

Gefällt mir?!

Untersuchung zur Nutzung des Sozialen Netzwerkes
Facebook durch ausgewählte Museen

**Arbeitsgruppe Museen und Internet im
Studiengang Museumsmanagement und -kommunikation**

Kommentierte Version vom 26. Mai 2012



**Hochschule für Technik
und Wirtschaft Berlin**

University of Applied Sciences

Vortrag MAI-Tagung 2012, Leipzig

Wer sind wir?



Arbeitsgruppe Museen und Internet

Sarah Ludewig
Sarah Kraschewski,
Stefanie Kinsky,
Lisa Schultze und
Anita Schindler (v.l)



**Museumsmanagement
und -kommunikation**
(Masterstudiengang)



Tagung: Wohl oder Übel?! Social Media für Kultureinrichtungen

17.02.2012
HTW Berlin

Ausgangsfragen

**Welche
Inhalte?**



**Welche
Reaktion?**

Interaktion?

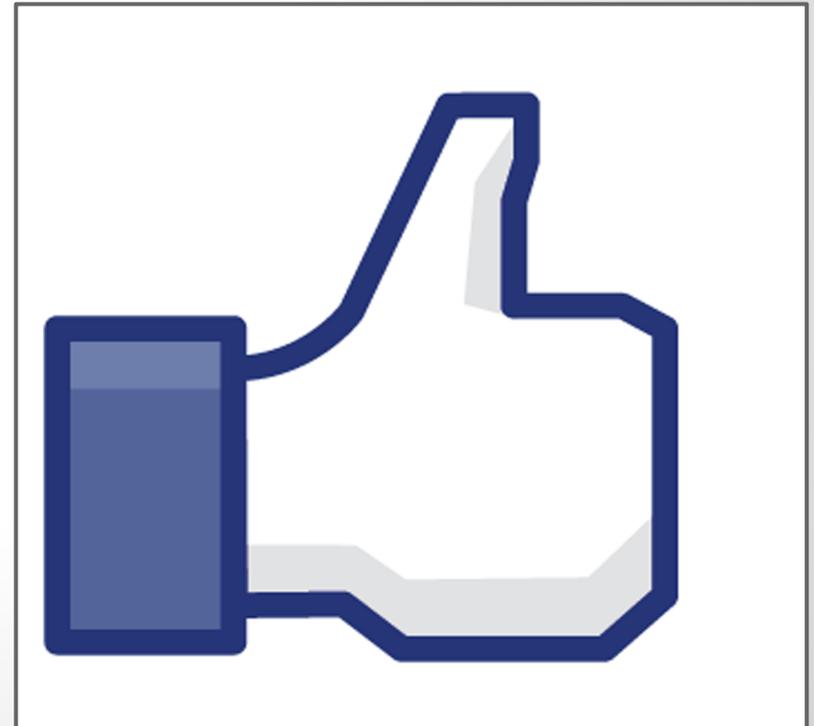
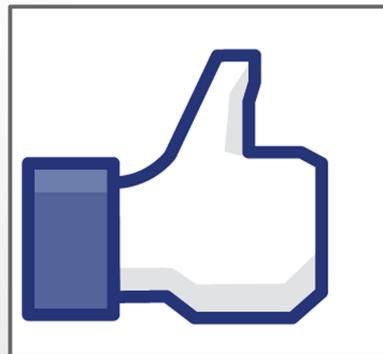
Wann?

Was ist Qualität bei Facebook? Vorüberlegungen

Fanwachstum

Welche Museen haben es geschafft, über einen bestimmten Zeitraum möglichst viele Menschen für sich zu interessieren?

Anzahl



Zeit

Quantität = Qualität?

ebay Geschenke kaufen ▶ Willkommen! Einloggen oder Neu anmelden.

KATEGORIEN ▾ ELEKTRONIK MODE MOTORS WOW! ANGEBOTE

Zurück zu den Suchergebnissen | Business & Industrie > Dienstleistungen > Marketing & Werbung > Werbeflächen & -kontingente > Werben im Internet

i Dies ist ein Angebot mit nicht öffentlicher Bieter-/Käuferliste. Sie müssen sich einloggen, um Ihren Käuferstatus anzuzeigen oder mehr über Angebote mit nicht öffentlicher Bieter-/Käuferliste zu erfahren.



