



## Visitors and Non-Visitors - (Re-)Searching the Gap Industrial Heritage and Audience Development

ERIH Annual Conference  
Bologna  
11.-13- October

## Peter Backes Project Manager Völklingen Ironworks, Saarland, Germany



Photographs by Barry Cawston, 2018



Here we are!

## World Heritage Site Völklingen Ironworks In the far far southwest of Germany



## The legend Queen Elizabeth II . Luciano Pelizzari Collection





# Queen Elizabeth II and the three missing letters

## A short story



# The Queen is not amused!

## B4 Kultur

### „I am not amused“

Die Queen-Ausstellung in Völklingen hat die Halbzeit gerade hinter sich und zählt jetzt schon stolze 50 000 Besucher. Der Besuch der Schau ist aber leider kein königliches Vergnügen.

VON OLIVER SCHWABACH

**VÖLKINGEN** Ob ihre Majestät darüber wohl erfreut wäre? Würde sie, wie diese Schau, die ihren Namen trägt, sich präsentiert. Nun, was stimmt Monarchen ja meistens mit. Das Volk, es strömt nach Völklingen ins Weltkulturerbe. Über 50 000 waren bereits da. Vor drei Wochen bereits, zur Ausstellungshälftezeit. Dabei visitierte Welterbe-Chef Meinrad Maria-Gewenig – fast schon ostentativ bescheiden – die halben Hunderttausend erst für den Tag aus, wenn er dann im Januar den Schlussstrich unter dem „Legende Queen Elizabeth II“-Projekt ziehen will. Offenbar überreift man sich aber einmal mehr selbst in puncto Besucherzahlen in Völklingen und darf sich in der Gunst der aus aller

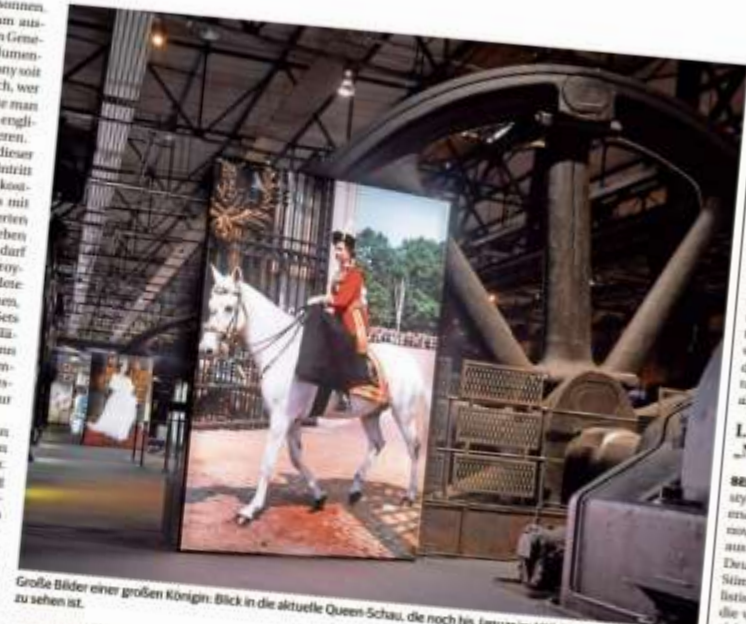


International anziehend: Die Japanerin Jidho Murohoshi war die 50 000. Besucherin der Queen-Ausstellung.

PHOTO: BLOOMBERG VIA GETTY IMAGES

Welt strömenden Massen sonnen. Wie bestellt jedenfalls bekam ausgerechnet eine Japanerin vom Generaldirektor Gewenig den Blumenstrauß als Jubiläumsgast. „Hony soit qui mal y pense“ (Schäme sich, wer Böses darüber denkt), möchte man da glatt den Wahlspruch des englischen Hosenbandordens zitieren. Ein bisschen verwundert dieser Auswurf dann ja doch. Der Eintritt dazu fällt nämlich königlich kostspielig aus. 17 Euro, allenfalls mit einem aristokratisch gepolsterten Goldsäckel lässt sich das mal eben so bestreiten. Dafür allerdings darf man ja nicht bloß über allerlei royalen Tand, diverse goldgeraute Becher, geadelte Postwertzeichen, vulgo Briefmarken, und Tassen-Sets zu vielerlei monarchischen Jubiläen angemessen staunen, man kann dafür auch übers gesamte Höhenmaß streifen. Wo es dann handelte Industriekultur gibt und nicht nur Nippes mit Blaublumen drauf.

