



COME-IN!

DAS HANDBUCH FÜR MUSEUMSMITARBEITER

VERSION (12)

13.10.2017



INHALTSANGABE

ZWECK UND INHALT DES HANDBUCHS.....	2
1 DAS PROJEKT COME-IN!	4
1.1 Die Projektziele.....	4
1.2 Die Interventionsprinzipien des Projekts.....	4
1.3 Inklusion und Zugänglichkeit für alle.....	5
1.4 Der gesetzliche Rahmen	6
2 SENSIBILISIERUNG	7
2.1 Lücken schließen: Barrieren überwinden, die der Teilhabe entgegenstehen.....	7
2.2 Die richtige Wortwahl:	10
3 DIE DIENSTLEISTUNGSKETTE.....	13
3.1 Zugänglichkeit abbilden	13
3.2 Einen herausragenden Kundenservice bieten.....	16
3.2.1 Was Besucher wissen müssen	17
3.2.2 Besucherfeedback-Management.....	18
3.2.3 Angemessen Kommunizieren	19
3.2.4 Was bei der Interaktion mit Besucher*innen geht, und was nicht geht	19
3.2.5 Probleme lösen	20
4 DER AUSSTELLUNGSBESUCH.....	22
4.1 Multisensorische Ausstellungen	22
4.1.1 Audio- und Video-Guides.....	22
4.1.2 Taktile Hilfsmittel	23
4.2 Die Interaktion mit Besucher*innen	24
4.2.1 Den Rundgang vorstellen.....	24
4.2.2 Die Präsentation der Objekte und Gegenstände eines Museums.....	25
4.2.3 Kunst für Blinde Menschen beschreiben	27
4.2.4 Workshops, interaktive Angebote und Seminare	28
4.3 Geschichten erzählen	29
4.3.1 Jedes Kunstwerk erzählt eine Geschichte.....	29
4.3.2 Eine Geschichte strukturieren.....	29
5 FAZIT.....	32
Anhang 1 – Prüfkriterien zur Barrierefreiheit.....	33
Anhang 2 - Internetquellen	38

ZWECK UND INHALT DES HANDBUCHS

Dieses Handbuch soll Museumsangestellte dazu befähigen, hochwertigere Serviceleistungen für alle Besucher und Besucherinnen ihres Museums zu erbringen.

Das Handbuch bietet grundlegende Informationen darüber, wie Inklusion von Museumsbesuchern mit Behinderungen funktioniert und ist in vier Kapitel gegliedert.

- **Das Projekt COME-IN!** führt kurz und knapp in die Ziele, die Partnerschaft und die Maßnahmen des Projekts COME-IN! ein, deren Umsetzung die Zugänglichkeit innerhalb von Museen verbessern soll.
- **Sensibilisierung:** setzt sich nicht nur mit Problemen auseinander, die Integration und Zugänglichkeit betreffen, sondern auch mit den erforderlichen Maßnahmen, die zur Überwindung und Beseitigung von Barrieren jeglicher Art in einem Museum geeignet sind.
- **Die Dienstleistungskette** konzentriert sich auf die korrekte Anwendung von Prozessen und verfügbaren Hilfsmitteln, damit die Servicequalität auf jeder Etappe der Dienstleistungskette gewährleistet ist.
- **Der Ausstellungsbesuch** erläutert, wie man einzelne Besucher oder Besuchergruppen begleitet und ihnen einen adäquaten Service bietet.

Anhang 1 und 2 bilden die COME-IN!-Kriterien für Barrierefreiheit ab und enthalten einige Online-Quellen mit weiterführenden Informationen zum Thema Barrierefreiheit.

1 DAS PROJEKT COME-IN!

1.1 Die Projektziele

COME-IN! beabsichtigt, das kulturelle Erbe der EU durch eine höhere Auslastung kleiner und mittelgroßer Museen zu fördern, indem es diese einer breiteren Öffentlichkeit zugänglich macht. Das übergreifende Projektziel ist INKLUSION.

Das Projekt COME-IN! wird durch das **Programm Interreg CENTRAL EUROPE** finanziert und partnerschaftlich auf europäischer Ebene von Behindertenverbänden, Universitäten, Museen, Ausbildungszentren und anderen Institutionen durchgeführt, welche mit der Problematik der Barrierefreiheit befasst sind.

Auf der Internetseite von COME-IN sind detaillierte Informationen über das Projekt veröffentlicht:

<http://www.interreg-central.eu/Content.Node/COME-IN.html>.

1.2 Die Interventionsprinzipien des Projekts

COME-IN! stützt sich auf folgende Interventionsprinzipien:

- Verbesserung der Internetkommunikation zu den Dienstleistungen von Museen für alle Besucher.
- Beseitigung physischer Barrieren innerhalb und außerhalb von Museen.
- Gestaltung barrierefreier Ausstellungen für jedermann.
- Ausstattung mit Audio- und Videoguides, Hilfsmitteln zur Verbesserung der Sicht, taktilen Mitteln und Multimedia-Applikationen.
- Erleichterte Teilnahme an kulturellen Veranstaltungen.
- Schulung des gesamte Museums-Personals, um einen guten Service für alle Besucher und Besucherinnen sicherzustellen.
- Einführung des COME IN!-Kennzeichens zur Auszeichnung von Museen, welche die Zugänglichkeitsnormen erfüllen.

1.3 Inklusion und Zugänglichkeit für alle

COME-IN! stützt sich auf zwei Grundprinzipien:

INKLUSION

bedeutet, dass jeder/jede so respektiert wird, wie er oder sie ist. Es bedeutet, dass alle Menschen die Chance haben, uneingeschränkt am gesellschaftlichen Leben zu partizipieren. Die Gestaltung des gesamten Museumsinneren, von den Ausstellungsräumen bis zu den Bildungsangeboten, soll ein Höchstmaß an Integration erreichen.

BARRIEREFREIHEIT

bedeutet Freiheit von Barrieren jeder Art. Museen sollten für den gleichberechtigten Zugang aller sowie für eine einladende Atmosphäre und die Sicherstellung eines geeigneten Umfeldes eintreten. Zugänglichkeit muss Folgendes berücksichtigen:

- **Den physischen Zugang** zu öffentlichen Gebäuden, Straßen, Verkehrsmitteln und weiteren Einrichtungen in und außerhalb von Gebäuden, Museen eingeschlossen.
- **Zugriff auf Informationen und Kommunikation jeder Art** über die Bereitstellung benutzerfreundlicher Internetseiten, von Audio- und Video-Guides, Brailleschrift und taktilen Leitsystemen.
- **Den sozialen Zugang**, welcher das Recht auf gleichberechtigte Teilhabe an allen Bereichen des sozialen Lebens berührt: Bildung, Arbeit, Freizeit, Kultur, Sport, usw.
- **Den wirtschaftlichen Zugang** durch ein Angebot an Freikarten, verbilligten Karten und/oder die Bereitstellung eines bevorzugten Zutritts für behinderte Menschen und/oder Begleitpersonen.

Weitere Einzelheiten zur Barrierefreiheit in Museen enthält das COME-IN! Projektdokument COME-IN! Richtlinien.

1.4 Der gesetzliche Rahmen

Zusätzlich zur nationalen Gesetzgebung der Partnerländer von COME-IN! stützt sich das Projekt auf zwei wichtige Rechtsgrundlagen: Die Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen und die Europäische Behindertenstrategie 2010-2020.

Die UN-Konvention¹ ist eine Übereinkunft, die Respekt für die Würde, die Entscheidungen und die Integration aller Menschen mit Behinderungen einfordert und die Staaten dazu verpflichtet, Menschen mit Behinderungen an Entscheidungen zu beteiligen, die deren Leben beeinflussen.

Insbesondere setzt sich Artikel 30 der UN-Konvention für das Recht von Menschen mit Behinderungen auf Teilhabe am kulturellen Leben ein. Personen mit Behinderungen sollten auf Kulturmaterial in zugänglichen Formaten, auf Fernsehprogramme, Filme, Theater und andere kulturelle Aktivitäten in zugänglichen Formaten zugreifen, kulturelle Veranstaltungsorte erreichen oder auf Dienstleistungen zurückgreifen können.

Die Europäische Behindertenstrategie für die Dekade 2010-2020² setzt sich dadurch für die aktive Eingliederung und vollständige gesellschaftliche Teilhabe von Menschen mit Behinderungen ein, dass sie einen Maßnahmenkatalog zur Umsetzung in 8 Sonderbereichen verabschiedet hat:

- Barrierefreiheit
- Teilhabe
- Gleichstellung
- Beschäftigung
- Bildung und Ausbildung
- Sozialer Schutz
- Gesundheit
- Maßnahmen im Außenbereich

¹ Internetquelle: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html> (10.10.2016)

² Internetquelle: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=URISERV:em0047> (10.10.2016)

2 SENSIBILISIERUNG

2.1 Lücken schließen: Barrieren überwinden, die der Teilhabe entgegenstehen.

Die UN-Behindertenrechtskonvention stellt fest, dass “Personen mit Behinderungen alle Menschen einschließen, die langfristig physisch, geistig, intellektuell oder sensorisch beeinträchtigt sind. Das Wechselspiel dieser Beeinträchtigungen mit unterschiedlichen Barrieren steht ihrer gleichberechtigten vollständigen und tatsächlichen Teilhabe am gesellschaftlichen Zusammenleben mit anderen Menschen entgegen.”