-15%

750 deutsche FACEBOOK LIKES / FACEBOOK FANS

Über 1.000 Kunden irren nicht! Seriös und professionell

Artikelzustand: --

Stückzahl: Mehr als 10 verfügbar / 59 verkauft

Preis: ~~EUR 34,00~~ **EUR 28,90** [Sofort-Kaufen](#) Sonderaktion endet in 3 Tagen

Preisvorschlag: [Preisvorschlag senden](#) [Auf die Beobachtungsliste](#)

Versand: **Kostenlos** - Sonstige 1-2 Werktage | [Alle Details anzeigen](#)
Artikelstandort: **Cuxhaven, DE, Deutschland**
Versand nach: **Weltweit**

Lieferung: Voraussichtlich innerhalb von 4-5 Werktagen nach Zahlungseingang. ⓘ

Zahlungen: **PayPal**, Überweisung | [Weitere Zahlungsmethoden](#)

Rücknahmen: Verbraucher können den Artikel zu den unten angegebenen Bedingungen zurückgeben | [Details lesen](#)

Deckung: Dieser Artikel ist **nicht** über den **eBay-Käuferschutz** abgesichert. [Mehr zum Thema.](#)

[Auf die Beobachtungsliste](#)

Verkäufer mit Top-Bewertung
tobishop24 (665 ☆)

99,2% Positive Bewertungen

- ✓ Erhält durchweg die höchstmöglichen Bewertungen von Käufern
- ✓ Verspricht Artikel schnell
- ✓ Bietet ausgezeichneten Kundenservice

[Diesen Verkäufer speichern](#)
[Andere Artikel anzeigen](#)

Shop besuchen:  **tobishop24**

Angemeldet als gewerblicher Verkäufer

[Ähnlichen Artikel verkaufen](#)

Interaktion

Welche Museen haben es geschafft, mit ihren Fans ins Gespräch zu kommen? Wo und wie findet Interaktion statt?



Wie sind wir vorgegangen?

BMW Museum



www.bmw-museum.de

Freude am Fahren



SCHIRN
KUNSTHALLE
FRANKFURT

KOLUMBA



Mercedes-Benz Museum



NRW-FORUM DÜSSELDORF



DEUTSCHE+GUGGENHEIM

Untersuchungszeitraum

Oktober 2011								November 2011								Dezember 2011							
Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So		Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So		Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	
					1.	2.		44	1.	2.	3.	4.	5.	6.		48			1.	2.	3.	4.	
9											10.	11.	12.	13.		49	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.
0	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	45	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	50	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.
1	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	46	14.	15.	16.	17.	18.	19.	20.	51	19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.
2	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.	47	21.	22.	23.	24.	25.	26.	27.	52	26.	27.	28.	29.	30.	31.	
3	24.	25.	26.	27.	28.	29.	30.	48	28.	29.	30.												
4	31.																						

SCHIRN
KUNSTHALLE
FRANKFURT

Januar 2012								Februar 2012								März 2012							
Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So		Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So		Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	
						1.				1.	2.	3.	4.	5.		9			1.	2.	3.	4.	
1	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	6	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	10	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.
2	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	7	13.	14.	15.	16.	17.	18.	19.	11	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.
3	16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.	8	20.	21.	22.	23.	24.	25.	26.	12	19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.
4	23.	24.	25.	26.	27.	28.	29.	9	27.	28.	29.					13	26.	27.	28.	29.	30.	31.	
5	30.	31.																					

KOLUMBA

NRW-FORUM nrw-forum.de

SMB Ethnologisches
Museum



Deutsches Currywurst Museum®
BERLIN



DEUTSCHE+GUGGENHEIM

In einer Excel-Tabelle wurden der Inhalt des Posts sowie Datum und Uhrzeit der Veröffentlichung festgehalten. Die Inhalte wurden mit einem Schlagwort versehen. Zusätzlich wurden die Reaktionen (Kommentare, Likes, Shares) mit Datum und Uhrzeit innerhalb der folgenden 24 Stunden erfasst.

Deutsches Historisches Museum

Unser erstes kleines Video im Blog zur Ausstellung "Unter Bäumen"! Hier könnt ihr die ersten Arbeiten der Tischler sehen: Wände entstehen, ein Hochsitz wird aufgebaut... der Raum wird bei der Eröffnung nächste Woche kaum wieder zuerkennen sein!

"Unter Bäumen" - Handwerker bauen an der Ausstellungsarchitektur
Dauer: 0:39

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen · Donnerstag um 18:01

4 Personen gefällt das.

2 Mal geteilt

Deutsches Historisches Museum Wir danken der Restaurierungswerkstätten Berlin GmbH für die Unterstützung - und houtwerken.de ebenso!
Donnerstag um 18:15 · Gefällt mir

Schreibe einen Kommentar ...