In der Gelbsechale aber, wo man der Queen huldigt, wendet man sich von Scheit zu Schritt mehr. Schon, weil bei der Beschäftigung der Exponate offenbar ein neuer Thatcherismus ausgebrochen ist. Knatschig wie einst die Eisene Lady gibt man sich bei Erläuterungen. Vielleicht hätte man ja gerne mal erfahren, wer da mal wieder neben der Queen ins Bild lüchelt, statt der lapidaren Anmerkung: „Schauspieler der Serie „East-Enders““. Und wenn die Ergriffenheit über die 20 Krönungsstee und den 30. Wedgwood-Teller allmählich nachlässt, könnte die Erklärung, welches Schloss oder welche Kirche da auf dem Porzellan verewigt wurde, durchaus noch interessant sein. Doch nichts davon, es mangelt generell an Einordnung, Vertiefung, größeren Zusammenhängen. So wie man sich ergänzenden multimediellen Angeboten die kalte Schulter



Große Bilder einer großen Königin: Blick in die aktuelle Queen-Schau, die noch bis Januar im Völklinger Weltkulturerbe zu sehen ist.

PHOTO: WELTKULTURERBE VÖLKLINGER-HÜTTE/ANNE-LUCIE HENDEL

zeigt. Es regiert eben vor allem der schöne Glanz.

Noch überraschender beim Blick auf die Legenden in der Gelbsechale ist aber, dass die Spurpolitik selbst vor einzelnen Buchstaben nicht haltmacht. In „Krönungs erteilung“ wurde das „a“ wegrationalisiert, bei „Gro Ereignis“ das „ß“, und bei „Trooping the col ur“ bleibt öfter mal das „o“ auf der Strecke. Dafür stehen andere Wörter gleich doppelt in den groß gedruckten Texten. Be-

sucher von außerhalb lernen das Weltkulturerbe, gemäß seiner Eigenwerbung einer der „spannendsten Orte der Welt“, auch in puncto Orthographie als hochspannenden Ort kennen.

Übendes gibt man sich auch kreativ im Umgang mit historischen Zusammenhängen. Unter der Jahreszahl „1948“ liest man etwa: „Queen Elizabeth II und Familie auf Schloss Windsor“ zur Illustration einer Aufnahme. Bemerkenswert, wird doch

als Jahr ihrer Krönung sonst allgemein 1952 notiert. Shocking, wie so manches, was einem da entlang des langen Lebenswegs von Elizabeth in Völklingen begegnet. By the way, wie finden Eure Majestät das eigentlich? „I am not amused!“

**Ausstellung:** „Jungfrau Queen Elizabeth II“ im Weltkulturerbe Völklinger Hütte. Noch bis 15. Januar 2019. Täglich von 10 bis 19 Uhr.

[www.voeelklinger-huette.org](http://www.voeelklinger-huette.org)



## Here he is: The Visitor! The Visitor enters the stage



But:  
Who is the visitor?

He has  
many faces.





## And what does he expect?



## Definition

Audience development is a planned and targeted management process which involves programming, education and marketing (underpinned by research and evaluation) working together to deliver an organisation's overall objectives.

## Strategies

Strategies for attracting and retaining new audiences for cultural institutions

- cultural management
- Public Relations/Communication
- cultural mediation
- user research



## Visitor Research Peter's "K-I-S"

## The Questionnaire

- Din A 5 (148 x 210 mm)
- Some 33 Questions
- Most Multiple Choice Questions

## The Topics

- Circumstances of visit
- Reasons and goals of visit
- Evaluation of exhibitions and site
- Touristic aspects
- Sociographical data