Diese Definition unterstreicht die Tatsache, dass **die Barrieren und nicht die Behinderung das eigentliche Problem sind**. Von daher sollten uns vergegenwärtigen, dass “Die Person immer an erster Stelle steht.”

Deshalb setzt sich das PROJEKT COME-IN! für einen solchen Perspektivwechsel ein (**sozialer Ansatz vs medizinischer Ansatz**), der sich anhand eines integrativen Konzeptes auf die Barrieren und nicht auf die Behinderung konzentriert, was letztendlich allen Museumsbesuchern und nicht ausschließlich Menschen mit Behinderungen zugutekommt, wie die folgende Tabelle zeigt (Liste nicht vollständig):

(ICF³) SOZIALER ANSATZ VS (ICD⁴) MEDIZINISCHER ANSATZ	
Die Konzentration auf die Barrieren (Ermöglichen Sie einen integrativen Zugang)	Die Konzentration auf die Behinderungen
<ul style="list-style-type: none"> - Beseitigen Sie sämtliche Hindernisse, die der Bewegungsfreiheit Ihrer Besucher im Wege stehen (Stufen, Steigungen, kleine oder schwere Türen, etc.) - Vermeiden Sie weite Wegstrecken (überdenken Sie die vorhandenen Transportmöglichkeiten, richten Sie Ruheinseln und Komfortbereiche ein, usw.) - überdenken Sie die Funktionalität existierender Geräte/Hilfsmittel (Computer, Maus, usw.) - Passen Sie Ihre Beschilderung und Wegeleitsysteme sowie vorhandene Orientierungshilfen an. - Pflegen Sie eine nachvollziehbare und wertschätzende Art des körperlichen Kontakts und des sprachlichen Umgangs. - Ordnen Sie die Kunstwerke und ihre Beschriftung neu (Platzierungshöhe, räumliche Umgebung, usw.) - Stellen Sie Mittel und Wege zur Mobilitäts erleichterung bereit (Rollstühle, tragbare Stühle, usw.) 	<p>Eingeschränkte Mobilität:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rollstuhlfahrer*innen - Menschen mit Gehstöcken oder Gehhilfen - Ältere Menschen mit eingeschränkter Mobilität - Personen, die Asthma oder einer Herzkrankheit haben <p>- Weitere Einschränkungen der körperlichen Funktionalität: Stehen, Sitzen, Koordination, manuelle Geschicklichkeit</p> <p>- usw.</p>

³ Anm. d. Übers.: ICF= Internationale Klassifizierung der Funktionalität, Behinderung und Gesundheit

⁴ Anm. d. Übers.: ICD= Internationale Klassifizierung der Krankheiten

<p>Die Konzentration auf die Barrieren (Ermöglichen Sie einen integrativen Zugang)</p>	<p>Die Konzentration auf die Behinderungen</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Sorgen Sie für integrative Geräte/Hilfsmittel (taktil, Audio, Braille-Schrift, digital, usw.) - Ordnen Sie die Kunstwerke und ihre Beschriftungen neu an (Platzierungshöhe, räumliche Umgebung, Erläuterungen und Kataloge in Braille-Schrift, taktile Bücher, usw.) - Passen Sie die Beschilderung und auditive Orientierungshilfen/-Mittel an und achten Sie dabei auf Klarheit - Überarbeiten Sie die Präsentation der Werke (vereinfachter Sprachgebrauch, unterschiedliche Perspektiven, raumkonkrete Beschreibungen, taktile Hilfsmittel, Geschichtenerzählen, usw.) 	<p>Sehbehinderungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menschen, die von Geburt an blind sind - Blinde mit restlichem Sehvermögen - Menschen, die aufgrund von Verletzungen oder Erkrankungen erblindet sind - Sehbehinderte Menschen - Ältere Menschen mit eingeschränktem Sehvermögen
<ul style="list-style-type: none"> Stellen Sie integrative Geräte/ Hilfsmittel bereit (Radio/ WIFI-Audio-Loops, Hörhilfen, usw.) - Überarbeiten Sie die Präsentation der Kunstwerke (vereinfachte Sprache, Gebärdensprache, Video, usw.) 	<p>Eingeschränktes Hörvermögen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Von Geburt an oder früh ertaubte Menschen - Menschen, die Ihr Gehör im Laufe ihres Lebens eingebüßt haben. - Menschen mit einem gewissen Grad der Gehörbeeinträchtigung.

Die Konzentration auf die Barrieren (Ermöglichen Sie einen integrativen Zugang)	Die Konzentration auf die Behinderungen
<ul style="list-style-type: none"> - Führen Sie Ihre Besucher multisensorisch an Kunst heran (Kunst mit allen Sinnen erleben) - Pflegen Sie einen praktischen, erfahrungsorientierten Umgang mit Kunst (bieten Sie Workshops, Laborsitzungen, usw. an). - Überarbeiten Sie die Präsentation der Kunstwerke (einfache Sprache, eine überschaubare Zahl an Kunstwerken, Geschichtenerzählen, usw.). 	<p>Eine Lernbehinderung beeinflusst gewöhnlich die Art und Weise, wie eine Person mit ihrem sozialen Umfeld interagiert sowie die Art, wie sie/er Informationen verarbeitet. Die häufigsten Lernschwierigkeiten sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dyslexie: Schwierigkeiten sowohl beim Lesen und Schreiben als auch mit der Rechtschreibung. - Dyskalkulie: Schwierigkeiten beim Erlernen und mit dem Verständnis mathematischer Begriffe/ Symbole. - Dyspraxie (entwicklungsbedingte Koordinationsstörung, DCD) wirkt sich auf die Bewegungskoordination aus. Die intellektuellen Fähigkeiten sind durch DCD nicht beeinträchtigt. - Menschen mit einem Aufmerksamkeitsdefizit-Syndrom
<ul style="list-style-type: none"> - Sorgen Sie für ein integratives Umfeld und ermöglichen Sie Ihren Besuchern ein individuelles und ruhiges Ausstellungserlebnis (Orte zum Ausruhen, Workshops, usw.) - Überarbeiten Sie die Präsentation der Kunstwerke, indem Sie sich einer einfachen Sprache bedienen und unterschiedliche Perspektiven einnehmen (vereinfachte Zeitachsen; raumkonkrete Schilderungen, Geschichtenerzählen). 	<p>Zu den voraussichtlichen geistigen/ intellektuellen Beeinträchtigungen gehören:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agoraphobie - Depression - Persönlichkeitsstörung - Schizophrenie - Angststörungen - Alzheimersche Krankheit - Autismus

2.2 Die richtige Wortwahl:

Eine angemessene Wortwahl und entsprechende Formulierungen sind maßgeblich, wenn Sie mit oder über Menschen mit Behinderungen sprechen. Sprache kann ausgesprochen integrationsfördernd wirken, andererseits werden Stereotype und soziale Schranken durch sie

zementiert. Deshalb ist es hier besonders wichtig, sich auf die Person und nicht auf die Behinderung zu konzentrieren.

Hier nachfolgend einige nützliche Anregungen:

- Verwenden Sie niemals den bestimmten Artikel ‚der, die, das‘ zusammen mit der Bezeichnung für eine bestimmte Behinderung, um Menschen mit eben dieser Behinderung zu beschreiben. Der bevorzugt verwendete Begriff ‚Menschen mit Behinderungen‘ betont die Menschlichkeit des Individuums und vermeidet, dass jemand zum Objekt gemacht wird.
- Bezeichnen Sie Menschen ohne Behinderung niemals als ‚normal‘, um sie von Menschen mit Behinderungen zu unterscheiden. Verwenden Sie stattdessen die Formulierung ‚nicht behindert‘⁵ oder ‚Menschen ohne Behinderung‘.
- Vermeiden Sie einen Sprachgebrauch, der eine Person mit einer Behinderung nur deshalb zum Helden/zur Heldin hochstilisiert, weil sie Erfahrung mit dieser Behinderung hat. Umgekehrt sollten Sie keineswegs davon ausgehen, dass Menschen mit einer Behinderung Opfer oder gar bedauernswerte Objekte sind⁶.
- Vermeiden Sie Formulierungen wie ‚leidet an‘, denn sie suggeriert Unbehagen, anhaltende Schmerzen und ein Gefühl der Hoffnungslosigkeit.
- Möglicherweise finden Rollstuhlfahrer überhaupt nicht, dass sie an ihren Rollstuhl ‚gefesselt‘ sind - versuchen Sie sich diesen also als eine Mobilitätshilfe vorzustellen.
- Die meisten behinderten Menschen fühlen sich mit einem alltagstauglichen Sprachgebrauch wohl. Rollstuhlfahrer*innen ‚gehen spazieren‘ und es ist gut möglich, dass es Menschen mit Sehbehinderungen entweder schön - oder überhaupt nicht schön

⁵ Internetquelle: Eine angemessene Terminologie - Brown University, USA: www.brown.edu/campus-life/support/accessibility-services/resources-teaching-students-disabilities/appropriate-terminology (12.10.2016)

⁶ Internetquelle: Das australische Behinderten-Netzwerk: www.and.org.au/pages/inclusive-language.html (12.10.2016)

finden - ‚Sie wiederzusehen‘. Es ist deshalb gut möglich, dass Einschränkungen einfach bedeuten, dass man einige Dinge anders macht.

