

Handout: Checklisten für die Visitor Experience Journey im Museum

1. Einleitung

- **Ziel des Handouts:** Dieses Handout soll Ihnen dabei helfen, die Visitor Experience Journey in Ihrem Museum systematisch zu analysieren und zu verbessern. Die Checklisten dienen als Leitfaden, um die Bedürfnisse Ihrer Besucher*innen besser zu verstehen und deren Erlebnisse zu optimieren.

2. Checkliste für Phase 1: Erhöhte Aufmerksamkeit

- **Ziel:** Aufmerksamkeit potenzieller Besucher*innen auf das Museum lenken.
- **Checkpunkte:**
 - Haben wir die gesellschaftlichen Trends und Milieus unserer potenziellen Besucher*innen analysiert?
 - Nutzen wir die richtigen Kommunikationskanäle, um unsere Zielgruppen zu erreichen?
 - Sind unsere Marketingmaterialien ansprechend und zielgruppengerecht gestaltet?
 - Bieten wir relevante Informationen auf unserer Website und in sozialen Medien an, die das Interesse wecken könnten?
 - Haben wir eine Strategie für die Ansprache von Nicht-Besuchern?
- **Reflexionsfrage:** Welche ersten Berührungspunkte könnten potenzielle Besucher*innen mit unserem Museum haben, bevor sie uns besuchen?

3. Checkliste für Phase 2: Die Aktivität

- **Ziel:** Die Bedürfnisse der Besucher*innen erkennen und ansprechen.
- **Checkpunkte:**
 - Haben wir die unterschiedlichen Bedürfnisse und Motivationen unserer Besuchergruppen identifiziert?
 - Sind die Angebote unseres Museums klar kommuniziert und leicht zugänglich?
 - Gibt es Hindernisse, die potenzielle Besucher*innen davon abhalten könnten, uns zu besuchen (z.B. Erreichbarkeit, Eintrittspreise, fehlende Informationen)?
 - Fördern wir positive Mund-zu-Mund-Propaganda durch ein herausragendes Besucher*innen-Erlebnis?
 - Haben wir eine Community aufgebaut, die uns unterstützt und weiterempfiehlt?
- **Reflexionsfrage:** Welche Bedürfnisse könnten unsere potenziellen Besucher*innen haben, und wie können wir diesen gerecht werden?

4. Checkliste für Phase 3: Das Engagement

- **Ziel:** Das Besuchererlebnis während des Aufenthalts im Museum optimieren.
- **Checkpunkte:**

- Sind unsere Ausstellungen und Programme gut strukturiert und zugänglich?
- Werden die Erwartungen der Besucher*innen erfüllt oder übertroffen?
- Erfassen wir die Erfahrungen unserer Besucher*innen durch Beobachtung und Befragung?
- Sind die Narrativen unseres Museums klar und kohärent vermittelt?
- Treten wir authentisch, klar und transparent auf?
- **Reflexionsfrage:** Welche Erlebnisse und Eindrücke sollen Besucher*innen nach einem Besuch in unserem Museum mitnehmen?

5. Checkliste für Phase 4: Die Bindung

- **Ziel:** Besucher*innen langfristig an das Museum binden.
- **Checkpunkte:**
 - Bleiben wir nach dem Besuch mit unseren Besucher*innen in Kontakt (z.B. durch Newsletter, Veranstaltungen, soziale Medien)?
 - Bieten wir Anreize für wiederholte Besuche (z.B. wechselnde Ausstellungen, spezielle Events, Mitgliedschaftsprogramme)?
 - Fördern wir ein starkes Gemeinschaftsgefühl unter unseren Besucher*innen?
 - Unterstützen wir unsere Besucherinnen *darin, als Botschafterinnen* des Museums zu fungieren?
 - Haben wir Feedback-Schleifen etabliert, um kontinuierlich Verbesserungen vorzunehmen?
- **Reflexionsfrage:** Wie können wir sicherstellen, dass unsere Besucher*innen eine starke Bindung zu unserem Museum entwickeln und wiederkommen?

6. Design Thinking für die Visitor Experience Journey

- **Ziel:** Identifizierung und Lösung von Problemen in der Visitor Experience Journey.
- **Checkpunkte:**
 - Haben wir die „Pain Points“ unserer Besucher*innen identifiziert?
 - Nutzen wir kreative Methoden wie Design Thinking, um innovative Lösungen zu entwickeln?
 - Haben wir Prototypen oder Testlösungen entwickelt, um neue Ansätze auszuprobieren?
 - Binden wir unsere Besucher*innen in den Prozess der Lösungsentwicklung ein?
- **Reflexionsfrage:** Welche spezifischen Probleme in der Visitor Experience Journey sollten wir zuerst angehen, und wie können wir kreative Lösungen dafür entwickeln?

7. Abschluss und Weiteres Vorgehen

- **Zusammenfassung:** Nutzen Sie diese Checklisten regelmäßig, um die Visitor Experience Journey in Ihrem Museum kontinuierlich zu verbessern. Denken Sie daran,

dass jede Besuchergruppe einzigartig ist und unterschiedliche Bedürfnisse und Erwartungen hat.

- **Weiterführende Literatur:** Lesen Sie weiterführende Literatur und nehmen Sie an Workshops teil, um Ihre Kenntnisse zu vertiefen und neue Ansätze kennenzulernen.

Hinweis zur Nutzung: Diese Checklisten sind als lebendiges Werkzeug gedacht. Passen Sie sie an Ihre spezifischen Bedürfnisse und die Besonderheiten Ihres Museums an. Ihre kontinuierliche Anwendung und Anpassung wird dazu beitragen, die Besuchererfahrungen in Ihrem Museum zu optimieren.