## The Procedure

- Distribution on terminal with ticket
- Return on terminal or return boxes

Weltkulturerbe Völklinger Hütte Europäisches Zentrum für Kunst und Industriekultur		Was war der Grund für Ihren Besuch? (Mehrfachnennungen möglich)		Wie beurteilen Sie das Paradies in der Kokerei? (mit einer Note von 1-sehr gut bis 5-mangelhaft, 0 = weiß nicht)	
<p>Liebe Besucherinnen und Besucher, wir möchten gerne etwas über Ihren heutigen Besuch im Weltkulturerbe Völklinger Hütte erfahren. Ihre Angaben werden uns helfen, das Weltkulturerbe noch attraktiver zu gestalten.</p> <p>Sind Sie heute zum ersten Mal im Weltkulturerbe Völklinger Hütte?</p> <p><input type="checkbox"/> ja, zum ersten Mal</p> <p><input type="checkbox"/> nein, schon einmal hier gewesen</p> <p><input type="checkbox"/> nein, schon mehrmals hier gewesen</p> <p>Wenn Sie die Völklinger Hütte schon besucht haben, wann waren Sie zum letzten Mal hier?</p> <p><input type="checkbox"/> im letzten Jahr (2017)</p> <p><input type="checkbox"/> im vorletzten Jahr (2016)</p> <p><input type="checkbox"/> ist schon länger her</p> <p>Wie sind Sie auf die Völklinger Hütte aufmerksam geworden? (Mehrfachnennungen möglich)</p> <p><input type="checkbox"/> Zeitung</p> <p><input type="checkbox"/> Radio/TV</p> <p><input type="checkbox"/> Internet</p> <p><input type="checkbox"/> Plakate</p> <p><input type="checkbox"/> Reiseleiter</p> <p><input type="checkbox"/> Anzeigen/Flyer</p> <p><input type="checkbox"/> Tipps von Freunden/Bekannten/Verwandten</p> <p><input type="checkbox"/> touristische Reiseangebote</p> <p><input type="checkbox"/> von früheren Besuchen bekannt</p> <p><input type="checkbox"/> sonstiges, nämlich _____</p> <p>Sind Sie heute alleine oder in Begleitung gekommen? (Mehrfachnennungen möglich)</p> <p><input type="checkbox"/> alleine</p> <p><input type="checkbox"/> mit (Ehe-)Partner/in, Freund/in</p> <p><input type="checkbox"/> Eltern(teil) mit Kind(ern)</p> <p><input type="checkbox"/> mit sonstigen Familienangehörigen</p> <p><input type="checkbox"/> mit Kollegen, Freunden, Bekannten</p> <p><input type="checkbox"/> mit einer organisierten Gruppe</p> <p>Wie beurteilen Sie folgende Gesichtspunkte des Weltkulturerbes Völklinger Hütte? (mit einer Note von 1-sehr gut bis 5-mangelhaft, 0 = weiß nicht)</p> <p>• Anfahrtschilde zur Völklinger Hütte <input type="checkbox"/> Note <input type="checkbox"/></p> <p>• Kassen und Eingangsbereich <input type="checkbox"/> Note <input type="checkbox"/></p> <p>• Öffnungszeiten/Führungszeiten <input type="checkbox"/> Note <input type="checkbox"/></p> <p>• Freundlichkeit des Personals <input type="checkbox"/> Note <input type="checkbox"/></p> <p>• Sitz-, Ausruhmöglichkeiten <input type="checkbox"/> Note <input type="checkbox"/></p> <p>• Kindgerechtigkeit <input type="checkbox"/> Note <input type="checkbox"/></p> <p>• Zustand/Anzahl sanitärer Anlagen <input type="checkbox"/> Note <input type="checkbox"/></p> <p>• Barrierefreiheit <input type="checkbox"/> Note <input type="checkbox"/></p> <p>Wie beurteilen Sie den Eintrittspreis der Völklinger Hütte?</p> <p><input type="checkbox"/> eher günstig</p> <p><input type="checkbox"/> angemessen</p> <p><input type="checkbox"/> eher teuer</p> <p>Wie lange haben Sie sich heute insgesamt im Weltkulturerbe Völklinger Hütte aufgehalten?