- Gängige Formulierungen, die sich Behinderungen als etwas Negatives vorstellen, sollten Sie meiden. Beispiele dafür sind: ‚Unsere Bitten stießen auf taube Ohren‘ oder: ‚stockbesoffen‘.
- Meiden Sie passive Bezeichnungen, mit denen Sie eine Person zum Opfer erklären. Sprechen Sie eine Sprache, die behinderte Menschen als aktive Individuen, die ihr eigenes Leben im Griff haben, respektiert.

WAS GEHT UND WAS NICHT GEHT: WÖRTER, DIE MAN VERWENDEN SOLLTE UND SOLCHE, DIE MAN MEIDEN SOLLTE:	
Meiden Sie	Verwenden Sie:
(Der, die) Versehrte, (der, die) Behinderte	Menschen mit Behinderungen, behinderte Menschen
Geschlagen mit, leidet an, ein Opfer von	hat (Bezeichnung der Krankheit oder Einschränkung)
an den Rollstuhl gefesselt, an den Rollstuhl gebunden	Rollstuhlfahrer*in; Rollstuhlnutzer*in
Geistig behindert, geistig beschädigt, schwachsinnig, nicht normal	Mit einer Lernbehinderung (Singular) mit Lernbehinderungen (Plural)
Krüppel, Invalide;	Menschen mit Behinderung
Spastiker	Eine Person mit Zerebralparese
körperlich gesund	nicht-behindert
Geisteskranker; verrückt; irre	Eine Person mit einer psychischen Störung
taub und stumm; taubstumm	Gehörlose/-r, Benutzer/-in der Gebärdensprache (SL), Person mit eingeschränktem Hörvermögen

Meiden Sie	Verwenden Sie:
Der/die Blinde	Menschen mit eingeschränktem Sehvermögen/einer Sehbehinderung; blinde Menschen, blinde und teilsichtige Menschen
Ein Epileptiker, Diabetiker, Depressiver, und so fort	Eine Person mit Epilepsie, Diabetes, Depression oder jemand, die/der Epilepsie, Diabetes, eine Depression hat
Zwerg; Kleinwüchsiger	Jemand mit einer Wachstumsstörung oder mit Kleinwuchs.
Anfälle, Attacken	Krampfanfälle/Episoden ⁷

3 DIE DIENSTLEISTUNGSKETTE

3.1 Barrierefreiheit abbilden

Eine Ausstellung sollte möglichst zugänglich konzipiert sein, damit sie leicht besichtigt und von jedermann wahrgenommen werden kann. Dieser Ansatz basiert auf den Gestaltungsprinzipien des ‚universellen Designs‘.

„Universelles Design“ meint die möglichst umfassende Gestaltung von Produkten, Umgebungen, Programmen und Dienstleistungen zum Nutzen aller Menschen, ohne dass Anpassungen oder ein spezielles Design nötig sind. Wenn der Bedarf existiert, darf „universelles Design“ technische Hilfen für spezielle Personengruppen mit Behinderungen nicht ausschließen. (Art. 2 der UN-Behindertenrechtskonvention)

Das Projekt COME-IN! hat einen Zugang zur Barrierefreiheit entwickelt, welcher nicht ausschließlich Probleme berücksichtigt, die mit der Besichtigung einer Ausstellung oder der von Objekten und Gegenständen eines Museums verbunden sind. Darüber hinaus garantieren weitere wichtige Aspekte den Besuchern und Besucherinnen ein befriedigendes Besucherlebnis. Es handelt sich um die Bausteine der sogenannten

⁷ Internetquelle: Inklusiver Sprachgebrauch: www.gov.uk/government/publications/inclusive-communication/inclusive-language-words-to-use-and-avoid-when-writing-about-disability (14.10.2016)

„Dienstleistungskette“, die für die Besucher eines Museums alle relevanten Themen abdeckt.



In aller Regel sollte die *Dienstleistungskette* eines Museums folgende Bausteine berücksichtigen:

- Input - Information und Kommunikation vor dem Museumsbesuch
- Ankunft
- Eingangsbereich
- Kassenschalter
- Garderobe
- Ausstellungsbereich
- Toiletten
- Museums-Shop
- Output - Information und Kommunikation nach dem Museumsbesuch

Die Kriterien für Barrierefreiheit von COME-IN! fußen auf dem Abgleich sämtlicher Bausteine der *Dienstleistungskette* mit den vier Hauptthemen der Zugänglichkeit:

- Physischer Zugang
- Zugriff auf Information und Kommunikation
- Soziale Teilhabe
- Wirtschaftliche Teilhabe

Mithilfe der unten abgebildeten Matrix zur Barrierefreiheit können Sie überprüfen, ob die aktuelle Situation in Ihrem Museum, die von COME-IN definierten Zugänglichkeitskriterien erfüllt oder nicht.

Zugänglichkeit / Dienstleistungskette	Physischer Zugang	Zugriff auf Information & Kommunikation	Soziale Teilhabe	Wirtschaftliche Teilhabe
Input				
Ankunft				
Eingangsbereich				
Kassenschalter				
Garderobe				
Ausstellungsbereich				
Toilette				
Museums-Shop				
Output				

Die Überprüfung der Dienstleistungskette anhand dieser Matrix lässt sich individuell für jedes Museums anpassen. Wenn die Kriterien erfüllt sind, kann jedes Feld der Matrix angekreuzt werden. Diese Matrix definiert ausschließlich Mindeststandards. Wenn nichts angekreuzt wurde, bedeutet dies nicht, dass keine Anforderungen gestellt werden können.

Auf jeder Etappe der *Dienstleistungskette*, sollte das Museumspersonal das richtige Verfahren anwenden, um einen guten Service zu gewährleisten.

Der Nutzen der Dienstleistungskette als Werkzeug zur Bewertung der Zugänglichkeit liegt in:

- der lückenlosen Bewertung aller relevanten Bereiche und Serviceleistungen,
- einem strukturierten Verfahren,
- der Beachtung von Zugänglichkeit für ALLE Besucher und Besucherinnen.

Im Anhang „Prüfkriterien zur Barrierefreiheit“ finden Sie die Liste der Zugänglichkeitskriterien.

3.2 Einen herausragenden Kundenservice bieten

Sie wissen vielleicht, dass die ersten Augenblicke eines Museumsbesuchs sehr wichtig sind. Heißt man Sie herzlich willkommen, gibt man Ihnen alle notwendigen Informationen und ist Ihnen das Museumspersonal bei der Planung Ihres Museumsrundgangs behilflich und unterstützt es Sie auf professionelle Weise, so sind Sie eher geneigt, Ihren Besuch auch zu genießen. Das Museum und seine Mitarbeiter*innen machen sofort einen guten Eindruck auf Sie, und natürlich hinterlässt dies bei Ihnen das Gefühl, dass dieses Museum einen hochwertigen Service bietet.

Durch seine Berücksichtigung sämtlicher Aspekte eines Museumsbesuchs sollte dieses Konzept deshalb über die ganze Dienstleistungskette hinweg zum Wohle aller, Besucher*innen mit oder ohne Behinderungen, zur Anwendung kommen.

Menschen mit Behinderungen müssen einen Museumsbesuch umsichtig planen. Sie müssen wissen, wie sie dorthin kommen, ob irgendwelche Hindernisse den Zugang erschweren und welche Dienstleistungen dort verfügbar sind. So können sie entscheiden, ob sich der Besuch für sie lohnt oder nicht. Aus diesem Grunde sollten alle maßgeblichen Informationen, beispielsweise **auf der Internetseite des Museums, verfügbar und zugänglich sein.**

Nach ihrer Ankunft benötigen die Besucher*innen vielleicht weitere Informationen darüber, wie sie sich durch die Ausstellung bewegen können, oder dazu, **welche technischen Hilfsmittel verfügbar sind.** Vielleicht fordern sie auch eine bestimmte Art der Hilfestellung oder Assistenzleistung ein.

