Mental Model — EXPLORERS

Ich komme auf die Idee, ins Museum zu gehen

Ich überlege ins Museum zu gehen

- finde, dass mir der Museumsbesuch etwas bringen soll
- finde, Museum ist auch zum Zerstreuen/Treibenlassen da
- mag Input, neue Eindrücke, schaue, was zu entdecken ist
- mag in andere Welten abtauchen, mich da tummeln
- mag es zu browsen und mich überraschen zu lassen
- mache als gebildeter Mensch einfach Museumsbesuche
- will mit völlig neuen Themen konfrontiert werden
- möchte Themen, Epochen verstehen, darüber lernen
- kann mich in Museen in Ruhe mit einer Sache beschäftigen
- gehe in meiner Freizeit oft und gern ins Museum

Ich werde aufmerksam auf die Gemäldegalerie

- erfahre auf GG Website von Sonderpräsentation ("In neuem Licht")
- bekomme eine Empfehlung für Besuch der GG durch eine Bekannte
- werde durch SMB Jahreskarte auf GG aufmerksam

Ich überlege Alternativen zur Gemäldegalerie

- überlege andere SMB Museen, z.B. Pergamonmuseum als Option
- überlege moderne Kunst oder Foto, CO, Hamburger Bahnhof, SMB Sonderausstellung
- überlege Newton Museumsinsel Boros Galerien Mitte Filmmuseum

Ich entscheide mich für die Gemäldegalerie

- habe Jahreskarte, um SMB immer spontan besuchen zu können
- finde, die GG liegt wenig zentral
- will die Sonderpräsentation in der GG sehen ("In neuem Licht")
- habe eine Museumskarte, muss nicht extra Eintritt zahlen
- habe Zeit wegen frühem Feierabend
- finde, die GG sollte man mal besuchen, will nichts verpassen

Ich suche etwas ganz Konkretes in der Gemäldegalerie

- will Information zu Sklaverei im 15.-16. Jhd.
- will Rembrandt sehen
- suche intellektuelle Inspiration

Ich habe Sorge, ob der Gemäldegalerie-Besuch schön wird

- empfinde Bildungsgedanken als belastend, lebensfern
- befürchte, dass mir Rücken wehtut
- finde fraglich wie lange ich mich nach Arbeitstag konzentrieren kann
- brauche attraktive Umgebung: Cafes, Flanieren, nicht so teuer
- finde GG zeigt nicht meine Lieblingskunst (moderne Kunst/Foto)
- finde religiöse Themen der älteren Kunst langweilig
- muss mir immer Ruck geben, ins Museum zu gehen
- will im Museum nicht gestresst sein wegen früher Schließung 18:00 Uhr

Ich überlege eine Begleitperson mitzunehmen

- gehe allein in GG
- gehe meist alleine, denn gehe meist spontan
- tausche mich bei GG-Besuch nicht gern aus

1

Vor dem Besuch

Ich plane meinen Besuch

Ich überlege ein Rahmenprogramm

- will später noch zu Laden in der Nähe der GG
- organisiere nur Museumsbesuch

Ich suche inhaltliche Informationen zur Gemäldegalerie

- finde die Website Museen Berlin gut, übersichtlich
- gehe auf SMB Website für Info über alle SMB-Museen
- mag Website Museen Berlin: Hinweis auf unbekannte Museen
- habe GG gegoogelt
- lande bei Google auf SMB-Website mit mehreren Museen
- informiere mich vor Besuch möglichst viel über bestimmte Bilder

Ich suche Service-Informationen zur Gemäldegalerie

- suche Info zu Öffnungszeiten, Lage, wie man hinkommt
- suche auf GG-Website Adresse Öffnungszeit Ausstellungen
- finde gesuchte Informationen zu Adresse Öffnungszeiten Ausstellungen leichter

Ich vermisse besseren Service

- hätte gern vorab erfahren, ob es eine App gibt
- möchte Informationen/ verschiedene Optionen bei Wegbeschreibung zur GG

