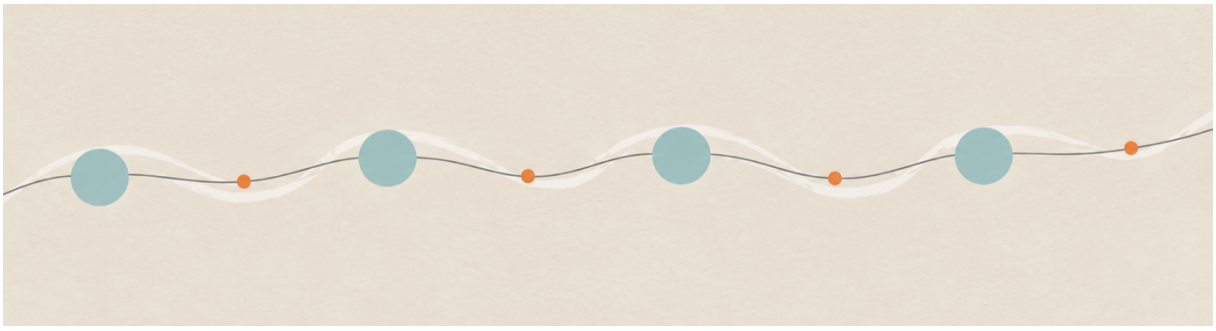
Die Access Chain als Reflexionsimpuls

Zugänglichkeit entlang der Visitor Journey



Ein Impuls zum Weiterdenken

Die folgenden Fragen laden dazu ein, die eigene Visitor Journey aus unterschiedlichen Perspektiven zu betrachten und Zugänglichkeit an verschiedenen Stellen zu reflektieren. Sie verstehen sich als Einstieg und Impuls – nicht als vollständige Checkliste.

Je nach Kontext können und sollen Fragen ergänzt, verändert oder vertieft werden – welche Fragen sind besonders relevant? Welche fehlen noch?

1. VOR DEM BESUCH

- Sind Informationen zur Zugänglichkeit (z. B. des Hauses, der Ausstellung oder bestimmter Angebote) leicht auffindbar?
- Beschreiben wir vorhandene Angebote ebenso transparent wie bestehende Einschränkungen?
- Welche Informationen brauchen Menschen mit unterschiedlichen Bedarfen, um ihren Besuch selbstbestimmt und verlässlich zu planen?
- Lassen sich Tickets, Zeitfenster und Bildungsangebote einfach und barrierearm buchen? Gibt es bei Bedarf niedrigschwellige Kontaktmöglichkeiten?

2. VOR ORT

- Wie leicht können sich Besucher*innen orientieren und selbstständig zurechtfinden?
- Wie werden Mitarbeitende auf unterschiedliche Bedürfnisse und Situationen vorbereitet?
- Wo entstehen Barrieren im Servicebereich – und für wen?
- Wie sind wir auf kurzfristige Änderungen und unerwartete Situationen vorbereitet – und wie flexibel können wir darauf reagieren?

3. AUSSTELLUNG & VERMITTLUNG

- Gibt es unterschiedliche Möglichkeiten, Inhalte zu erschließen?
- Welche unterschiedlichen Wahrnehmungs- und Lernweisen werden berücksichtigt?
- Welche Perspektiven fehlen bislang?
- Wie sichtbar sind inklusive Angebote und wie leicht können sie gefunden und genutzt werden?
- Wie selbstverständlich sind unterschiedliche Zugänge in Ausstellung und Vermittlung verankert?
- Welche Perspektiven fehlen bislang?

4. NACH DEM BESUCH

- Wie einfach und niedrigschwellig können Besucher*innen ihr Feedback geben?
- Wie werden Rückmeldungen aufgenommen, eingeordnet und bearbeitet?
- Wie fließen die Erfahrungen von Besucher*innen in die Weiterentwicklung von Angeboten und Prozessen ein?
- Welche Rückmeldungen erhalten wir bereits?

WAS NEHMEN WIR MIT? ERKENNTNISSE UND OFFENE FRAGEN

Die Reflexion entlang der Access Chain muss nicht mit diesen Impulsen abgeschlossen sein. Neue Erkenntnisse werfen oft neue Fragen auf oder lenken den Blick auf bislang nicht betrachtete Bereiche. Die folgenden Fragen helfen, die wichtigsten Ergebnisse festzuhalten und den Reflexionsprozess daran anzuknüpfen.

Welche Beobachtungen entlang der Visitor Journey sind für uns besonders relevant?

_____

_____

Welche Erkenntnisse lassen sich aus den Beobachtungen ableiten?

_____

_____

Welche weiteren Fragen ergeben sich daraus und sollen weiter vertieft werden?

_____

_____

Welche Perspektiven und Erfahrungen wurden noch nicht ausreichend berücksichtigt?

_____

_____

Welche weiteren Aspekte oder Bereiche sollten wir ergänzend in den Blick nehmen?

_____

_____

Welche nächsten Schritte leiten wir daraus ab?

_____

_____