Zu guter Letzt möchten sie nach dem Besuch vielleicht noch ein Feedback zur Bewertung ihres Aufenthaltes hinterlassen.

Wenn wir einen guten Service erbringen wollen, müssen wir die richtige Information auch effizient vermitteln.

Deshalb finden Sie auch in den nächsten Abschnitten einige Tipps und Anregungen dazu:

- Welche Art Informationen Sie vor und während des Museumsbesuches zur Verfügung stellen sollten
- Auf welche Weise Sie sich das Feedback Ihrer Besucher einholen können
- Wie Sie klar und deutlich effizient kommunizieren
- Wie Sie mit Problemen der Besucher umgehen können.

3.2.1 Was Besucher wissen müssen

Gehen Sie nicht davon aus, dass sich heutzutage jeder Mensch vor dem Museumsbesuch die notwendigen Informationen im Internet einholt oder eine Broschüre liest. Viele Leute, speziell alte Menschen, greifen lieber zum Telefonhörer oder lassen sich ihre Fragen persönlich beantworten. Und wenn sie dann ankommen, ziehen sie es vor, Fragen zu stellen, anstatt sich die Hinweisschilder oder Erläuterungen vor dem Rundgang durchzulesen. Sie fühlen sich im persönlichen Kontakt weit besser aufgehoben als mit einem Stück Papier oder vor einem Bildschirm. Aus diesem Grunde ist es wichtig, den Wünschen aller Besucher stets mit der gleichen Aufmerksamkeit zu entsprechen, indem man ihnen folgende Informationen zur Verfügung stellt:

Physische Erreichbarkeit

- Anfahrtsbeschreibung
- Anbindung an barrierefreie öffentliche Verkehrsmittel
- Parkplätze für behinderte Menschen und Begleitpersonen
- Wege und Fußbodenbeläge mit taktilen und/oder sensorischen Eigenschaften
- Barrierefreier Eingangsbereich
- Verfügbarkeit von Sitzplätzen im Museumsbereich

Zur Ausstellung

- Was besichtigt werden kann, und ob es irgendwelche Einschränkungen beziehungsweise nicht zugängliche Museumsabschnitte gibt.

- Preise, Eintrittskarten, Vergünstigungen und kostenfreie Serviceleistungen für Personen mit Behinderungen oder ihre Begleitpersonen.
- Verfügbarkeit von Audio- und Video-Tools sowie Unterstützungsmöglichkeiten bei einer Sehschwäche und Schwerhörigkeit
- Museumsführer in Brailleschrift liegen bereit
- Taktile Hilfsmittel und Museumsrundgänge mit taktilen Ausstattungsmerkmalen sind verfügbar
- Die geschätzte Besichtigungsdauer
- Zusätzliche Services sind vorhanden: z.B. Rollstühle, Begleitpersonal
- Auf Anfrage gibt es Führungen oder Begleitpersonal auch kostenlos.
- Workshops und Labore

Weitere Serviceeinrichtungen

- Standorte der barrierefreien Garderobe, Umkleidekabinen
- Standort der barrierefreien Toiletten oder Wickeltische
- Café, Bar oder Erfrischungsmöglichkeiten
- Ruheräume
- Besucherzentrum

3.2.2 Besucherfeedback-Management

Es ist wichtig, sich die Anmerkungen, Kommentare und Vorschläge der Besucher nach dem Museumsbesuch einzuholen. Denn Fortschritt und die Verbesserung der Serviceleistungen sind so machbar. Jedes Museum hat unterschiedliche Mittel und Wege, sich Feedback einzuholen: angefangen beim klassischen Besucherbuch bis hin zu den anspruchsvolleren Touchscreen-Geräten. Die Besucher*innen können später auch Kommentare auf Sozialen Medienplattformen wie Facebook hinterlassen, falls das Museum dort präsent ist. Es ist also wichtig, dass Sie:

- die Besucher darauf ansprechen, ob sie ein Feedback geben wollen
- ihnen zeigen, wo und wie sie dieses bewerkstelligen können
- unterschiedliche barrierefreie Feedbackformate für sie zur Verfügung stellen
- sie gegebenenfalls dabei unterstützen
- das Besucher-Feedback sammeln und analysieren und gegebenenfalls Maßnahmen einleiten.

- die Besucher über alle Maßnahmen informieren, die auf erteiltes Feedback hin eingeleitet wurden. So sehen diese, dass ihre Resonanz geschätzt wird und Änderungen bewirken kann.

3.2.3 Angemessen Kommunizieren

Zuallererst heißen Sie jeden Besucher und jede Besucherin, der/die das Museum betritt, herzlich Willkommen. Menschen fühlen sich mit einem Lächeln und einer netten Begrüßung gut aufgehoben. Augenkontakt stellt wirkliche Kommunikation mit dem/der Besucher*in her. Die folgenden einfachen Regeln sollten Sie befolgen, sobald Sie eine Wegbeschreibung geben, etwas erklären oder Fragen telefonisch, am Empfang oder auf dem Museumsgelände beantworten:

- Sprechen in Sie Ihre Wörter und Sätze klar und deutlich aus.
- Sprechen Sie in kurzen Sätzen.
- Beim Sprechen niemals die Hand vor den Mund nehmen.
- Vermeiden Sie einen übermäßig komplizierten Sprachgebrauch und erklären Sie alles klar, deutlich und leicht verständlich.
- Passen Sie ihren Sprachgebrauch dem Publikum an.
- Seien Sie geduldig und wiederholen Sie sich bei Bedarf.
- Vermeiden Sie Hintergrundgeräusche während eines Telefonats.
- Nachrichten, die Sie auf dem Anrufbeantworter aufnehmen, sollten stets langsam und deutlich artikuliert werden.

Diese Vorgehensweise nützt nicht nur Menschen mit Behinderung, sondern allen!

3.2.4 Was bei der Interaktion mit Besucher*innen geht, und was nicht geht

Einer der wichtigsten Faktoren in der Beziehung zwischen Besuchern und Museumsangestellten ist die Art der Interaktion.

An dieser Stelle finde Sie eine Beispielliste positiver und negativer Interaktions-Ansätze:

- Konzentrieren Sie sich stets auf die Person und nicht auf die Behinderung

- Richten Sie Ihre Aufmerksamkeit grundsätzlich auf die Person mit der Behinderung und nie auf ihre/-n oder seine/-n Assistenten/-in oder den/die Dolmetscher/-in.
- Fragen Sie, ob er/sie Hilfe braucht und welche Art von Hilfestellung benötigt wird.
- Falls das Hilfsangebot angenommen wird, warten Sie auf Instruktionen.
- Respektieren Sie stets die menschliche Intim- und Privatsphäre.
- Sprechen Sie mit der Person auf Augenhöhe.
- Sorgen Sie beim Sprechen dafür, dass die Leute Ihre Lippen und Ihre Mimik sehen können.
- Wenn Sie eine blinde oder sehbehinderte Person zu Fuß begleiten, können Sie verbale Instruktionen geben, indem Sie die Umgebung und auch Hindernisse beschreiben (z.B. Stufen, Sitzgelegenheiten, usw.).
- Lenken Sie Führungshunde niemals von ihrer Aufgabe ab.
- Haben Sie keine Angst davor, Fehler zu machen. Das passiert jedem einmal. Lernen Sie einfach daraus und machen Sie da weiter, wo Sie gerade sind.

3.2.5 Probleme lösen

Menschen schätzen es besonders, wenn sie jemanden finden, der/die für sie Probleme löst. Besucher benötigen vielleicht irgendwann einmal Hilfe, seien Sie also stets darauf vorbereitet, nach Lösungen suchen zu müssen!

Hier sind ein paar einfache Anregungen, wie Sie sich in dieser Situation verhalten können (Was geht):

- Hören Sie aufmerksam zu, wenn jemand etwas von Ihnen möchte, denn Sie müssen genau verstehen, was das Problem ist.
- Nehmen Sie mit dem- oder derjenigen Blickkontakt auf, während er oder sie Ihnen das Anliegen erläutert. Er oder sie muss spüren, dass Sie ihm/ihr aufmerksam zuhören und sich für das Problem interessieren.
- Haken Sie nach, um sicherzustellen, dass Sie korrekt begriffen haben, worum es geht.
- Denken Sie über mögliche Lösungen nach.
- Seien Sie flexibel, es sei denn, Sie verstoßen dadurch gegen irgendwelche wichtigen Auflagen.

- Wenn Sie keine Lösung finden können, begleiten Sie die Person zu einer Kollegin oder einem Kollegen, die oder der das Problem vielleicht in den Griff bekommt.