</p> <p><input type="checkbox"/> bis zu einer Stunde</p> <p><input type="checkbox"/> 1 bis 2 Stunden</p> <p><input type="checkbox"/> 2 bis 3 Stunden</p> <p><input type="checkbox"/> 3 bis 4 Stunden</p> <p><input type="checkbox"/> 4 bis 5 Stunden</p> <p><input type="checkbox"/> über 5 Stunden</p> <p>Was halten Sie von den folgenden Aussagen? Die Industriekultur spielt eine wichtige Rolle im Leben von uns allen.</p> <p><input type="checkbox"/> stimme ich voll zu</p> <p><input type="checkbox"/> stimme ich weniger zu</p> <p><input type="checkbox"/> stimme ich nicht zu</p> <p>Die Industriekultur ist eine der wichtigsten Kulturformen unserer Zeit.</p> <p><input type="checkbox"/> stimme ich voll zu</p> <p><input type="checkbox"/> stimme ich weniger zu</p> <p><input type="checkbox"/> stimme ich nicht zu</p> <p>Was haben Sie sich heute angesehen?</p> <p><input type="checkbox"/> Ausstellung "Inka - Gold, Macht, Gott."</p> <p><input type="checkbox"/> Ausstellung "Inka-Land - Reisefotografien von Helmut R. Schulze"</p> <p><input type="checkbox"/> die Hütte</p> <p>Wie lange haben Sie sich in den Ausstellungen aufgehalten?</p> <p><input type="checkbox"/> "Inka - Gold, Macht, Gott." <input type="checkbox"/> bis 1 Std. <input type="checkbox"/> 1-2 Std. <input type="checkbox"/> 2-3 Std. <input type="checkbox"/> länger 3 Std.</p> <p><input type="checkbox"/> "Inka-Land - Reisefotografien von Helmut R. Schulze" <input type="checkbox"/> bis 1 Std. <input type="checkbox"/> 1-2 Std. <input type="checkbox"/> 2-3 Std. <input type="checkbox"/> länger 3 Std.</p> <p>Wie lange haben Sie sich im UNESCO BesucherZentrum aufgehalten?</p> <p><input type="checkbox"/> bis 1 Std. <input type="checkbox"/> 1-2 Std. <input type="checkbox"/> 2-3 Std. <input type="checkbox"/> länger 3 Std.</p> <p>Wie beurteilen Sie die Ausstellung "Inka - Gold, Macht, Gott."? (mit einer Note von 1-sehr gut bis 5-mangelhaft, 0 = weiß nicht)</p> <p>• Auswahl der Objekte? <input type="checkbox"/> Note <input type="checkbox"/></p> <p>• Inszenierung/den Aufbau? <input type="checkbox"/> Note <input type="checkbox"/></p> <p>• Verständlichkeit? <input type="checkbox"/> Note <input type="checkbox"/></p> <p>• Informationsgehalt? <input type="checkbox"/> Note <input type="checkbox"/></p> <p>Welche Gesamtnote geben Sie der Ausstellung "Inka - Gold, Macht, Gott."? <input type="checkbox"/> Note <input type="checkbox"/></p> <p>Welche Gesamtnote geben Sie dem Weltkulturerbe Völklinger Hütte? (mit einer Note von 1-sehr gut bis 5-mangelhaft, 0 = weiß nicht)</p> <p>Werden Sie die Völklinger Hütte weiterempfehlen?</p> <p><input type="checkbox"/> ja</p> <p><input type="checkbox"/> vielleicht</p> <p><input type="checkbox"/> eher nein, weil _____</p> <p>Wie häufig besuchen Sie im Jahr durchschnittlich Museen und Ausstellungen?</p> <p><input type="checkbox"/> max. 1-mal</p> <p><input type="checkbox"/> 2- bis 4-mal</p> <p><input type="checkbox"/> 5- bis 9-mal</p> <p><input type="checkbox"/> mehr als 10-mal</p> <p>Stehen/standen heute noch andere Besichtigungen auf Ihrem Tagesprogramm? Wenn ja, welche?</p> <p><input type="checkbox"/> Stadt Völklingen</p> <p><input type="checkbox"/> Altstadt Saarbrücken und Schloss</p> <p><input type="checkbox"/> Stadtgalerie Saarbrücken</p> <p><input type="checkbox"/> Saarländermuseum/Moderne Galerie</p> <p><input type="checkbox"/> Historische Museen Schlossplatz Saarbrücken</p> <p><input type="checkbox"/> Zeitungsmuseum Wadgassen</p> <p><input type="checkbox"/> Gondwana - Das Prähistorium, Reden</p> <p><input type="checkbox"/> Villeroys/Boch, Mettlach</p> <p><input type="checkbox"/> Saarschleife</p> <p><input type="checkbox"/> La Mine Carreau Wendel, Petite-Roselle</p> <p><input type="checkbox"/> Altstadt Luxembourg</p> <p><input type="checkbox"/> Centre Pompidou Metz</p> <p><input type="checkbox"/> nein, keine außer dem Weltkulturerbe Völklinger Hütte</p> <p>Übernachten Sie im Saarland?