Was sind unsere Ergebnisse?

Wann haben die Museen gepostet?

Die meisten Beiträge wurden am Vormittag zwischen 9 und 12 Uhr veröffentlicht (29%), sowie am Nachmittag zwischen 16 und 19 Uhr (27%)



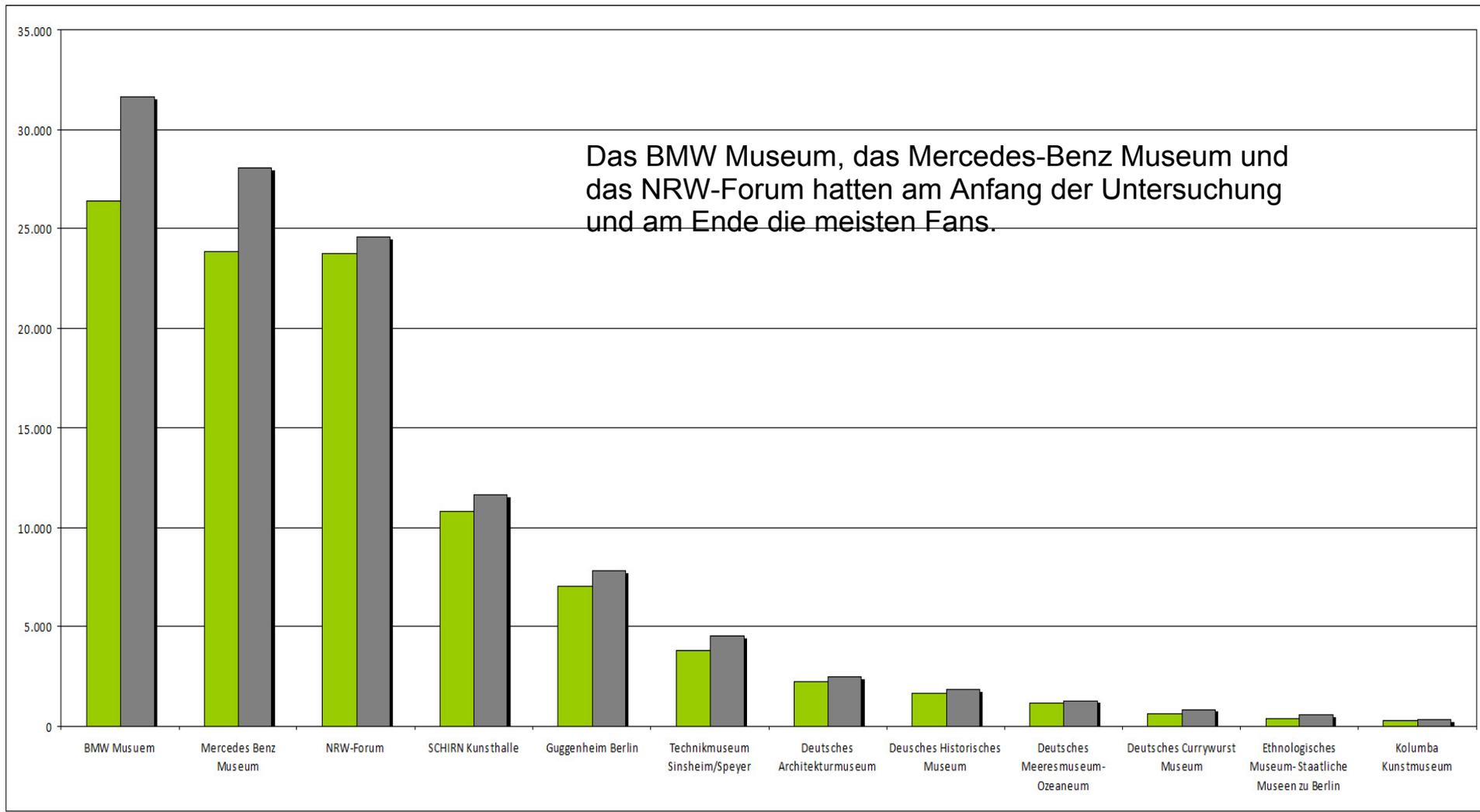
Wann haben die Fans kommentiert?

Die meisten Kommentare folgten zwischen 11 und 12 Uhr (9%) sowie am Abend zwischen 18 und 20 Uhr (27%).



