

## Grundrechte und -erwartungen von BesucherInnen

### 1. Bequemlichkeit – Befriedigt meine einfachsten Bedürfnisse!

Besucher erwarten einen schnellen, einfachen, leicht zu findenden Zugang zu sauberen, sicheren, auch behindertengerechten Toiletten, zur Gastronomie, Wickelmöglichkeiten und ausreichend Sitzmöglichkeiten, auch der Zugang zu den Ausstellungen soll einfach sein.

### 2. Orientierung – Macht es mir einfach, mich zurecht zu finden!

Besucher wollen immer wissen, wo sie sich befinden. Eindeutige Hinweisschilder und eine gut durchdachte Raumplanung helfen ihnen zu finden, was sie erwartet, wo sie hin wollen, wie sie dort hinkommen und was es dort zu sehen gibt.

### 3. Zugehörigkeit – Heißt mich willkommen!

Freundliche, hilfreiche Mitarbeiter erleichtern den Besuch. Unterschiedlichste gesellschaftliche Gruppen wollen sich im Museum zu Hause fühlen.

### 4. Genießen – Ich möchte mich unterhalten!

Besucher wollen sich wohl fühlen. Wenn sie auf Hindernisse stoßen (von beschädigten Ausstellungselementen über unverständliche Angebote bis hin zu unklaren Texten) werden sie frustriert, gelangweilt und verwirrt.

### 5. Geselligkeit – Ich will Zeit mit Familien und Freunden verbringen!

Besucher kommen in der Regel mit Familie oder Freunden, auch um unter Menschen zu sein und Kontakte zu haben. Sie wollen sprechen, interagieren und Erfahrungen austauschen. Ausstellungen sollen dafür eine Bühne bieten.

### 6. Respekt – Akzeptiert mich, wie ich bin, und mit meinem Wissensstand!

Besucher wollen mit ihrem jeweiligen Wissen und ihren spezifischen Interessen angenommen sein. Sie wollen keine Ausstellungen, Texte oder Mitarbeiter, die sie nicht verstehen, von oben herab behandeln oder sogar für dumm verkaufen.

### 7. Kommunikation – Helft mir verstehen und lasst mich zu Wort kommen!

Besucher erwarten genaue, klare und ehrliche Informationen, Programme und Führungen. Sie wollen Fragen stellen, unterschiedliche Meinungen hören und selbst zum Ausdruck bringen.

## **8. Lernen – Ich möchte Neues erfahren!**

Besucher kommen (und bringen ihre Kinder), »um etwas neues zu lernen«. Aber sie lernen auf unterschiedliche Weise. Museen müssen verstehen, wie Besucher lernen und ihr Wissen und ihre Interessen richtig einschätzen. Es ist hilfreich, wenn sie nicht allzu sehr abgelenkt werden (sei es durch große Menschenmassen, zu viel Geräusch und eine Überfülle von Informationen).

## **9. Wahlmöglichkeiten – Lasst mich selbst auswählen, lasst mich entscheiden!**

Besucher wollen selbständig sein, um auszusuchen und zu unterscheiden. Sie wollen Dinge berühren und nahe herantreten. Sie wollen sich frei und ungehindert bewegen können.

## **10. Anreize und Zutrauen – Gebt mir Anreize und Aufgaben, die mir liegen!**

Besucher wollen Erfolge verbuchen. Ist eine Aufgabe zu einfach, so langweilt sie. Ist sie zu schwierig, verunsichert sie. Am besten bietet man eine breite Auswahl von Möglichkeiten, um ihrer ganzen Spannbreite von Fähigkeiten zu entsprechen.

## **11. Erholung – Helft mir, mich erholt und belebt zugleich zu fühlen!**

Wenn Besucher konzentriert und engagiert bei der Sache sind, macht es ihnen Spaß, bleibt die Zeit stehen und fühlen sie sich mehr als wohl: „Flow experience“ stellt sich ein, das Erfolgserlebnis und Ziel jeder Ausstellung.

Siehe: Annette Noschka-Roos, „Visitors` Bill of Rights“ – als Maßstab für die Besucherorientierung, S. 159. In: Beatrix Commandeur, Dorothee Dennert (Hg.), Event zieht – Inhalt bindet. Besucherorientierung von Museen auf neuen Wegen. 2004