



BesucherInnen & Publikum: Unbekannte Wesen?

Erfolg ist messbar.



Sie haben Erfolg – wir messen ihn.

Das Sozialwissenschaftliche Forschungsbüro

Seit mehr als 15 Jahren arbeiten wir erfolgreich im Bereich der Meinungsforschung, der Evaluierung von Projekten (vor allem im Bildungsbereich) und der Strategieberatung. Wir wollen Ihnen hier einen kleinen Einblick in unsere Tätigkeiten, unser Know-How und unsere Ansätze vermitteln.

Maßgeschneiderte Designs, die Durchführung und Auswertung von hochwertigen qualitativen und quantitativen Studien sind unsere Schwerpunkte.

Der Name unseres Unternehmens ist nicht zufällig gewählt: Wir fühlen uns den internationalen sozialwissenschaftlichen Standards und einer strengen wissenschaftlichen Ethik verpflichtet – viele der eingesetzten Methoden wurden eigens von uns entwickelt, um punktgenau auf die Bedürfnisse unserer PartnerInnen eingehen zu können.



Univ.-Lekt. Mag. Andreas Baumgartner
Wissenschaftlicher Leiter und Inhaber



So viele Fragen und keine Antwort?

Sie führen ein Museum, ein Theater, eine Galerie oder eine andere Kulturinstitution?

Sie dürfen jedes Jahr tausende BesucherInnen in Ihrer Einrichtung begrüßen?

Sie sind für die BesucherInnen oder die Vermittlung zuständig?

Dann dürfen wir Sie zuerst einmal zu Ihrer spannenden Tätigkeit und zu Ihrem Erfolg beglückwünschen!

Bestimmt freuen Sie sich über Ihre BesucherInnen, stellen sich aber auch manchmal eine der folgenden Fragen:

Mögliche Fragen vor dem Besuch

- Warum kommen die BesucherInnen in meine Institution?
- Wie sind sie auf die Einrichtung aufmerksam geworden?
- Woher kommen die BesucherInnen?
- Was erwarten sich die Menschen, die in meine Einrichtung kommen?
- Was bringen sie an Vorwissen und Interessen mit?

Mögliche Fragen zum Besuch

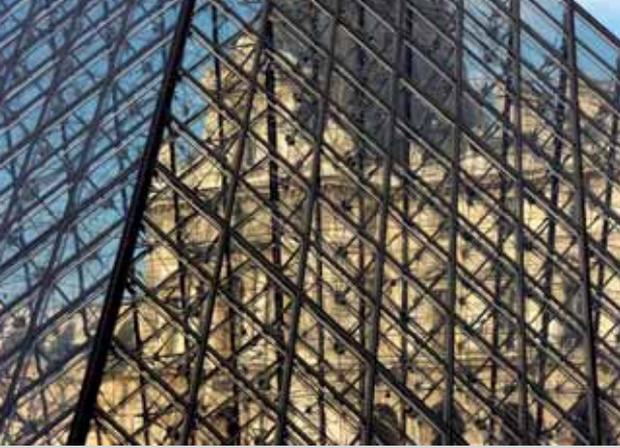
- Wie werden unsere Angebote wahrgenommen?
- Wie gut finden sich die BesucherInnen in meinem Haus zurecht?
- Was stört mein Publikum? Was gefällt ihm?
- Was fehlt den BesucherInnen?
- Wie werden meine MitarbeiterInnen gesehen?

Mögliche Fragen nach dem Besuch

- Wie weit haben sich die Erwartungen erfüllen lassen?
- Was nehmen die Menschen an Eindrücken und neuem Wissen mit?
- Würden sie einen Besuch weiterempfehlen?
- Wollen die BesucherInnen wieder kommen?
- Wie kann ich mehr Menschen motivieren in mein Haus zu kommen?
- Was soll ich beibehalten oder ausbauen?
Wo liegt Verbesserungspotenzial?