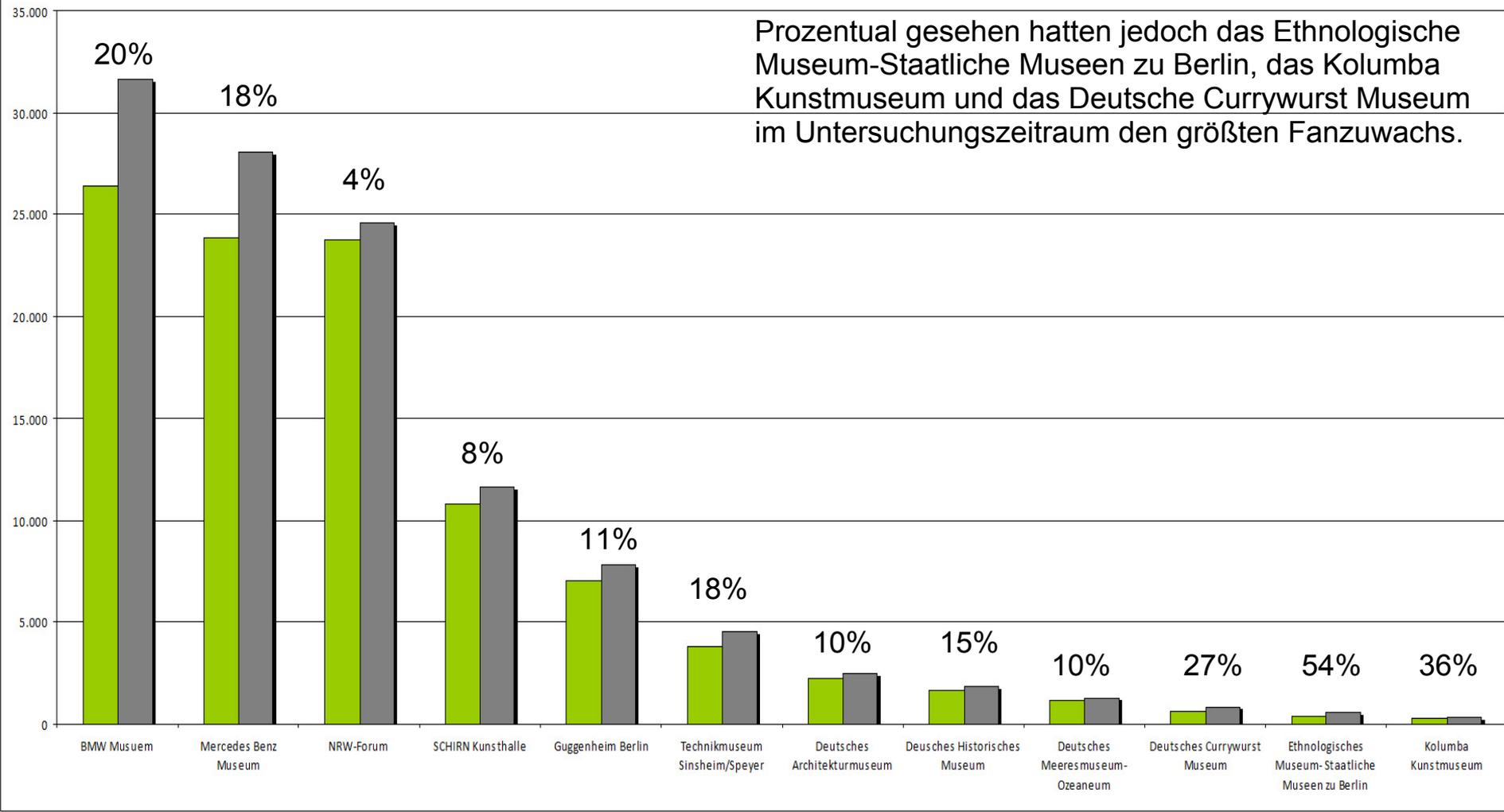
Wie haben sich die Fanzahlen entwickelt?

Das BMW Museum, das Mercedes-Benz Museum und das NRW-Forum hatten am Anfang der Untersuchung und am Ende die meisten Fans.