Ich suche Informationen zur Orientierung in der Gemäldegalerie

- will Lageplan online downloaden können um vorab zu planen

Ich suche Informationen zur Anreise

- nutze Google Maps, um Weg zur GG herauszufinden

Ich reise an

Ich bewege mich zur Gemäldegalerie mit ÖPNV

- finde Fußweg von Potsdamer Platz weiter als gedacht
- will bis vor Tür fahren, aber Bus ist umständlich zu finden
- finde GG mit Google Maps leicht zu finden
- fahre mit S-Bahn bis Potsdamer Platz und laufe zur GG
- nutze für Weg vom Potsdamer Platz zur GG Here Maps
- nutze Öffi-App

Ich betrete das Haus

Ich halte mich vor dem Ausstellungsbesuch im

Ich bewege mich zur Gemäldegalerie mit dem Fahrrad

- möchte mehr Fahrradständer
- komme mit dem Fahrrad

Ich bewege mich zur Gemäldegalerie mit dem Auto

Ich lasse das Kulturforum auf mich wirken

- finde der Platz vor GG könnte mehr Pflanzen vertragen
- finde die moderne Architektur passt nicht zur Sammlung
- will dass GG von außen einladender wirkt
- finde GG-Gebäude hübsch, gehört zu den schöneren Museen
- finde Baustellen vor GG irritierend
- finde den Weg zum Eingang ganz schön
- finde die Gebäudekomposition auf Kulturforum interessant
- warte auf Einlass, wünsche mir dafür vor der Tür Bänke
- empfinde Vorplatz als zu nackt und leer, zu viel Stein
- will Info wie GG und Kulturforum zusammenhängen

Ich orientiere mich am Kulturforum

- finde gut dass man am Kulturforum mehrere Museen hat
- will Wegleitführung zur GG, geht hinter Baustelle unter

Ich lasse das Foyer auf mich wirken

- finde das Foyer wirkt ausgestorben
- empfinde das Foyer wirkt lieblos und wie eine Uni-Aula
- will, dass Foyer zwar hell, aber weniger kühl/Stabi-artig wirkt
- will, dass Foyer weniger riesig wirkt
- finde das Foyer nicht so toll
- empfinde im Foyer Vorfreude auf Museumsbesuch
- finde GG von innen sehr schön
- fühle mich wohl im Foyer
- finde GG innen übersichtlich, man findet alles sofort

Ich orientiere mich im Foyer

- weiß nicht, wofür die roten Streifen auf dem Boden da sind
- finde, dass das Foyer zu verschachtelt ist

Ich gehe zur Kasse/zum Informationenchalter

- will auf Ticketrückseite wichtige Informationen finden
- finde Personal sehr nett und hilfsbereit
- bekomme an Kasse genau die von mir benötigte Info
- hätte gern vorab erfahren, dass man Euro für Schließfach braucht
- wünsche Information dass Orientierung nicht einfach, aber: Lageplan
- möchte Info von Kassen-Personal wo Eingang zur Ausstellung ist
- freue mich, mein Ticket ist wie geplant an der Kasse hinterlegt
- kaufe Ticket vor Ort, will GG spontan besuchen

Haus auf

Ich gehe zur Garderobe

- finde die Schließfächer nicht sofort
- nutze ein Schließfach

Ich gehe auf die Toilette

- gehe vor dem Ausstellungsbesuch auf Toilette

Ich betrete die Ausstellung

Ich treffe auf das Einlasspersonal

Ich lasse mich treiben

- laufe mehrfach durch Ausstellung, ob mir ein Bild besonders auffällt
- schaue Bilder bekannter Künstler länger an
- ist auf Anhieb ein Bild etwas unverständlich, fesselt es den Blick
- komme einfach nur zum Schauen
- schaue einzelne Bilder an, die mir ins Auge fallen
- nutze Lageplan und Faltblatt nicht, laufe lieber so durch
- wandle ziellos durch Räume, lasse mich berieseln
- gehe nach Gefühl, nicht nach Plan durch Ausstellung
- lasse mich treiben

Ich orientiere mich in der Ausstellung

- will Start-Hinweis zur Orientierung ohne Lageplan
- brauche bei erstem Museumsbesuch Orientierungshilfe
- lasse mich lieber visuell leiten als über Informationsmaterial
- finde Wandelhalle/Sonderpräsentation ("In neuem Licht") leicht
- laufe kreuz und quer
- fange mit Altdeutschen an
- laufe von Rotunde aus erstmal nach rechts
- besuche erst Wandelhalle, dann andere Ausstellungsräume
- sehe mir gesamte Ausstellung an