</p> <p><input type="checkbox"/> ja, eine Nacht</p> <p><input type="checkbox"/> ja, zwei Nächte</p> <p><input type="checkbox"/> ja, mehr als zwei Nächte</p> <p><input type="checkbox"/> nein</p> <p>Wenn Sie im Saarland übernachten, wo übernachten Sie?</p> <p><input type="checkbox"/> Hotel, Pension, Ferienwohnung</p> <p><input type="checkbox"/> Familie, Freunde, Bekannte</p> <p><input type="checkbox"/> Zeit, Caravan</p> <p>Wie beurteilen Sie die Ausstellungen Inka-Land - Reisefotografien von Helmut R. Schulze? (mit einer Note von 1-sehr gut bis 5-mangelhaft, 0 = weiß nicht)</p> <p>• Auswahl der Objekte <input type="checkbox"/> Note <input type="checkbox"/></p> <p>• Inszenierung/Aufbau <input type="checkbox"/> Note <input type="checkbox"/></p> <p>• Verständlichkeit <input type="checkbox"/> Note <input type="checkbox"/></p> <p>• Informationsgehalt <input type="checkbox"/> Note <input type="checkbox"/></p> <p>Welche Gesamtnote geben Sie der Ausstellung Inka-Land - Reisefotografien von Helmut R. Schulze? <input type="checkbox"/> Note <input type="checkbox"/></p> <p>Wie beurteilen Sie das UNESCO BesucherZentrum? (mit einer Note von 1-sehr gut bis 5-mangelhaft, 0 = weiß nicht)</p> <p>• Inszenierung/Aufbau <input type="checkbox"/> Note <input type="checkbox"/></p> <p>• Verständlichkeit <input type="checkbox"/> Note <input type="checkbox"/></p> <p>• Informationsgehalt <input type="checkbox"/> Note <input type="checkbox"/></p> <p>Welche Gesamtnote geben Sie dem UNESCO BesucherZentrum? <input type="checkbox"/> Note <input type="checkbox"/></p> <p>Ihre Kritik, Anregungen, Tipps <input type="text"/></p> <p>Bitte ergänzen Sie noch folgende Daten zu Ihrer Person:</p> <p>Ihr Alter: _____ Jahre</p> <p>Ihre Geschlecht:</p> <p><input type="checkbox"/> männlich</p> <p><input type="checkbox"/> weiblich</p> <p>Ihr höchster Bildungsabschluss (bei Schülern/Studierenden ganzzahliger Abschluss)</p> <p><input type="checkbox"/> Hauptschule</p> <p><input type="checkbox"/> Realschule/Mittlere Reife</p> <p><input type="checkbox"/> Abitur/Fach-/Hochschulreife</p> <p><input type="checkbox"/> Studium Natur-/ing.wissenschaften</p> <p><input type="checkbox"/> Studium Sozial-/Geisteswiss./Kunst</p> <p>Ihre Erwerbsstellung</p> <p><input type="checkbox"/> Arbeiter/in</p> <p><input type="checkbox"/> Angestellte/r</p> <p><input type="checkbox"/> Beamter/Beamtin</p> <p><input type="checkbox"/> Selbstständige/r, Freiberufler/in</p> <p><input type="checkbox"/> Schüler/in, Auszubildende/r</p> <p><input type="checkbox"/> Student/in</p> <p><input type="checkbox"/> Rentner/in, Pensionär/in</p> <p><input type="checkbox"/> Hausfrau/Hausmann</p> <p><input type="checkbox"/> arbeitslos</p> <p><input type="checkbox"/> andere Stellung _____</p> <p>Ihr Wohnort</p> <p><input type="checkbox"/> Saarland PLZ _____</p> <p><input type="checkbox"/> andere Bundesländer PLZ _____</p> <p><input type="checkbox"/> Ausland, nämlich _____</p> <p>Wir danken Ihnen herzlich für die Beantwortung unserer Fragen.</p> <p>Bitte werfen Sie den ausgefüllten Fragebogen in die dafür vorgesehenen Boxen oder geben ihn an der Kasse ab.</p> <p>Auf Wiedersehen im Weltkulturerbe Völklinger Hütte - einer der spannendsten Orte der Welt!</p>					