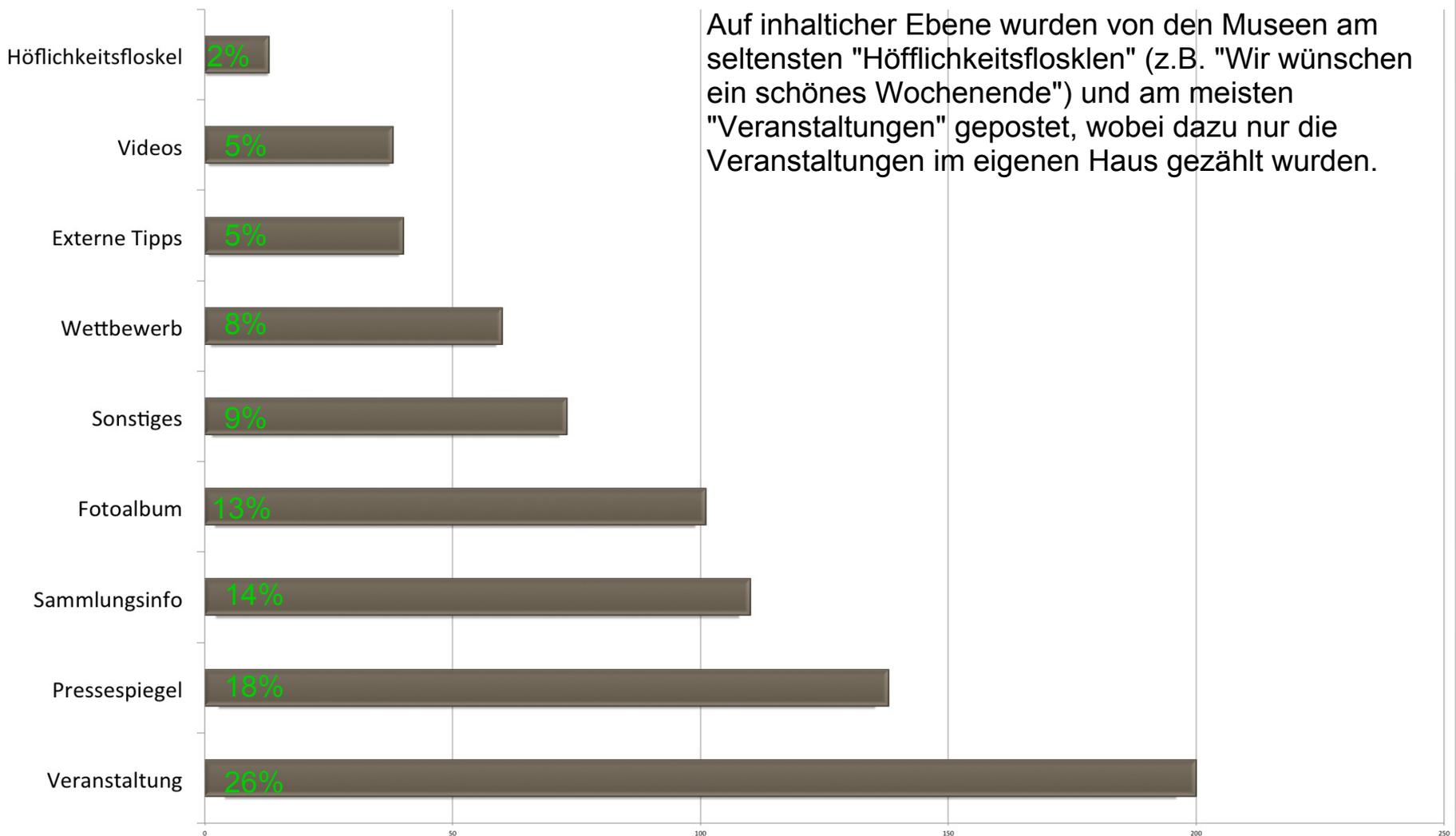


Wie haben sich die Fanzahlen entwickelt?