Ich suche einen konkreten Ausstellungsinhalt

- suche Bilde/r von Mantegnas
- interessiere mich sehr für Sonderpräsentation ("In neuem Licht")
- will Rembrandt sehen

Ich nutze den Lageplan

- nehme Lageplan mit Zusatzbeschreibungen mit in Ausstellung
- mag Lageplan, animiert Bilder länger anzuschauen
- will in Lageplan abgebildete Bilder leicht finden
- will Lageplan als Erinnerung behalten
- will Lageplan klarer haben in Bezug auf Orientierung im Raum
- brauche klareren Lageplan um mich zurechtzufinden
- gucke immer ob alles so auffindbar ist, nutze ansonsten Lageplan
- finde den Lageplan hilfreich
- nutze Lageplan kaum, Gemälde selbst sind interessanter

Ich habe Probleme mich zu orientieren

- bekomme Alice-im-Wunderland-Gefühl, geht immer tiefer in Räume
- verliere die Orientierung
- verstehe Sinn der Wandfarben nicht
- verliere die Orientierung und breche den Besuch ab
- finde es frustierend mich zu verlaufen
- fühle mich wie im Irrgarten
- brauche Orientierung für mein Wissensmanagement
- will Orientierung um Wandelhalle wiederzufinden
- vergesse schnell Überblicksinformationen aus Wandelhalle
- will von Wandelhalle direkt in Räume gehen können

Ich wünsche mir konkrete Orientierungshilfen

- will klarere Gliederung der Ausstellung, ist unübersichtlich
- möchte Hinweis in jedem Raum zu Epoche und wichtigsten Künstlern
- finde Räume brauchen weniger Abzweigungen/Türen, unübersichtlich
- wünsche klare Orientierung, wie beim Überblick in Wandelhalle
- wünsche mir erkennbar sinnvolle Wandfarbgebung
- will in Räumen gut erkennen können, wo bedeutende Bilder sind
- möchte für Orientierung mehr Durchbrüche zur Wandelhalle
- will visuelle Routenvorschläge wie Bodentupfer, Pfeil
- wünsche mir am Eingang Information, wo Kinderbereich ist
- will klareres Leitsystem mit Hinweis "Sie sind hier"

Ich bewege mich in der Wandelhalle

Ich lasse die Wandelhalle auf mich wirken

- finde Sonderpräsentation ("In neuem Licht") ganz schön
- finde gut, wenn Museen Objekte aus Depot zeigen
- finde die Bilder in der Wandelhalle toll
- mag warme Farben und Beleuchtung der Wandelhalle
- mag, dass Wandelhalle warme Farben hat
- empfinde Wandelhalle als sehr beruhigend, meditativ
- finde Wandelhalle total schön, lasse sie lang auf mich wirken
- mag den Brunnen wegen des Plätscherns
- mag, dass die Wandelhalle ruhig und groß ist
- finde die Wandelhalle hilft, um ins Museumserlebnis einzutauchen

Ich finde die Wandelhalle gibt Überblick und Orientierung

- merke die Wandelhalle hilft mir beim Konzentrieren/Fokussieren
- finde die Wandelhalle gibt einen total guten Überblick
- finde Konzept der Wandelhalle als Zentrum für umliegende Räume gut

Ich bewege mich im Kinder-Reich

Ich bewege mich im Kinder-Reich

- gehe auch ins Kinderparadies
- merke, das Kind in mir freut sich über den Kinderbereich
- finde Kinderbereich schön wegen verschiedener Farben und Materialien
- finde Kinderbereich toll wegen kindgerechter Sprache und Häppchen

Ich bewege mich in den Ausstellungsräumen

Ich lasse die Ausstellungsräume auf mich wirken

- finde das Innen-Design schön: Fußboden/Möbel/Brunnen/Plätschern
- fühle mich überfordert durch die Fülle an Gemälden
- bin irritiert durch den großen, weißen Eingangsraum, wohin jetzt
- mag Kombination verschiedener Atmosphären (Wandelhalle/Ausstellungsräume)
- werde von Räumlichkeiten/Atmosphäre im Museum vom Alltag entrückt
- finde Rotunde angenehm hell, schlicht und modern
- finde toll, dass man nah an Bilder darf und Details sehen kann
- mag Bilder berühmter Maler selbst erkennen