Wenn Ihnen auch nur eine dieser Fragen immer wieder einmal durch den Kopf geht, dann haben wir die Möglichkeiten und entsprechenden Tools, Ihnen die Antworten dazu zu liefern.





So viele Antworten auf Ihre Fragen

Mit unseren **Instrumentarien** und **unserer Erfahrung** in diesem Bereich können wir Ihnen auf jede dieser Fragen und auf sehr viele andere Fragen auch Antworten liefern.

Nämlich genau die Antworten, die Sie bei der Planung und der strategischen Ausrichtung Ihres Hauses maßgeblich unterstützen.

Unsere Antworten auf die Fragen vor dem Besuch

Wir erheben sowohl die **Motivation** und die **Erwartungen** als auch das **Vorwissen** und **speziell ausgeprägte Interessen** der BesucherInnen. So können Sie bereits im Vorfeld des Besuchs **ganz gezielte Botschaften** an Ihr Publikum senden, was zu erwarten ist und was nicht.

Stimmen dann Erwartungen mit dem tatsächlichen Angebot überein, werden Sie eine **längerfristige Publikumsbindung** erreichen können.

Weiters können wir auch Ihre Werbemaßnahmen durchleuchten. Werden diese von den BesucherInnen überhaupt wahrgenommen? Und sind diese dann auch ausschlaggebend für den tatsächlichen Besuch? Hier ist oft sehr viel Potenzial versteckt, um die **Werbe- maßnahmen noch zielgerichteter und treffsicherer** setzen zu können.



Unsere Antworten auf die Fragen zum Besuch

Hier reichen die Möglichkeiten von einer **kompletten Evaluierung** des Angebotes bis hin zu **Fragen zur Zufriedenheit** mit Sonderveranstaltungen oder anderen zeitlich begrenzten Events. Dieser Bereich berührt nicht nur die inhaltliche Auseinandersetzung, sondern auch die Infrastruktur bis hin zum Museumsshop oder der Gastronomie.

Wir evaluieren auch **Vermittlungsprogramme** und gleichen diese mit den Erwartungen des Publikums ab. Wir fragen nach, was gefällt, was wenig gefällt und was den BesucherInnen fehlt. Aus diesen Ergebnissen lassen sich immer **zielgruppengerechte Vermittlungskonzepte** erarbeiten.

Die Akzeptanz von kulturellen Angeboten und Kulturveranstaltungen lebt zu einem nicht unerheblichen Teil auch von der **Freundlichkeit, Sichtbarkeit und Kompetenz der MitarbeiterInnen** des Hauses. Hier bieten sich viele Möglichkeiten an, in diesem Bereich Daten zu erheben.

Die Untersuchung der **Publikumsbewegungen** und die Evaluierung eines **BesucherInnenleitsystems** bis hin zu Weg-Zeit-Diagrammen runden diesen Themenbereich ab. Wohin streben die meisten BesucherInnen, wo halten sie sich wie lange auf und wo sind eventuelle Problemstellen – alle diese Fragen können wir beantworten.



Unsere Antworten auf die Fragen nach dem Besuch

Die Zufriedenheit mit dem Angebot zeigt sich am deutlichsten daran, ob Menschen Ihre Einrichtung wieder einmal besuchen oder diese weiterempfehlen wollen.

Nachdem Sie ja bereits über die Erwartungen und Interessen Bescheid wissen, können Sie hier auch **zielgruppenadäquate Anreize** für die BesucherInnen schaffen, den Besuch möglichst bald zu wiederholen.

Und abseits der klassischen Publikumsbindung – vielleicht wollen Sie auch **neue Zielgruppen** ansprechen? Warum sollten Sie hier gleich in Werbung investieren? Die zufriedenen BesucherInnen, die Ihre Einrichtung weiterempfehlen, sind die besten Werbeträger, die man sich vorstellen kann: Sie sind glaubwürdig und vor allem kostenlos.