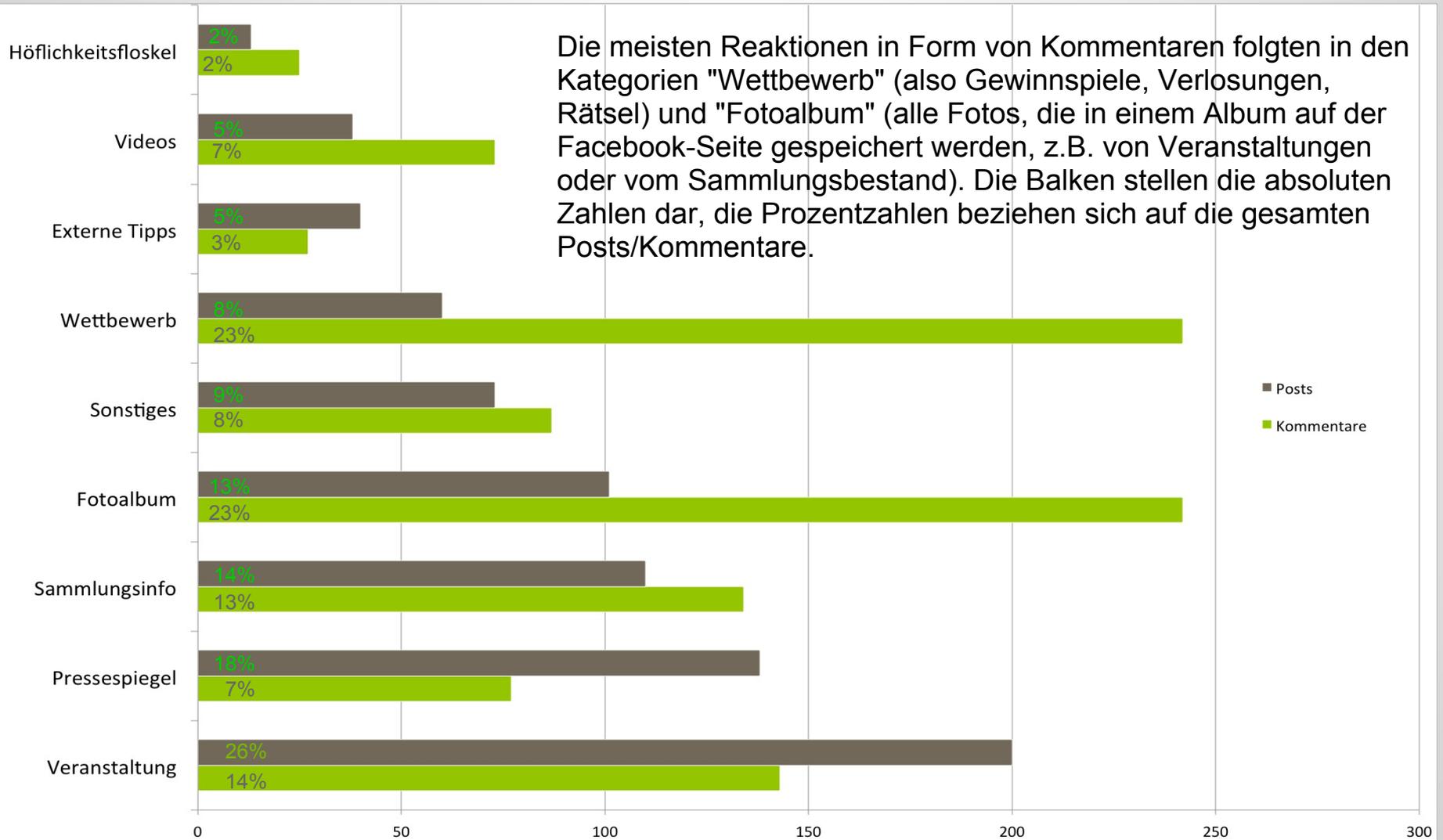
Prozentual gesehen hatten jedoch das Ethnologische Museum-Staatliche Museen zu Berlin, das Kolumba Kunstmuseum und das Deutsche Currywurst Museum im Untersuchungszeitraum den größten Fanzuwachs.



Welche Inhalte wurden gepostet?



Welche Themen erzeugen die meisten Kommentare?



Interaktion messen

Fans

$$(Kommentare*4+Shares*2+Likes)$$

Um Aussagen über die Interaktion auf einer Seite treffen zu können, wurde diese Gleichung entwickelt. Die Fanzahlen am Ende der Beobachtung wurden ins Verhältnis zur Summe der Kommentare, Shares und Likes auf der Seite setzt. Es wurde sich zu einer Gewichtung der Summanden entschieden, welche die Kommentare am höchsten bewertet und auch den Shares einen höheren Stellenwert gibt als den Likes.



Daraus ergibt sich, dass das Deutsche Currywurst Museum, das Mercedes-Benz Museum und das Deutsche Meeresmuseum zu den Interaktivsten unserer Untersuchung gehören. Obwohl sie bei der Fananzahl deutliche Unterschiede aufweisen.

Fazit

Beispiele

Kommunikation bei Facebook ist Kommunikation von Mensch zu Mensch:

- Geben Sie visuelle Anreize!
- Hören Sie zu, was Ihre Zielgruppe zu sagen hat!
- Greifen Sie zielgruppenrelevante Themen auf!
- Regen Sie Gespräche an!
- Stellen Sie Fragen!
- Sprechen Sie nicht nur über sich!