Ich finde bestimmte Ausstellungsinhalte besonders toll

- mag Pollaiuolo, ist ein alter Liebling von mir
- merke, Rogier van der Weyden gefällt mir heute ganz gut
- mag europäische Malerei am liebsten: Italien, Frankreich
- finde toll, dass so viele Rembrandts in der GG sind
- bleibe an mehreren Stillleben hängen

2

Während des Besuchs

Ich suche/möchte I

Ich finde ein bestimmtes Bild besonders toll

- finde Farbwahl auf Bild von Frau mit runder Brust mega geil
- finde das Breugel Sprichwörter-Bild schräg
- mir sticht Bild von dickem Mann (span.?) ins Auge, ist witzig
- finde Bild mit dicker nackter Venus ist ein tolles Ding
- bleibe länger bei Hieronymus Bosch, Johannes auf Patmos
- finde Rembrandt und Röntgen-bild/Übermalung spannend
- finde Bild mit Frau und kreisrunder Brust abgefahren
- finde Bild mit Uhrmacher, Kerzenschein, Licht-Schatten-Spiel toll
- merke Botticelli Madonna mit Kind/Lilie fällt wirklich ins Auge

Ich finde bestimmte Maltechniken besonders toll

- mag den Malstil von Boticelli
- bin von Rembrandts Malstil beeindruckt

Ich rezipiere die Ausstellungsgestaltung

- finde toll wie Beleuchtung Bilder aus sich heraus leuchten lässt
- mag in verschiedenen Räumen verschiedene Kontexte/Aspekte betont haben
- möchte nicht belehrt oder bevormundet werden
- finde Wandfarbe soll Bilder besser zur Geltung bringen
- finde Bilder hinter Glas kommen nicht richtig zur Geltung
- will nicht dass Licht auf Bildern in Wandelhalle blendet
- finde die ganze Wandfarben-gestaltung total geil
- finde toll, wie Wandfarben Bildern mehr Aufmerksamkeit bringen
- finde Ausleuchtung in kleinen dunkler gehaltenen Räumen schön
- mag kuratorischen Ansatz, Bild neben Röntgenaufnahme zu zeigen

Ich pausiere während des Ausstellungsbesuchs

- will sitzen, empfinde tragbare Stühle aber als Rentnersessel
- möchte mehr Sitzmöglichkeiten vor den Bildern
- finde die Holzsitzbänke wahnsinnig schön
- finde versteckte Sitzgelegenheiten überall in Ecken total toll
- trinke zwischendurch Kaffee im Café drinnen

Ich treffe auf andere Besucher

- gehe gern in Ruhe durchs Museum
- finde schön, dass so viele Kinder im Museum sind

Ich treffe auf Aufsichten

- fühle mich beobachtet und habe Sorge, ob Fotografieren geht
- finde Mitarbeiter freundlich, ruhig, distanziert
- finde es einschüchternd, dass es so viele Aufsichten gibt
- fände es hilfreich, wenn Personal proaktiver Informationen gäbe

Ich lese den Infoflyer

- nehme mir Flyer, Propekt, Katalog mit

nformationen zu den Ausstellunginhalten

Ich lese Labels

- will Info, wie zu Rembrandt/Röntgenbild, nur weniger Text
- will größere Labels an Bildern, sie sind schlecht zu lesen
- will sichtbare Information zu Bildern, möchte nicht suchen müssen
- will anregendere, reichere Information auf Labels an Bildern
- will mehr Wandtexte/Labels, mehr Informationen in Textform
- will traditionelle Labels mit drei Zeilen mehr Information zu Kontext
- finde Labels verständlich
- finde die Schildchen super
- lese die Labels
- lese anfangs Labels, verliere dann das Interesse daran

