing and Managing Change in the Cultural Sector* über die Herausforderung für Kulturinstitutionen, sich für verschiedene gesell-

schaftliche Gruppen zu öffnen und deren Teilhabe als aktive Partner für jegliche zukünftige Aktivitäten in der Organisationskultur zu verankern. Als Erfolgsfaktor für eine langfristige Veränderung innerhalb der Häuser führte er den „kritischen Freund“ ein: eine der Einrichtung nahestehende Person, die deren Veränderungsprozess als Externe/-r begleitet und diesen ehrlich reflektiert, kritisiert und mit einer frischen Perspektive voranbringt. Die Themen Besucherorientierung und Change-Management behandelte auch der Workshop von Andrew McIntyre (*Morris Hargreaves McIntyre*) anhand des Best-Practice-Beispiels des *Western Australian Museum*. Um die Rolle, Werte, Überzeugungen und Zielsetzung des Museums in einer sich verändernden Gesellschaft neu zu bestimmen, wurden Mitarbeiter/-innen, Stakeholder, Besucher/-innen sowie Nicht-Besucher/-innen in einen Change-Management-Prozess einbezogen. Kritisch diskutiert wurden die möglichen Folgen eines solchen, von einer privaten Agentur entwickelten Projekts, das damit eventuell neue Standards festlegt.

Kerstin Mogull, Managing Director der *Tate* schlug in der zweiten Keynote-Rede vor, zwischen ‚audience-inspired‘ und ‚audience-oriented‘ zu unterscheiden, um auch weiterhin experimentell zu arbeiten und das Publikum zu überraschen anstatt dessen (vermeintliche) Bedürfnisse in ‚vorausgehendem Gehorsam‘ zu erfüllen. Annette Löseke (New York University Berlin), bezog sich in ihrem Workshop auf Methoden des (journalistischen) Mediensektors, mit dem digitalen Wandel umzugehen, und forderte die Vertreter/-innen des Besucherforschungssektors auf, mit Kultureinrichtungen über die Datenanalyse hinaus auch im Hinblick auf die Ausstellungs- und Formatentwicklung enger zusammenzuarbeiten. Über die Herausforderungen des digitalen Wandels und den Einfluss digitaler Technologien auf Lernprozesse in Museen referierten auch Jane Rayner (*Science Museum*, London) und Areti Damala (University of Strathclyde), während Martin Bazley (*Digital Heritage Consultant*) vorstellte, wie *Google Analytics* genutzt werden kann, um Verhalten und Erwartungen von Nutzerinnen und Nutzern von Internetseiten von Museen besser zu erforschen. Theano Moussouri, Eleni Vomvyla und David Francis (University College London/*The British Museum*) referierten darüber, wie digitale Technologien Besucherforschungsmethoden (methodologisch, ethisch und praktisch) herausfordern und verändern können und stellten zwei Beispiele für Besucher-Tracking vor.

Die Herausforderungen durch ein zunehmend interkulturelles Publikum nahmen Vera Allmanritter (Doktorandin PH Ludwigsburg), Yvette Jeal (*University of Manchester Library*) und Olutwatoyin Sogbesan

(City University London) in den Blick. Vera Allmanritter präsentierte Ergebnisse ihrer empirischen Studie zum Kulturnutzungsverhalten von Menschen mit sog. Migrationshintergrund in Deutschland. Diese ergab unter anderem, dass für Kulturbesucher/-innen mit und ohne Migrationshintergrund eine wichtige Besuchsbarriere in der von ihnen subjektiv empfundenen oder sogar objektiv feststellbaren sozialen Exklusion liegt. Die Befragten mit „Migrationshintergrund“ wiesen jedoch auf eine teilweise zudem vorhandene ethnische Exklusion als zusätzliche Barriere hin. Oluwatoyin Sogbesan unterstrich die Notwendigkeit, das demographische (interkulturelle) Profil von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und Führungskräften innerhalb von Kulturinstitutionen zu diversifizieren, während Yvette Jeal einen Versuch der *University of Manchester Library* vorstellte, sich verstärkter auf ihre interkulturellen Nutzer/-innen einzustellen. Um den notwendigen Wandel in Kultureinrichtungen zu unterstützen, forderten Brad Irwin (*Natural History Museum*, London) und Jen DeWitt (*King's College London*) eine verstärkte Kooperation von Museums- und Vermittlungspraktikerinnen sowie -praktikern und Universitäten. Christopher Whitby (*Science Museum*, London) und Effrosyni Nomikou (*King's College London*) unterstrichen die zunehmende Wichtigkeit von Besucherforschung angesichts kultureller und ökonomischer Veränderungen und diskutierten die sich wandelnden Erwartungen von (öffentlichen wie privaten) Geldgeberinnen und Geldgebern. Eben jene Erwartungen standen auch im Zentrum der von Katey McSweeney (*Science Museum*, London) moderierten Paneldiskussion mit Amelia Robinson (*Heritage Lottery Fund*), Jane Steele (*Paul Hamlyn Foundation*) und Manisha Lalloo (*Royal Academy of Engineering*).

Unter dem Motto *Visitor Studies: What Next?* diskutierte die abschließende, von Susie Fisher (*Susie Fisher Group*) moderierte Paneldiskussion mit Elee Kirk (University of Leicester), Andrew McIntyre (*Morris Hargreaves McIntyre*), Theano Moussouri (University College London), David Francis (*The British Museum*) und Christian Walzl (*KulturAgenda*, Klagenfurt) zukünftige Aufgaben und Strategien der Besucherforschung und wie deren Notwendigkeit und Potenziale innerhalb des Kultursektors klarer kommuniziert werden könnten.

Die Konferenz bot eine Plattform für einen äußerst fruchtbaren, inspirierenden Austausch, der sicherlich für viele Teilnehmer/-innen zu Denkanregungen und neuen Ideen für ihre zukünftige theoretische und/oder praktische Arbeit geführt hat. Begleitendes Material zur Veranstaltung ist verfügbar unter <<http://visitors.org.uk>>.