Zuhören und Dialog starten



 **Deutsches Meeresmuseum - Ozeaneum**
17. November 2011

Der vor Meldorf gestrandete Pottwal wird im Deutschen Meeresmuseum Stralsund mazeriert und dann im Naturkundemuseum Münster ausgestellt. Das Deutsche Meeresmuseum ist eine der maßgeblichen Einrichtungen der Walforschung in Deutschland und erfahren in der Walpräparation. Bereits 1997 kamen vier gestrandete Pottwale nach Stralsund und eine vom Museum neu entwickelte, umweltfreundliche Methode zur P...Mehr anzeigen

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen  2  4

 2 Personen gefällt das.

 **Katja P...** was bedeutet "mazeriert"?
18. November 2011 um 08:28 · Gefällt mir

 **Deutsches Meeresmuseum - Ozeaneum** Während der Mazeration werden die Walknochen in einem 40 Grad Celsius warmen Wasserbad durch Fäulnisprozesse über mehrere Wochen von letzten Geweberesten befreit. Im anschließenden Laugenbad erfolgt die innere Entfettung der Knochen.
18. November 2011 um 08:33 · Gefällt mir

 **Katja P...** danke für die schnelle Erläuterung! :-)
18. November 2011 um 08:34 · Gefällt mir

 **Deutsches Meeresmuseum - Ozeaneum** Gerne! Danke für die interessierte Nachfrage.
18. November 2011 um 08:44 · Gefällt mir

Themen aufgreifen

Mercedes-Benz Museum



Mercedes-Benz Museum hat einen Link geteilt.

26. Januar

Der neue Mercedes-Benz Actros stellt sich der Konkurrenz. Auf einer Testfahrt, die es so noch nicht gab. Mehr über den neuen Mercedes-Benz Actros auf www.mercedes-benz.de/lkw



www.mbblog.de - Actros Taxi
youtu.be

Der neue Mercedes-Benz Actros auf einer ganz besonderen Fahrt!

Kommentare anzeigen

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen

👍 249 💬 5 📄 90

Themen aufgreifen

NRW-FORUM DÜSSELDORF



NRW-Forum Düsseldorf hat einen Link via Bild geteilt.

13. November 2011

Ziemlich schräge Diskussion auf der Facebookseite der Bild über die erfolgreiche Versteigerung eines Rhein-Fotos von andreas Gursky.



Teuerste Photographie der Welt stammt von Düsseldorf Künstler!

www.bild.de

Das schlichte Kunstwerk mit dem schlichten Titel „Rhein II“ hat der Düsseldorfer Künstler Andreas Gursky 1999 fotografiert, sechs Aufnahmen gehören

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen

👍 24 💬 16 📄 4

Fragen und Rätsel



Deutsches Currywurst Museum Berlin
7. Dezember 2011

Wo ist QWoo? Kleiner Tipp: Zu sehen ist ein landestypisches Gericht. ;)



Gefällt mir · Kommentieren · Teilen 9 19

9 Personen gefällt das.

Männekieken - Second Hand For Kids Hahaha... wie niedlich es guckt!!! :-D
7. Dezember 2011 um 19:08 · Gefällt mir · 2

Regis C. Shields New York.
7. Dezember 2011 um 19:10 · Gefällt mir

Fragen und Rätsel

SCHIRN
KUNSTHALLE
FRANKFURT



Kritische Kommentare



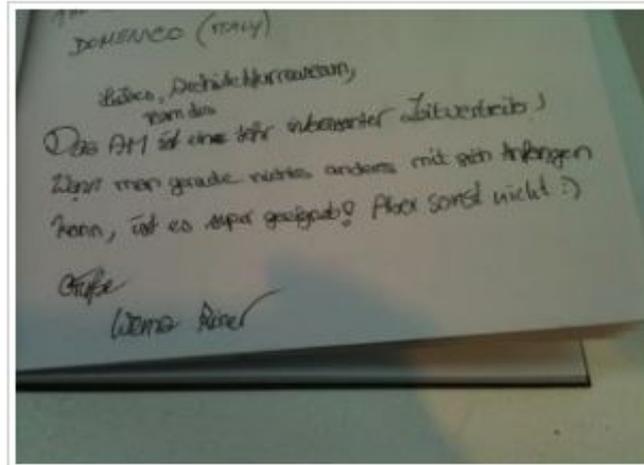
Deutsches Architekturmuseum

A more critical young guest wrote into our guestbook:

"Dear architecture museum,
The DAM is a very interesting pastime. If you don't know, what to do with yourself, it comes in very handy. Otherwise not.
Regards, Werna Riner"

Ein kritischer junger Gast in unserem Gästebuch schrieb: "Liebe Architekturmuseum, Staudamm ist eine sehr interessante Freizeitbeschäftigung. Wenn Sie nicht wissen, was, um mit sich selbst zu tun, es ist sehr praktisch. Andernfalls nicht.