Ich reflektiere eine Museumsapp

- nutze App nur, wenn sie mir jemand im Museum erklärt
- will Information gut strukturiert zum Selbersuchen, im Wikipedia-Style
- mag sinnlose Spielerei oder Interaktion in Apps nicht
- möchte App auf Ausleihtablet statt eigenem Smartphone
- lade App nur bei starkem W-LAN im Museum runter
- fände interaktive Formate mit kurzer Information toll
- will selbst Führungen zusammenstellen können
- mag Apps nur, wenn Sinn und Handhabe schnell erkennbar
- mag einfache, schnelle App mit nicht zu viel Informationen/Menüpunkten
- mag App, die mir orientierungsmäßig und inhaltlich hilft

Ich nehme an einer Führung teil

- fände ad hoc Führungen gut
- will Führung, die einen Weg durch dieses Dickicht schlägt

Ich nutze den Audioguide

- will bessere, weniger plakative Audioguides
- mag Audioguides wegen Zusatzinformationen

Ich lese Wandtexte

Ich recherchiere im Internet

- will Smartphone für Wikipedia und Google nutzen für Kontext-Informationen
- möchte Verlinkung Website SMB zu Wikipedia-Informationen
- nutze Wikipedia-App im Museum

Ich bin aus einem anderen Grund online

Ich mache Fotos/Notizen

- will klare visuelle Information, ob oder wo fotografieren erlaubt ist
- fotografiere Räume, geile Kombi Wandfarben, Bilder, Bänke

Ich vermisse Informationen zum Kontext der Bilder

- will bei religiösen Bildern aktuellen Bezug, sonst langweilig
- wünsche Interpretationshilfen zu Bildern
- wünsche mir Kontextanker, die helfen sich aufs Thema einzulassen
- interessiere mich für Künstlerbiographien
- will Story hinter Bild erfahren, die man so nicht sofort sieht
- will Info zu Ateliersituation
- vermisse historischen Kontext, Bauernaufstand, Feudalismus, Goldenes Zeitalter
- will Info zu kulturhistorischem Kontext
- würde mich über kuriose Fakten zu Bildern freuen
- finde Kontext hilft, wertzuschätzen was man sieht
- will mehr Kontextinfo, gibt anderen Blick auf Bilder

Ich wünsche mir weitere konkrete Informationen (nicht Kontext)

- will Hilfe bei Einordnung warum ein Bild für Museum ausgewählt wurde
- will Information warum manche Bilder Informationen haben, andere nicht
- vermisse Informationen zu Maltechnik, Malverfahren
- möchte interessante Bildaspekte hervorgehoben haben
- will auf besondere Strichtechniken hingewiesen werden
- fände Hilfestellung gut, was genau wo im Bild zu finden ist
- wünsche mir Hinweise für interessante Details in Bildern
- will Information, was Gemeinsamkeit der Bilder im selben Raum ist

Ich vermisse die Eröffnung neuer Perspektiven

- will Informationen, warum so wenige Frauen Künstlerinnen waren/sind

Ich vermisse generelle Informationen rund um Sammlung/Gemäldegalerie

- lese in GG zuerst über Museumsgeschichte
- lese mir Sponsorenliste durch

Ich wünsche mir noch andere Vermittlung

- will interaktives Format, um schnell viele Informationen herauszuziehen

Ich wünsche mir spezielle Vermittlung für Kinder/ Studierende

Ich nutze Instagram

- mache Fotos, lade auf Instagram hoch und tagge Ort
- sende über Instagram Sneak Peak aus Ausstellung
- brauche guten Internetempfang für Instagram

Ich nutze mein Smartphone für andere Dinge

- will W-LAN um ggf. Termin verschieben zu können
- nutze Smartphone in GG zum Musikhören und SMS lesen

Ich halte mich nach dem Ausstellungsbesuch im Haus auf

Ich halte mich noch im Foyer auf

- bemerke beim Rauslaufen dann auch den Ständer mit Lageplan
- schaue den Lageplan nochmal an, um Besuch zu backtracken