Hier ist eine Liste von Verhaltensweisen, die Sie meiden sollten. (Was nicht geht)

- Geben Sie niemals vor, jemandem zu zuhören, und sagen anschließend - obwohl Sie das Problem überhaupt nicht verstanden haben -, dass Sie ihm oder ihr nicht weiterhelfen können.
- Sagen Sie niemals, dass Sie für etwas nicht zuständig sind, ohne die/den eigentliche/-n Verantwortliche/-n zu erwähnen, die/der in dieser Sache vielleicht hilfreich sein könnte.
- Verweisen Sie die Person niemals an andere Kollegen, ohne vorher zu wissen, ob diese überhaupt in der Lage sind, zu helfen.

Es ist nicht allerdings nicht immer möglich, eine Lösung zu finden. Die Besucher*innen erwarten nicht von Ihnen, dass Sie Wunder vollbringen. Allerdings werden sie Ihre Bemühungen und Ihre praktische Hilfsbereitschaft sehr wohl zu schätzen wissen.

4 DER AUSSTELLUNGSBESUCH

4.1 Multisensorische Ausstellungen

Multisensorische Präsentationen ermöglichen es auch Menschen mit visuellen, auditiven und kognitiven Einschränkungen, in den Genuss einer Ausstellung zu kommen. ‚Multisensorisch‘ bedeutet, dass man über mehr als ein Sinnesorgan Zugriff auf Informationen bekommt. Außer durch das Sehen, sollte eine Ausstellung so intensiv wie möglich auch mit anderen Sinnen erfahren werden können: durch Hören, Tasten, Schmecken und Riechen.

Auf einem multisensorischen Rundgang nähert man sich der Kunst über eine Kombination unterschiedlicher Sinneswahrnehmungen an. Beispielsweise dann, wenn eine gesprochene Führung nicht nur in einfacher Sprache und Gebärdensprache durchgeführt wird, sondern auch Objekte beinhaltet, die Besucher*innen ertasten, riechen und schmecken können. Positive Erfahrungen lassen sich auch mit Kreativ-Workshops sammeln, bei denen Besucher*innen aktiv in verschiedene Aktivitäten einbezogen werden. (Zeichnen, Malen, usw.)

Museen stellen Besucher*innen auch technische Hilfsmittel, wie Audio- und Video-Guides, Seh-/Hörhilfen, Multimedia-Geräte, taktile Hilfsmittel sowie Museumsführer in einfacher Sprache zur Verfügung.

4.1.1 Audio- und Video-Guides

Der große Nutzen von Audio-Guides bei der Besichtigung einer Ausstellung liegt darin, dass die Besucher und Besucherinnen ohne die Lektüre der Beschriftungen oder Informationstafeln unmittelbar beim Betrachten der Artefakte informiert werden. Dies ist eine große Hilfe für all jene, die möglicherweise Probleme mit dem Lesen haben, wie ältere Menschen, Kinder, Personen, die bifokale Linsen tragen, oder Personen mit Dyslexie.

Überdies ermöglichen Audio-Guides allen Besuchern eine bessere Würdigung der Artefakte: Sie können bei der Betrachtung Abstand nehmen, was ihnen die Chance eröffnet, das Kunstwerk im Ganzen zu bestaunen.

Audio-Guides liegen normalerweise im Eingangsbereich des Museums zum Verleih aus, oder sie können als Apps auf Ihr Smartphone heruntergeladen werden. Blinde Menschen können Audio-Guides auf barrierefreien Tablets nutzen.

Der Inhalt eines Audio-Guides kann vielleicht aus einer einfachen Beschreibung der ausgestellten Artefakte bestehen oder die Geräte verfügen über modernere interaktive Eigenschaften für unterschiedliche Zwecke und Empfänger.

Sie bieten normalerweise:

- Einen interaktiven Museumsplan (Text und Audio)
- Text-, Audio- und Video-Beschreibungen der ausgestellten Artefakte in einer oder mehreren Sprachen
- Geführte Rundgänge durch die Ausstellung oder Rundgang-Empfehlungen
- Interaktive Spiele (z.B. für Kinder)
- Rundgänge, die auf erzählten Geschichten aufbauen
- Audiodeskriptive Guides für blinde Besucher
- Video-Guides mit Untertiteln oder solche mit Untertiteln einschließlich der Beschreibung von nichtsprachlichen Details (Geräuschen u.ä.)
- Video-Guides in Gebärdensprache

4.1.2 Taktile Hilfsmittel

Taktile Hilfsmittel können von Menschen mit Sehbehinderungen als Interpretationshilfen verwendet werden. Taktile Zeichnungen oder Gemälde übertragen Kunstwerke, Räume oder Gebäude in eine taktile Sprache.

Sie reproduzieren die Artefakte dabei nicht originalgetreu, sondern ermöglichen es den Menschen, sich das Bild geistig vor Augen zu führen.

Taktile Hilfsmittel können in Kombination mit Informationen in Brailleschrift und Audio-Erklärungen genutzt werden.

4.2 Die Interaktion mit Besucher*innen

Da Ausstellungsführungen für Besuchergruppen den Zweck verfolgen, den Besucher*innen etwas zu schildern, zu erklären und mitzuteilen, sollten die grundlegenden Kommunikationstechniken umfassend eingesetzt werden: Der Gebrauch der Stimme und Körpersprache, eine logische und deutliche Argumentationsweise, Rhythmik und Erzählung.

Bei Besucher*innen mit Sehbehinderungen ist es wichtig, die Kunstwerke so zu beschreiben und verbal wiederzugeben, dass jene sie sich tatsächlich vorstellen können. Unsere Schilderung kann mit der Verwendung einiger taktiler Reproduktionen oder Modelle kombiniert werden.

4.2.1 Den Rundgang vorstellen

Der Erstkontakt mit Besucher*innen gehört zu den wichtigsten Augenblicken eines Museumsbesuchs: **Stellen Sie sich vor** und begrüßen Sie jeden Besucher, jede Besucherin persönlich, solange es sich um eine überschaubare Gruppe handelt.

Wenn die Personen in der Gruppe einander nicht kennen, erkundigen Sie sich nach den Namen, und danach, woher sie kommen. So fällt es allen Beteiligten leichter, miteinander in Kontakt zu treten.

Fragen Sie nach, was sie sich von dem Besuch erwarten, oder was sie bewogen hat, das Museum aufzusuchen. Dies hilft Ihnen dabei, die Gestaltung des Rundgangs den Interessen und Bedürfnissen der Besucher anzupassen. Auf diese Weise erhalten die Besucher*innen nicht nur das Gefühl, dass sie wichtig sind, sondern auch, dass das Museum ihnen einen extra auf sie zugeschnittenen Rundgang und keine Standardführung anbietet.

In dieser Anfangsphase ist es wichtig, einen ersten Eindruck darüber zu gewinnen, wer die Besucher*innen sind und wie die Interaktion mit ihnen aussehen sollte. Versuchen Sie, genügend Informationen aus dieser einminütigen-Feedbackrunde zu schöpfen, um für diese Gruppe den angemessenen Kommunikationsstil wählen zu können.

An dieser Stelle stellen Sie den Teilnehmern den Rundgang vor: was sie besichtigen werden und wie lange die Tour dauert. Verteilen Sie Broschüren oder anderes Informationsmaterial, das die Besucher*innen vielleicht haben möchten.

Kommunizieren Sie klar, freundlich, aber bestimmt, falls es wichtige Vorschriften zu beachten gilt, die die Besucher*innen kennen sollten, oder irgendwelche Verhaltensregeln, die jene während des Rundgangs beachten sollten. Erläutern Sie dabei auch, weshalb Besucher*innen sich an die Auflagen halten sollten.

Geben Sie praktische Hinweise bezüglich der Ausstattung, erklären Sie die Lage der Toiletten, der Ruheräume, des Cafés oder des Museums-Shops. Erkundigen Sie sich vorab, ob die Teilnehmer*innen etwas benötigen, ob sie Sonderwünsche zur Ausstellung und bezüglich dessen haben, was sie sehen möchten, oder Extrawünsche zur vorhandenen Ausstattung.

Haken Sie nach, ob einige Teilnehmer Audio-/Video-Guides, Hilfsmittel oder irgendwelche anderen Vorrichtungen nutzen möchten.

Sobald Besucher*innen sehen, dass sich das Museumspersonal um sie und ihr Wohlergehen kümmert, ist das die Voraussetzung, ihr Vertrauen und ihre Sympathie zu gewinnen. Und das erleichtert Ihre Aufgabe wesentlich.