## Page 1

## The impuls for your visit?

Impuls  
30% monument  
50% exhibition.

Your first visit?

When was vo

More than 80% of visitors are first-time visitors.

## How long lasted your visit?

43% of our visitors spend more than 3 hours on site.

## How do you evaluate

- The selection of the objects?
- The staging of the objects?
- The understandability?
- The information?

### What is your overall score for the exhibition?

## Criticism, proposals, hints

Information:  
16% Tips from Friends.  
14% Newspaper  
14% Posters  
10% Internet

26% our visitors are families with children!



## Page 2

How do you rate the following points of view of the Völklinger Hütte?

- Access
- Entrance
- Staff
- Chilling features
- Sanitary facilities
- Accessibility for disabled persons

Staff is getting the best ratings.

96% of our visitors will recommend the World Heritage Site!

Your overall quote for Völklingen Ironworks?

Our visitors gave us an overall score of 1.7!

and Völklingen others?

67% are only visiting Völklingen Ironworks. Some the town of Saarbrücken (11%)

Surprise! 38% male 62% female

• Profession  
• Residence

Judge the

81% find our entrance fees appropriate.

Will you stay overnight?

More than half of our visitors spend at least one night in Saarland (51%)!

visitors are planned for today?

Origin of visitors

30% Region  
60% Germany  
10% foreign countries

## Audience Development What's up?

Audience is there ...  
... or not there!  
Or what?





## 1994: The (world-)culture-conscious audience



**SCHICHT**

Wegen der Bauarbeiten im Gebläsehaus findet in diesem Jahr ein

**Sa 17.8. 21h30**  
Jazz-Nacht unter dem Hochofen 6  
**Willem Breuker Kollektief**  
im Rahmen von JAZZ LIVE WITH FRIENDS des SR

**Sa 24.8. 22h**  
Freilichtkino unter dem Hochofen 6  
**Moderne Zeiten**  
Der Klassiker von und mit Charlie Chaplin

**Fr 30.8. 21h30**  
vertikales Tanztheater in der Hochofengruppe  
**Blaustahl**  
Maschinen tanzen - Körper schweben  
von Bodo Percht und Hubert Lepka  
mit ihren Gruppen  
osterbach und lawine tanzen

**So 8.9. 10h - 20h**  
**Hüttenfest**  
ganztägiges Programm vor dem Hochofen 6  
in der Handwerkerstraße und am Info-Center

