



Verkehrsmuseum Dresden, Foto: Igor Semechin

## Was dich bewegt – Verkehrsmuseum Dresden

*Im Verkehrsmuseum Dresden steht der Mensch nicht nur im Ausstellungskonzept im Mittelpunkt, sondern auch in der täglichen Arbeit im Museum.*

Das Verkehrsmuseum Dresden liegt im Zentrum der Stadt zwischen Residenzschloss und Frauenkirche. Es widmet sich den vielfältigsten Themen der mobilen Welt und lädt zu einer erlebnisreichen Zeitreise durch die Geschichte des Verkehrs ein. Der Besucher entdeckt auf 5.000 Quadratmetern Ausstellungsfläche einzigartige Originale und imposante Modelle zu allen vier Verkehrszweigen: Schiene, Straße, Wasser, Luft.

Wie hat sich die Mobilität der Menschen entwickelt und wie hat Verkehr die Gesellschaft verändert? Dies sind die wichtigsten Fragen, die sich das Verkehrsmuseum Dresden bei allen seinen Aktivitäten stellt. Bei diesem kulturanthropologischen Ansatz spielt der Mensch als Techniker, Pionier, Nutzer, Liebhaber und Kritiker die wesentliche Rolle. Der Mensch steht nicht nur im Ausstellungskonzept im Mittelpunkt, sondern auch in der täglichen Arbeit im Museum.



Ziel ist es, den Gästen das Museum auf bestem Weg zugänglich zu machen und damit ein



Verkehrsmuseum Dresden, Foto: Kristin Hunka

einmaliges Besuchserlebnis zu schaffen. Dazu gehören neben der Besucherführung über ein Leitsystem im Haus auch das Angebot verschiedener Serviceeinrichtungen sowie Bildungsangebote für verschiedene Zielgruppen. Um Besucherzufriedenheit und eine Wiederbesuchsabsicht zu erreichen, muss sich das

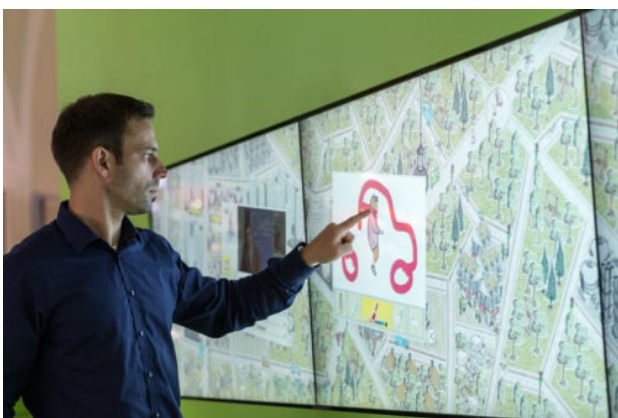
Museum und alle seine Mitarbeiter mit Besucherorientierung beschäftigen und für die Bedürfnisse der Gäste interessieren. Die genaue Kenntnis der Kunden wird erzielt durch Besucherbefragungen, -beobachtungen und die Auswertung der Besucherzahlen. Diese Kenntnisse sind die Voraussetzung für die Entwicklung der musealen Konzepte.



Verkehrsmuseum Dresden, Foto: Igor Semechin

Um die Besucher und deren Bedürfnisse und Präferenzen noch besser kennen zu lernen, wurde gemeinsam mit der Blackforesters Unternehmensberatung eine Besuchererlebnisanalyse durchgeführt. Ziel war es, die Bewertung der Erlebnisangebote zu objektivieren, um auf dieser Basis konkrete Handlungsempfehlungen für die Optimierung des Gesamtangebotes zu entwickeln. Die Objektivität der Ergebnisse ermöglicht allen Beteiligten, sich mit

den Zielen zu identifizieren und diese nachhaltig in neuen Ausstellungen umzusetzen. Dies bildet die Grundlage für die strategische Weiterentwicklung und eine Verbesserung der Erlebnisqualität für die Gäste.



Verkehrsmuseum Dresden

Das Museum und die Ausstellungen wurden vorab in einzelne Erlebniskomponenten unterteilt. Über vier Wochen wurde das Alter der Besucher erfragt sowie stichprobenartig an zwei Tagen die Verweildauer und Nutzungintensität in einzelnen Museumsbereichen gemessen. Jede Erlebniskomponente wurde anhand vordefinierter Kriterien bewertet. Die Kriterien basieren auf psychologischen Erkenntnissen über die Erlebnis- und Lernpräferenzen verschiedener Altersgruppen. Dieser systematischen Erhebung folgte eine Gegenüberstellung mit den Vorlieben der in Deutschland lebenden Bevölkerung (mit dem Instrument X-Mod™). Somit wurden Stärken und Schwächen des gesamten Museumsangebots und seiner einzelnen Teilbereiche sichtbar.

Dieser systematischen Erhebung folgte eine Gegenüberstellung mit den Vorlieben der in Deutschland lebenden Bevölkerung (mit dem Instrument X-Mod™). Somit wurden Stärken und Schwächen des gesamten Museumsangebots und seiner einzelnen Teilbereiche sichtbar.

Ergebnisse waren Kriterien zur Gestaltung von neuen Ausstellungen, strategische Empfehlungen zur Aufwertung der Dauerausstellungen und konkrete operative Optimie-

zungsempfehlungen.

*Josephine Wolf*

*Mitarbeiterin Marketing*

teilen

twittern

mailen

Veröffentlicht am 19. Januar 2018

**Wissenswertes**

Kontakt Impressum

Gefördert von



Die Beauftragte der Bundesregierung  
für Kultur und Medien

[www.kulturstaatsministerin.de](http://www.kulturstaatsministerin.de)