4.2.2 Die Präsentation der Objekte und Gegenstände eines Museums

Wenn Sie ein Objekt oder einen Gegenstand im Museum klar und ordentlich präsentieren möchten, sollten Sie dabei folgende Aspekte berücksichtigen:

Struktur

- Stellen Sie die Objekte unter Vorwegnahme der von Ihnen behandelten Themen kurz vor, damit die Besucher*innen der anschließenden Präsentation leichter folgen können.
- Beschreiben oder erklären Sie die Objekte
- Beziehen Sie die Besucher ein, indem Sie sich nach Meinungen, Eindrücken oder Empfindungen erkundigen, welche die Objekte bei ihnen hervorrufen.

- Wenden Sie bestimmte Techniken des Geschichtenerzählens an: sie haben sich als effiziente Mittel erwiesen, um die Aufmerksamkeit und Neugier, insbesondere bei Kindern, zu wecken.
- Schweifen Sie bei Ihrer Präsentation nicht zu oft vom eigentlichen Thema ab, sonst riskieren Sie, dass Sie den roten Faden und auch die Zusammenhänge zwischen den Inhalten verlieren.
- Stellen Sie einen starken und wirkungsvollen Satz, eine Aussage, die den Besuchern im Gedächtnis bleibt, an den Schluss Ihrer Präsentation und machen Sie auf diese Weise einen positiven Eindruck.

Sprachregister

- Achten Sie darauf, welche Art von Sprache Sie bei der Präsentation verwenden. Denn der Sprachstil sowie der Grad Ihrer Förmlichkeit hängen von der Art der Besucher*innen ab.
- Drücken Sie sich einfach und direkt aus.
- Benutzen Sie Wörter und Ausdrücke, die Sie sonst auch verwenden würden.
- Meiden Sie den Gebrauch schwieriger, abstrakter Begriffe.

Stimme

- Bevor Sie mit der Präsentation beginnen, sollten Sie sich vergewissern, ob Sie auch jede/-r hören kann. Passen Sie ihr Stimmvolumen, ohne zu schreien, so lange an, bis man Sie deutlich hören kann.
- Halten Sie die Aufmerksamkeit der Besucher aufrecht, indem Sie Ton, Rhythmus und Lautstärke Ihrer Stimme variieren. So klingt Ihre Stimme voller und ausdrucksstärker. Verfallen Sie zu keinem Zeitpunkt in einen monotonen Sprachduktus, sonst hört Ihnen bald keiner mehr zu.
- Sprechen Sie weder zu schnell noch zu langsam. Und vergessen Sie die Pausen nicht! Pausen sind genauso viel wert und genauso durchschlagend wie Wörter. Pausen dienen der Hervorhebung, oder tragen dazu bei, eine komische oder eine dramatische Wirkung zu erzielen.
- Schließlich sollten Sie das richtige Atmen nicht vergessen. Tiefes und regelmäßiges Atmen verbessert die Klangqualität Ihrer Stimme und löst die Anspannung.

Körpersprache

- Sorgen Sie für echte Kommunikation, indem Sie Augenkontakt mit Besucher*innen herstellen.
- Setzen Sie ihre Hände bewusst ein. Vor allem sollten Sie es vermeiden, sich am Kopf oder anderen Körperstellen zu kratzen. Benutzen Sie Ihre Hände, Finger und Arme, um Ihre Schilderungen zu begleiten und zu unterstreichen.
- Und schaukeln Sie nicht von einer Seite auf die andere!

4.2.3 Kunst für blinde Menschen beschreiben

Ehe Sie mit der eigentlichen mündlichen Beschreibung des Werks beginnen, ist es wichtig vorab einige Informationen bereitzustellen. Die folgenden Fragen tragen vielleicht dazu bei, die Vorstellung eines Werkes zu gliedern.

- Worum handelt es sich? Ein Gemälde, eine Statue, einen archäologischen Gegenstand ...
- Wo befindet es sich? Wie groß ist es? Woraus ist es gemacht?
- Was ist das Thema der Arbeit?
- Wer ist der Künstler/die Künstlerin?
- Wann wurde es geschaffen?
- Weshalb wurde es geschaffen?

Nun beginnen Sie mit der eigentlichen Beschreibung des Gegenstandes. Sie können eine taktile Reproduktion des Gemäldes verwenden, falls es überhaupt eine gibt. Die Person, die die Reproduktion ertastet, kann so weitere Hinweise bekommen, um das Bild mental zu reproduzieren. Denken Sie jedoch daran, dass die taktile Reproduktion nicht einer Fotografie, sondern eher einer Karte entspricht, auf der man die Position der dargestellten Elemente ermitteln kann.

Deshalb ist es anfangs notwendig, dass Sie die Hand der Person bei der Untersuchung der Reproduktion führen, und dabei die wichtigsten Bestandteile des Bildes erläutern, das er oder sie abtastet.

Farben könnte man „übersetzen“ oder mit etwas vergleichen, das mit anderen Sinnen wahrgenommen werden kann. Zum Beispiel dann, wenn man Farben mit Materialien wie Erde, Wasser, Holz oder Stein vergleicht, mit etwas, das blinde Besucher ertasten können.

4.2.4 Workshops, interaktive Angebote und Seminare

Museen können ideale Orte der Inspiration, des Lernens und der Freude sein. Sie können jedem, unabhängig von der kulturellen oder sozialen Herkunft, zahlreiche Gelegenheiten bieten, sich an Kunst, Wissenschaft und Geschichte zu erfreuen. Überdies wird hier das Lernen in einem kreativen Umfeld gefördert.

Workshops, interaktive Angebote und Seminare sind effiziente Mittel, um ein breiteres Besucherpublikum anzuziehen. Sie sind dabei nicht nur für Experten, sondern auch für Menschen attraktiv, für die ein Museumsbesuch sonst uninteressant wäre.

- Workshops eignen sich zur aktiven Einbindung der Besucher*innen und so wird die Freude am Museum noch größer. Darüber hinaus fördern Workshops ein tieferes Verständnis für die Themen einer Ausstellung. Die Besucher*innen sammeln dort praktische Erfahrungen, erwerben neue Fähigkeiten und Techniken und setzen kreative Projekte in die Tat um.
- Interaktive Angebote spornen zur Erkundung all dessen an, was Menschen während des Besuches zu sehen bekommen. Sie regen die Besucher an, aus eigener Erfahrung zu lernen. Es gibt viele Museums-Angebote für Schulen und Kinder, wie Aktivitätskisten, mit denen es sich zugleich spielen und lernen lässt.
- **Seminare** sind zwar normalerweise an Fachleute gerichtet, können aber durchaus auch interessierte Laien ansprechen, die etwas Neues lernen möchten.

4.3 Geschichten erzählen

4.3.1 Jedes Kunstwerk erzählt eine Geschichte.

Jedes Kunstwerk erzählt eine Geschichte. Nun, normalerweise gibt es eine Menge an Geschichten zu erzählen: Geschichten über den Künstler/die Künstlerin, den Werdegang des Werkes und die dargestellten Figuren.

Die Verwendung des Geschichtenerzählens macht den Museumsbesuch zu einer Bereicherung. Sie können thematisch eine Verbindung zwischen Objekten der Ausstellung herstellen und eine Geschichte daraus machen.

Natürlich lassen sich erzählte Geschichten auch zur Schilderung oder Erläuterung von Gegenständen heranziehen, die in Naturkunde- oder Wissenschaftsmuseen ausgestellt sind.

Sie können die Besucher*innen auch einbeziehen, indem Sie ihnen Fragen stellen oder Aufgaben geben. Wenn Sie über Mumien von Menschen sprechen, können Sie beispielsweise die Frage stellen, ob die alten Ägypter ausschließlich Menschen einbalsamiert haben. Normalerweise antworten die meisten Besucher darauf: „Nein, sie haben auch Tiere, wie Katzen, mumifiziert.“ Also könnten Sie eine Gruppe, ein paar Kinder zum Beispiel, dazu auffordern, die Tiermumien in der Ausstellung zu finden. Oder Sie fordern sie dazu auf, ihre eigenen Geschichten zu erfinden.

Wenn Sie in einer Ausstellung für eine Gruppe ein Kunstwerk beschreiben, bleiben Ihnen dafür nicht mehr als fünf Minuten Zeit. Höchstwahrscheinlich stehen die Besucher während sie Ihnen zuhören. Deshalb ist es wichtig, sich kurz zu fassen. Andernfalls, falls Sie einmal mehr Zeit benötigen, ist es besser, die Leute in einem Raum mit Sitzgelegenheiten unter Verwendung von Bildmaterial oder Videos zu informieren.

4.3.2 Eine Geschichte strukturieren

Alle Geschichten haben mehr oder weniger die gleiche dramatische Struktur, die sich in vier Hauptmomente gliedern lässt:

Die Ausgangssituation

- dient der Schilderung des Hintergrundes, auf dem sich die Geschichte abspielt (Raum und Zeit), und der Hauptfiguren.

Es geschieht etwas.