**extra**

**WECHSEL**

Informationen  
Tel 06898 / 16792  
Fax 06898 / 28270

## Ägypten - Götter. Menschen. Pharaonen.



178.000  
Visitors!



## The UNESCO Visitor Centre of the World Cultural Heritage Site Völklinger Hütte



## The tourist audience

### The UNESCO Visitor Centre of the World Cultural Heritage Site Völklinger Hütte

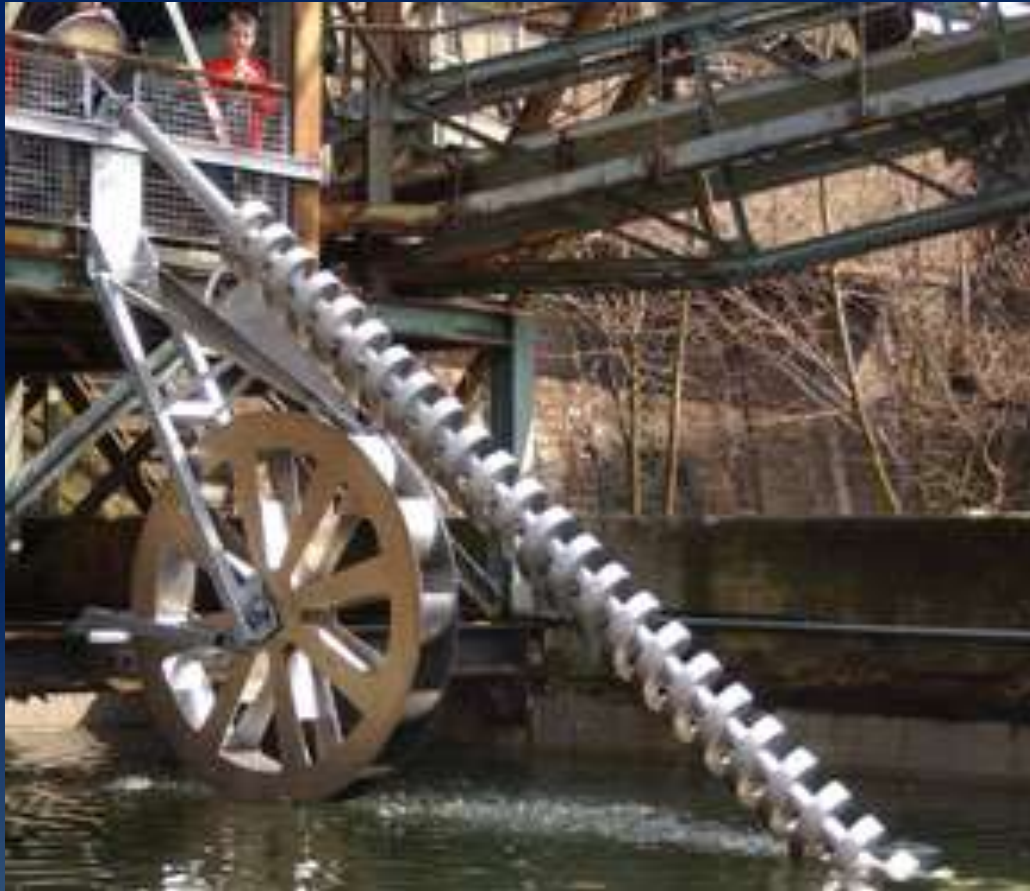




## Ferrodrom®: Experimenting and Learning



## Ferrodrom®: Bluster and play





Paaaarty!



## The Paradis





## Picnic on site



## Accessibility in the industrial monument





## The non-visitors



## Audience Development: Nothing happens without visitors!

Culture is fine, culture is important, but me, I don't want to go there...





## Participation in culture

Three basic groups of cultural users

### Group 1

#### Core culture users

only 8 % of the population

regular users of cultural services



### Group 2

#### Occasional users

Approximately 50% of the population,  
entertainment-oriented



### Group 3

not personally interested in culture 42%

They do not use cultural events at all.



The majority of people consider culture to be valuable for society, but not for their personal lives.



## Expectations of a cultural visit :

Good entertainment



Experience something live



Good atmosphere



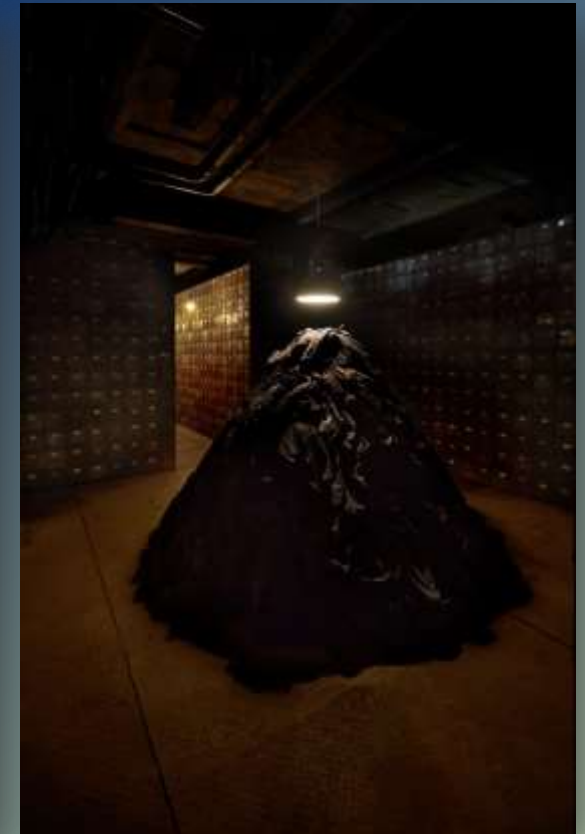
## Reasons for not visiting - and what to do:

- Too expensive
- Too cumbersome to reach
- No interest
- Schools: Too expensive
- Too uncomfortable
- Already seen





# Christian Boltanski: The Forced Workers at Völklingen Ironworks



# Culture for all!

The activation of non-visitors also has an important social function: the participation of groups of people in cultural events is to be promoted, people are to be freed from social and cultural isolation.

That is why we have a great responsibility in this field.





## Audience Development: The Heirs