Grüße, Werna Riner" (Übersetzt von Bing)



📄 Gefällt mir · Kommentieren · Teilen · 13. Januar um 11:31 via Handy · 🌐

👍 8 Personen gefällt das.

💬 1 Mal geteilt

Nachtrag: Befragung der Museen

Nach der Befragung wurden alle Museen gebeten, einen Fragebogen zur Betreuung ihres Facebook-Accounts auszufüllen. Fünf Museen haben darauf geantwortet.

Die Museen gaben an, Facebook für folgende Zwecke zu nutzen:

- Kommunikation mit Fans,
- Informationen über Veranstaltungen, Ausstellungen, Aktionen, Öffnungszeiten, Pressespiegel
- Fotogalerien,
- Verlosungen,
- Steigerung des Bekanntheitsgrades,
- Erreichen einer jüngeren Zielgruppe,
- Präsenz zeigen,
- Querverweise zu ähnlichen Themen/Partnerinstitutionen, Besucherbindung, persönliche Ansprache,
- Netzwerkbildung

Durchschnittlich 2,2 Mitarbeiter betreuen die Facebook-Seiten, die Mitarbeiter kommen aus den Bereichen Marketing und Kommunikation, Presse, Sponsoring, IT und Verwaltung.

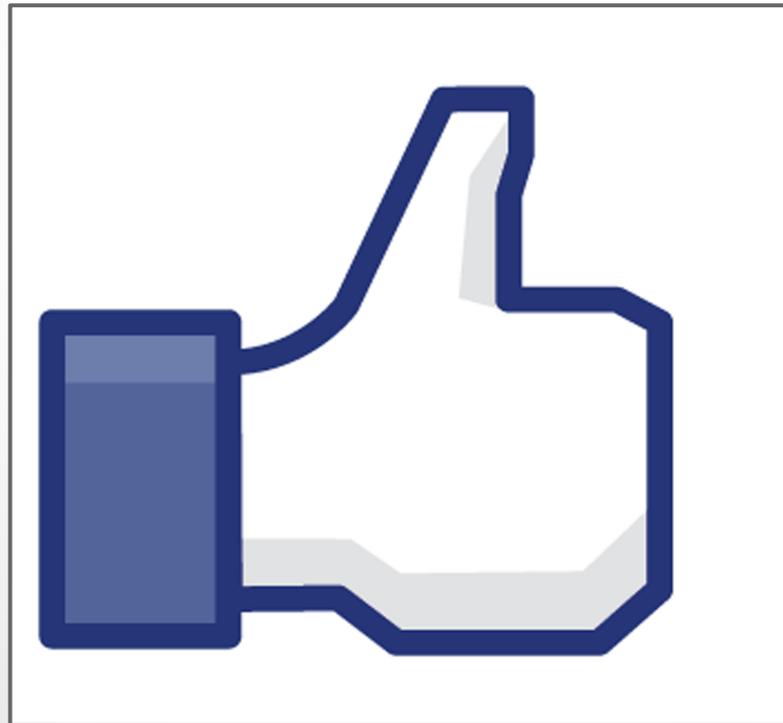
Ein Museum gab an, dass 3 Mitarbeiter (Direktion, PR, Kurator) abwechselnd den Account betreuen.

Durchschnittlich investieren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter 8 Stunden pro Woche in die Pflege des Accounts, wobei die Spanne sehr unterschiedlich ist und von 1 Stunde bis 20 Stunden reicht.

Nicht alle der befragten Museen werten ihre Statistiken ausführlich aus. Als Tools wurden genannt: die interne Statistik von Facebook, sowie Tools von Allfacebook.com oder Pluragraph.de.

Kritik wurde bisher nur bei zwei von fünf Museen auf der Pinnwand geäußert.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Impressum

Der Vortrag wurde gehalten anlässlich der MAI-Tagung 2012 am 21./22. Mai im Stadtgeschichtlichen Museum Leipzig.



Die Tagung wurde veranstaltet durch den LVR-Fachbereich Kultur und das LVR Archivberatungs- und Fortbildungszentrum.

Kontakt:

Stefanie Kinsky:	s.kinsky@expose-berlin.de
Sarah Kraschewski:	sarah.kraschewski@gmail.com
Sarah Ludewig:	sarah_ludewig@yahoo.de
Lisa Schultze	lisaschultze@web.de

Follow: <https://www.facebook.com/MuseumStudiesBerlin>

Twitter: @museumskunde