- Ein Ereignis bricht über die Ausgangssituation herein (z.B. Ein Konflikt zwischen den Figuren, ein Problem zeichnet sich ab, ein Verbrechen wird aufgedeckt, usw.)

Ereignisverlauf

- Die Abfolge der Ereignisse wird geschildert. Dies ist der Kern der Geschichte, es kommt zu Verwicklungen, eine Figur bekämpft die andere, und es ist keineswegs klar, was am Ende dabei herauskommt.

Höhepunkt

- Der Augenblick, in dem die Geschichte ihren dramatischen Höhepunkt erreicht. Die möglichen Ausgänge sind unterschiedlich: das Problem wird gelöst, der Mörder wird entdeckt, der Held stirbt, usw.

Die Lösung oder der Schluss

- Schildern Sie das neue Gleichgewicht, das nach der Lösung des Konflikts wiederhergestellt ist: Der Frieden ist geschlossen; der rechtmäßige König sitzt auf dem Thron, usw.

Jede Geschichte sollte die Balance zwischen unterschiedlichen Erzählweisen halten:

- **Erzählsequenzen**, die der Schilderung der Ereignisse und der Handlung der Geschichte vorbehalten sind.
- **Beschreibende Sequenzen**, die der Schilderung der Orte und Figuren dienen.
- **Nachdenkliche Sequenzen**, in denen Kommentare oder Erwägungen bezüglich der Figuren oder der Bedeutung der Geschichte geäußert werden.

Die Kombination dieser Elemente, bestimmt die Dynamik der Geschichte.



Es gibt noch eine letzte wichtige Besonderheit, die man wirkungsvoll einsetzen kann. Es kommt nämlich darauf an, wie man die Ereignisse miteinander verknüpft. Zum Beispiel kann man:

- Der Chronik der Ereignisse folgen.
- Die Geschichte von ihrem Ende aus erzählen.
- Von der Mitte aus alles berichten, was sich bisher ereignet hat, und dann bis zum Ende der Geschichte fortfahren.

Natürlich gibt es viele Optionen und Kombinationsmöglichkeiten. Es liegt ganz bei Ihnen, wie Sie Ihre Geschichte erzählen möchten.

5 FAZIT

COME-IN! Das Handbuch hat sich auf Kenntnisse und Fähigkeiten konzentriert, die für einen guten Besucherservice nötig sind. Alle Probleme bezüglich INKLUSION und ZUGÄNGLICHKEIT innerhalb von Museen wurden dabei aufgegriffen, und zwar insbesondere:

- Das BEWUSSTSEIN, dass BARRIEREN und nicht die Behinderung DAS PROBLEM sind. Dies bedeutet eine durchweg integrative Herangehensweise, von der alle Kunden des Museums, und nicht ausschließlich Menschen mit Behinderungen profitieren.
- Dass Kenntnisse darüber wichtig sind, wie man BARRIEREN ERMITTELT UND BESEITIGT, die den uneingeschränkten Zugang zu Museen und Galerien eventuell behindern.
- Ein INTEGRATIVER SPRACHGEBRAUCH, der sich auf die Person und nicht auf die Behinderung konzentriert.
- Die DIENSTLEISTUNGSKETTE des Museums, als innovative Herangehensweise an die Barrierefreiheit, die alle Aspekte des Besuches abdeckt: Information und Kommunikation vor dem Besuch, Ankunft, Eingangsbereich, Kassenschalter, Garderobe, Ausstellungsbereich, Toilette, Museums-Shop sowie Information und Kommunikation nach dem Besuch.
- Zu guter Letzt, die Relevanz der KOMMUNIKATION UND KUNDENPFLEGE, was impliziert, dass die Bedürfnisse und Anforderungen aller Kunden stets zu beachten sind.

Anhang 1 - Prüfkriterien zur Barrierefreiheit

ZUGÄNGLICHKEIT Dienstleistungskette	Physischer Zugang	Zugriff auf Informationen	Soziale Teilhabe	Wirtschaftliche Teilhabe
INPUT Information und Kommunikation vor dem Museumsbesuch.		<ul style="list-style-type: none"> • Die Zugriffserklärung • Internetzugang A/AA oder • Internetzugang AAA • Webseiten mit Videokomponenten in Gebärdensprache • <i>Informationen in vereinfachter Sprache</i> • Barrierefreie Gestaltung gedruckter Informationsschriften 	<ul style="list-style-type: none"> • Engagement in und Zusammenarbeit mit Behinderten-Verbänden • <i>Inklusionspolitik der Schulen</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Kostenlose oder • gleiche Serviceleistung zum selben Preis

ZUGÄNGLICHKEIT Dienstleistungskette	Physischer Zugang	Zugriff auf Informationen	Soziale Teilhabe	Wirtschaftliche Teilhabe
Ankunft	<ul style="list-style-type: none"> • Die Einhaltung von Standards/Regeln • Parkplätze für Menschen mit Behinderungen in der Nähe des Eingangsbereichs • Anbindung an barrierefreie öffentliche Verkehrsmittel • Wege und Fußbodenbeläge mit taktilen/sensorischen Eigenschaften 	<ul style="list-style-type: none"> • Ankunftsinformationen (als Teil der Zugangserklärung) • Barrierefreies Wegeleitsystem 		<ul style="list-style-type: none"> • Kostenlose Parkmöglichkeiten oder • gleiche Serviceleistung zum selben Preis (sowie kostenlose persönliche Assistenz)

ZUGÄNGLICHKEIT Dienstleistungskette	Physischer Zugang	Zugriff auf Informationen	Soziale Teilhabe	Wirtschaftliche Teilhabe
Eingangsbereich	<ul style="list-style-type: none"> • Die Einhaltung von Standards/Regeln • Zugängliche Türen • Ergonomische Treppen • Wenn Treppen vorhanden sind, dann muss es auch eine Rampe oder einen Lift geben • Bewegungsfreiraum • <i>Teppichboden für die Nutzung mit Rädern und Rollen geeignet</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Barrierefreie Information über den Eingangsbereich (Zugangserklärung) • Orientierungspläne (leicht lesbar, taktil) 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Kundenbetreuung im Eingangsbereich</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Entweder kostenlose oder • gleiche Serviceleistung zum selben Preis (und kostenlose persönliche Assistenz)

ZUGÄNGLICHKEIT Dienstleistungskette	Physischer Zugang	Zugriff auf Informationen	Soziale Teilhabe	Wirtschaftliche Teilhabe
Kassenschalter	<ul style="list-style-type: none"> • Die Einhaltung von Standards/Regeln • Ergonomischer Tisch (auch für Rollstuhlfahrer*innen geeignet) • Raum für Bewegungsfreiheit • Taktile Wege • Induktionsschleife 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausgebildetes Personal • deutlich gekennzeichnete Kassenschalter • <i>Barrierefreie Gestaltung der Preisinformationen (Schriftgröße, starke Kontraste, usw.)</i> • Broschüren/ Informationsblätter in alternativen Formen (leicht lesbar, Brailleschrift, usw.) 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Angestellte mit Behinderungen</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Entweder kostenlose oder • gleiche Serviceleistung zum selben Preis (und kostenlose persönliche Betreuung)

ZUGÄNGLICHKEIT Dienstleistungskette	Physischer Zugang	Zugriff auf Informationen	Soziale Teilhabe	Wirtschaftliche Teilhabe
Garderobe	<ul style="list-style-type: none"> Die Einhaltung von Standards/Regeln In der Nähe des Kassenschalters Barrierefreie Garderobe (z.B. Anbringungshöhe, etc.) Barrierefreie Schließfächer (taktile Nummern oder Zeichen, Kleiderbügel auf verschiedenen Höhen angebracht) 	<ul style="list-style-type: none"> Ausgebildetes Personal Barrierefreie Gestaltung der Preisinformationen (Schriftgröße, starke Kontraste, usw.) Deutlich gekennzeichnete Garderobe 	<ul style="list-style-type: none"> Angestellte mit Behinderungen 	<ul style="list-style-type: none"> Entweder kostenlose oder gleiche Dienstleistung zum selben Preis (und kostenlose persönliche Assistenz)

ZUGÄNGLICHKEIT Dienstleistungskette	Physischer Zugang	Zugriff auf Informationen	Soziale Teilhabe	Wirtschaftliche Teilhabe
Ausstellungsbereich	<ul style="list-style-type: none"> Einhaltung von Standards/Regeln Fußböden für Räder und Rollen geeignet Raum für Bewegungsfreiheit Wenn Treppen vorhanden sind, dann muss es auch eine Rampe oder Aufzüge geben Ausstellungsbezogenes Wegeleitsystem Der Besucherstrom unterscheidet sich nicht nach Menschen mit und ohne Behinderungen. Positionierung der Artefakte Ruhebereiche 	<ul style="list-style-type: none"> Informationen zum Ausstellungsbereich (Zugangserklärung) Das Wegeleitsystem der Ausstellung Beschreibungen der Artefakte in unterschiedlichen Formen Audio- und Video-Guides in alternativen Formen (Gebärdensprache, usw.) Immersive Erfahrung (die mehrere Sinne anspricht) Das Angebot an Hilfsmitteln (Induktionsschleife, usw.) 	<ul style="list-style-type: none"> Angestellte mit Behinderungen Inklusive Führungen Ausgebildetes Personal Führhunde zugelassen 	<ul style="list-style-type: none"> Entweder kostenlose oder gleiche Serviceleistung zum selben Preis (und kostenlose persönliche Assistenz)