Diese Zufriedenheit und neu gewonnene Eindrücke, sogar Lerneffekte, sind ebenso messbar wie reine BesucherInnenzahlen.

Auf Basis aller Daten, die von uns übersichtlich und strategieorientiert aufbereitet werden, wissen Sie gleichermaßen, wie Sie Ihr **Publikum längerfristig binden** können und haben auch **solide Daten** in der Hand, wenn es um **Sponsoren oder Subventionen** geht.



Eine Antwort auf eine wichtige Frage, die noch gar nicht gestellt wurde:

Für wen passt dieses Angebot?

Wir richten uns mit unseren Angeboten an **jede Art von Kulturinstitution mit Publikums- oder BesucherInnenbetrieb**. Das reicht von Museen und KZ-Gedenkstätten, von Musik- und Konzertveranstaltern über Galerien bis hin zu Festivals und Theatern oder Schlössern und Burgen.

Wir haben ebenso Erfahrung damit, **sehr große BesucherInnengruppen** über ein ganzes Jahr hinweg zu untersuchen, wie wir auch **kleine zielgruppenspezifische Projekte**, z.B. Ihre Vermittlungsangebote für Kinder, analysieren können.

Wir planen jedes Projekt maßgeschneidert auf die konkreten Bedürfnisse und Möglichkeiten – dies gilt natürlich auch hinsichtlich der finanziellen Mittel, die Sie einsetzen möchten bzw. zur Verfügung haben.





Mit welchen Tools arbeiten wir?

Wir setzen – ganz an Ihre Bedürfnisse angepasst – unterschiedliche Tools zur Datenerhebung ein. Oft werden diese Instrumente einzeln verwendet, genauso oft ist aber eine Kombination unterschiedlicher Möglichkeiten angebracht.

Allen gemeinsam ist, dass für jeden Auftrag **individuelle und exakt zugeschnittene Tools** zum Einsatz kommen um genau die Ergebnisse zu liefern, mit denen Sie dann weiterarbeiten können.

Uns ist es ein Anliegen, dass Sie nur für die Fragen bezahlen, deren Antwort für Sie auch interessant ist.

Die klassische Befragung

Die Befragung von BesucherInnen ist ein Instrument, mit dem Meinungen, Einstellungen, Motive, Vorwissen und vieles mehr abgefragt werden kann. Sie eignet sich besonders gut für größere Stichproben über einen längeren Zeitraum (Längsschnittanalyse) aber auch zu einem bestimmten Zeitpunkt (Querschnittsuntersuchung), wobei wir die nötige **Repräsentativität** garantieren.

Wir führen sowohl **persönliche Befragungen** als auch **klassische Umfragen**, bei denen die Fragebögen an die BesucherInnen verteilt werden, und **Online-Umfragen** durch.

Die Fragen erarbeiten wir gemeinsam mit Ihnen und passen die Stichprobengröße an Ihre Bedürfnisse und Ihre Ressourcen an. Unsere Befragungen können wir bei Bedarf auch **fremdsprachig** anbieten.



Die Fokusgruppe

Die Fokusgruppe oder Gruppendiskussion ist eine Methode, die von uns ganz grundlegend weiterentwickelt wurde. Mit diesem Tool werden **Meinungen, Einstellungen und Wahrnehmungen** abgefragt, die bei einer Einzelbefragung nicht erarbeitet werden können. Im Bereich der Fokusgruppe verfügen wir nicht nur über **sehr umfangreiche praktische Erfahrung**, sondern sind in der methodischen Weiterentwicklung auch unter den führenden Instituten. In unseren Fokusgruppen nutzen wir die positiven Effekte der **Gruppendynamik**, um zu allen Aussagen auch Begründungen zu bekommen und somit eine **unübertroffene Datentiefe** zu erreichen.

Fokusgruppen eignen sich besonders gut für Themenbereiche, zu denen bislang gar keine empirischen Daten vorhanden waren oder um für Daten aus klassischen Befragungen tiefergehende Erklärungen zu bekommen.