ZUGÄNGLICHKEIT Dienstleistungskette	Physischer Zugang	Zugriff auf Informationen	Soziale Teilhabe	Wirtschaftliche Teilhabe
Toiletten	<ul style="list-style-type: none"> • Einhaltung von Standards/ Regeln • Barrierefreie Toiletten (Raum für Bewegungsfreiheit, Anbringungshöhe der Ausstattung, Haltegriffe, usw.) • Euroschlüssel für die Toiletten für Menschen mit Behinderungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Informationen zur Toilette in der Zugangserklärung • Deutlich gekennzeichnete Toiletten 		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Entweder kostenlose oder</i> • <i>oder gleiche Serviceleistungen zum selben Preis</i>

ZUGÄNGLICHKEIT Dienstleistungskette	Physischer Zugang	Zugriff auf Informationen und Kommunikation	Soziale Teilhabe	Wirtschaftliche Teilhabe
Museums-Shop	<ul style="list-style-type: none"> • Einhaltung von Standards/ Regeln • Barrierefreie Türen • Raum für Bewegungsfreiheit • <i>Barrierefreier Kassenschalter (Höhe, usw.)</i> • 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Barrierefrei gestaltete Preisinformationen</i> • Barrierefreie Bücher und Guides verfügbar • <i>Ausgebildetes Personal</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Angestellte mit Behinderungen 	



ZUGÄNGLICHKEIT Dienstleistungskette	Physischer Zugang	Zugriff auf Informationen und Kommunikation	Soziale Teilhabe	Wirtschaftliche Teilhabe
<p>OUTPUT Information und Kommunikation nach dem Museumsbesuch</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Einhaltung von Standards/Regeln • Sofern ein Kundenfeedback-Terminal vorhanden ist, muss er auch barrierefrei sein. • Unterschiedliche Formate für die Rückmeldung 	<ul style="list-style-type: none"> • Einhaltung der Standards des Museumseigenen Qualitätsmanagement-Systems • Informationen zum Feedback-Management • Regelungen/Einrichtungen für die Rückmeldung • Ausgebildetes Personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Feedback konzentriert sich auf soziale Teilhabe • Strategien zur Steigerung der Qualität 	

Anhang 2 - Internetquellen

Interaktion und Kommunikation

- National Service Knowledge Network (Anm. d. Übers: das nationale Dienstleistungsnetz der USA zum Informationsaustausch) auf YouTube, *Communicating with people with disabilities - Ask me first* (Anm. d. Übers: *Die Kommunikation mit Menschen mit einer Behinderungen - Frag mich zuerst*, in englischer Sprache),
<https://www.youtube.com/watch?v=VH0To4kXwfs>
- Coordown, Kurzfilm *“Not special needs”* (Anm. d. Übers: „Keine besonderen Bedürfnisse“, in englischer Sprache). <http://www.notspecialneeds.com/>
- Internetseite des National Service Knowledge Network (Anm. d. Übers: nationales Dienstleistungsnetz der USA zum Informationsaustausch - in englischer Sprache) : www.serviceandinclusion.org/index.php
- Internetseite des Internationalen Rates für die englische Braille-Schrift (Anm. d. Übers: in englischer Sprache), www.iceb.org
- Die Blindenschule von Perkins und die Schule des Bundesstaates Texas für Blinde und Menschen mit Sehbehinderungen, Wege zur Alphabetisierung (Anm. d. Übers: in englischer Sprache), www.pathstoliteracy.org
- Was Tommy Edison wiederfuhr. *Die komische Seite der Blindheit*. (Anm. d. Übers: in englischer Sprache)
<https://www.youtube.com/user/TommyEdisonXP/featured>
- Der britische Dylexie-Verband, *Was sind eigentlich besondere Lernschwierigkeiten?* (Anm. d. Übers: in englischer Sprache),
www.bdadyslexia.org.uk/educator/what-are-specific-learning-difficulties
- DysTalk, *Gespräche über Dyslexie, Dyskalkulie, Dyspraxie* (Videos) [Anm. d. Übers: in englischer Sprache] www.dystalk.com
- Die Internetseite des britischen Gehörlosen-Bundes, der British Deaf Association (Anm. d. Übers: in englischer Sprache): www.bda.org.uk
- Deutscher Gehörlosen Bund e.V. <http://www.gehoerlosen-bund.de/>
- Die Internetseite des Bundesinstituts der USA für Gehörlosigkeit und andere Kommunikationsstörungen, das National Institute on Deafness and Other Communication Disorders (Anm. d. Übers: in englischer Sprache):
www.nidcd.nih.gov/health/hearing-aids

Multisensorische Ausstellungen

- Kunsthistorisches Museum Wien. *Das Buch zum Museum*.
<https://shop.khm.at/en/shop/detail/?shop%5BshowItem%5D=10000000029464-1693-0&shop%5Bfilter%5D%5BtagsFacet%5D=>

- Checkliste zur Konzeption und Gestaltung von barrierefreien Ausstellungen <https://www.lmb.museum/de/fach-und-arbeitsgruppen/ag-barrierefreiheit-ausstellungen/barrierefreiheit/>
Fachkonferenz Inklusives Museum Frankfurt 2016, Mitschnitte der Vorträge
- <https://www.historisches-museum-frankfurt.de/barrierefrei/tagung>
- Das Macval-Museum für Zeitgenössische Kunst im Val de Marne bei Paris. *Multisensorische Führungen*. (Anm. d. Übers:in englischer und französischer Sprache) www.macval.fr/english/visits-events/visits/article/multi-sensory-tours#h3_tdm
- Metropolitan Museum of Art. (Anm. d. Übers:in englischer Sprache) www.metmuseum.org/blogs/digital-underground/2015/multisensory-met
- Typhlogisches Museum (Tiflološki muzej) Kroatien (Anm. d. Übers:in englischer Sprache). www.tifloloskimuzej.hr/home_en.aspx?id=48
- Das Van Gogh-Museum. *Van Gogh ertasten*. (Anm. d. Übers:in englischer Sprache) www.vangoghmuseum.nl/en/whats-on/feeling-van-gogh

Audio-Guides

- Britisches Museum, Audio-Guides, (Anm. d. Übers:in englischer Sprache) www.britishmuseum.org/visiting/planning_your_visit/audio_guides.aspx
- Metropolitan Museum of Art, Audio-Guides, (Anm. d. Übers:in englischer Sprache) www.metmuseum.org/visit/audio-guide

Taktile Hilfsmittel

- Anke Brock, Christophe Jouffrais. *Interaktive audio-taktile Karten für Menschen mit Sehbehinderungen* (Anm. d. Übers:in englischer und weiteren Sprachen). <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01237319/document>
- Britisches Museum. Raum 4 Taktiler Rundgang. (Anm. d. Übers:in englischer Sprache) http://www.britishmuseum.org/learning/access/egyptian_touch_tour.aspx
- Deutsches Historisches Museum (Berlin). Stationen mit integrativer Kommunikation. www.dhm.de/besuch-service/barrierefreies-museum.html
- Der Louvre. *Stationen zum Ertasten der historischen Entwicklung der Architektur* (Anm. d. Übers:in englischer und weiteren Sprachen). www.louvre.fr/accessibilite
- Zentrum für Virtual Reality und Visualisierung. *Taktile Gemälde/ Kunst jenseits des Sehens. Taktile Diagramme*. (Anm. d. Übers:in englischer Sprache) www.artbeyondsight.org/handbook/acs-tactile.shtml

Geschichtenerzählen

- Britisches Museum. *Feldnotizen über das Geschichtenerzählen*. (Anm. d. Übers:in englischer Sprache) www.britishmuseum.org/PDF/storytelling_resource_changed_font_size.pdf
- Die Londoner Nationalgalerie *Gemälde zum Geschichtenerzählen*. (Anm. d. Übers:in englischer Sprache) www.nationalgallery.org.uk/learning/teachers-and-schools/teaching-english-and-drama/paintings-for-storytelling
- Children Museum (Pittsburgh, USA) (Das Kindermuseum der Stadt Pittsburgh, USA). *Leitfaden mit Geschichten über das Museum*. (Anm. d. Übers:in englischer Sprache) <https://pittsburghkids.org/visit/accessibility>