Die strukturierte Beobachtung

Befragung und Fokusgruppe sind Tools, um Meinungen, Einstellungen und Wahrnehmungen abzufragen – kurzum Bereiche, die sich auch in Worte fassen lassen.

Geht hingegen die Fragestellung in Richtung **Verhalten, Orientierung** in Ihrer Einrichtung oder **Leitsystem** und **Wegzeiten**, dann kommt die **strukturierte Beobachtung** zum Einsatz.

Hier werden im Vorfeld **exakte Fragestellungen** erarbeitet, anhand derer wir dann in Echtzeit Ihre BesucherInnen so beobachten, dass diese weder bei ihrem Besuch noch in ihrem Verhalten gestört oder beeinträchtigt werden. Die Ergebnisse können Ihnen dabei helfen, Ihr **BesucherInnenleitsystem zu optimieren** oder Wege und **Angebote** so zu planen, dass diese auch **dem tatsächlichen BesucherInnenverhalten angepasst** sind. Mit der strukturierten Beobachtung werden Sie auf jeden Fall detaillierte Informationen über Ihr Publikum bekommen, mit denen Sie exakt planen können.



Mit welchen Ergebnissen können Sie rechnen?

Uns liegt eine Ergebnisaufbereitung, in der das Wichtigste auf den ersten Blick erkennbar wird, ausgesprochen am Herzen. Weder Sie noch wir haben Freude an endlosen Zahlenkolonnen ohne Interpretation oder an Grafiken, die kaum verständlich sind. Daher legen wir seit vielen Jahren großen Wert auf eine **übersichtliche und transparente Ergebnispräsentation**, die Ihnen das liefert, was Sie brauchen.

Berichte und Präsentationen

Wir erstellen im Regelfall immer zweigeteilte Berichte:

- Im Hauptteil präsentieren wir Ihnen die **signifikanten Hauptergebnisse**, grafisch aufbereitet und mit kurzen, aussagekräftigen Interpretationen.
- Im Berichtsanhang finden Sie alle **Detaillergebnisse** aus Teilauswertungen, die für Sie von Interesse sind.
- Auf Basis des Berichts erstellen wir auch immer eine **Power-Point-Präsentation**, die für Sie eine gute Grundlage für die weiterführenden Planungen und Besprechungen sein kann – auch gegenüber Ihren **Sponsoren und Geldgebern**.

Strategieberatung

Da wir uns in der Vorbereitung eines Projekts sehr detailliert in die Materie einarbeiten, können wir in jedem Fall nicht nur Ergebnisse, sondern auch **praxisorientierte Strategieberatung** liefern.

Wir lassen Sie mit Ihren Daten und Ergebnissen nicht allein – wir unterstützen Sie auch in der Entwicklung von Lösungsansätzen und der strategischen Weiterentwicklung Ihres Angebots.

Interessiert?

Wir präsentieren Ihnen gerne in einem persönlichen Gespräch die Möglichkeiten unserer Designs und stehen Ihnen zu allen Fragen Rede und Antwort.

Weitere Informationen finden Sie auch unter **www.dasbuero.at**

und denken Sie immer daran:

Erfolg ist messbar.

Das Sozialwissenschaftliche Forschungsbüro

Westbahnstraße 5/9 | 1070 Wien

Fon: +43 1 33 00 215-15

Fax: +43 1 33 00 215 -10

Mail: erfolg@dasbuero.at

Web: www.dasbuero.at





DAS
SOZIALWISSENSCHAFTLICHE FORSCHUNGSBÜRO

Das Sozialwissenschaftliche Forschungsbüro

Westbahnstraße 5/9 | 1070 Wien

Fon: +43 1 33 00 215-15

Fax: +43 1 33 00 215 -10

Mail: erfolg@dasbuero.at

Web: www.dasbuero.at