Ich halte mich noch im Kunstraum der Gemäldegalerie auf

Ich gehe ins Museumscafé

- will nicht, dass es überall nach Essen riecht

Ich gehe auf die Toilette

- gehe nach Ausstellungsbesuch auf die Toilette

Ich gehe zur Garderobe

Bedürfnis 🟦
Tätigkeit 🟩
Emotion 🟪

3

Nach dem Besuch

Ich reise ab

Ich reflektiere meinen Gemäldegalerie-Besuch

Ich gehe in den Museumshop

- 🟩 kaufe oft Museumskatalog als Statussymbol, das im Regal steht
- 🟦 will Bücher zur Sammlung oder Sonderausstellung zum Angucken
- 🟦 bin genervt von ganzem Souvenirkram
- 🟦 will Shop einladender, nicht so Flughafen-/Kirmesmäßig
- 🟩 browse im Museumsshop, kaufe aber nichts
- 🟦 finde der Museumsshop wirkt provisorisch hingestellt
- 🟪 finde den Museumsshop schön

Ich kaufe etwas im Museumsshop

Ich reise ab

- 🟩 gehe nach Museumsbesuch in der Nähe der GG einkaufen
- 🟩 fahre nach Besuch direkt mit S-Bahn nach Hause
- 🟦 will schöneren Zugang zu Café (draußen), gleicht Parkgarage
- 🟦 will bessere Auswahl an / Werbung für/von Cafés rund ums Museum

Ich suche nachträglich Informationen im Internet

- 🟩 google noch einige Künstler nachträglich
- 🟩 google noch Informationen zu geschichtlichem Kontext zu Bildern nachträglich

Ich suche nachträglich Informationen an anderer Stelle

- 🟦 will in Flyern nachlesen, die Ausstellungen gut zusammenfassen
- 🟩 nutze gern den Museumskatalog zum Nachbereiten

Ich lasse konkrete Highlights und Painpoints Revue passieren

- 🟦 finde die Ausstellung ist sehr groß und unübersichtlich
- 🟪 finde Rembrandt im Original und in Farbe zu sehen toll
- 🟪 finde Erwartung übererfüllt wegen überraschend gefundenem Kinder-Reich
- 🟪 finde Erwartungen übererfüllt wegen überraschend gefundener Wandelhalle
- 🟪 finde Erwartungen sind erfüllt, weil Rembrandt toll war
- 🟪 finde Bilder und Beleuchtung toll
- 🟪 merke, religiöse Malerei gefällt mir nach wie vor nicht
- 🟪 habe das Gefühl, dass mir viel Information fehlt

Ich lasse meinen Besuch emotional Revue passieren

- 🟪 fühle mich nicht ausgetrocknet, gute Luft/Klima im Museum
- 🟪 bin glücklich nach Kunstgenuss und müde und hungrig
- 🟪 merke, GG ist nicht so langweilig wie befürchtet
- 🟪 empfinde Fülle an Eindrücken von der Ausstellung als positiv
- 🟪 empfinde Ruhe und Atmosphäre in GG als positiv
- 🟪 bin zufrieden mit Museumsbesuch
- 🟪 bin erleichtert, wieder an die frische Luft zu kommen
- 🟪 habe das Gefühl, etwas hinter mich gebracht zu haben
- 🟪 fühle mich gut, aber müde wegen oft chaotischer Informationsaufnahme

Ich berichte anderen über meinen Gemäldegalerie-Besuch

- 🟩 empfehle Freunden, Mitbewohnern Besuch in GG
- 🟩 berichte Niemandem, nur bei supertollen Sonderausstellungen
- 🟪 würde GG wegen großer Auswahl an Epochen und Rembrandt empfehlen

Ich überlege einen Folgebesuch

- 🟦 würde für eine andere Sonderausstellung wiederkommen
- 🟦 würde für eine neu sortierte Ausstellung wiederkommen
- 🟦 möchte wiederkommen, um die ganze Ausstellung zu sehen
- 🟦 möchte mich vertiefend mit ständiger Ausstellung beschäftigen
- 🟦 möchte GG nochmal besuchen mit Audioguide
- 🟦 will Instagram-Kanal der GG folgen können
- 🟦 will gute Plakatwerbung, weil Angebot in Berlin so groß ist
- 🟩 höre Informationen meist über Radio, Berliner Sender, Frühstücksradio
- 🟦 will Newsletter zu allen SMB, nicht nur zu GG
- 🟦 will Info zu Ausstellungen über SMB via Jahreskarte
- 🟩 nutze Instagram als Erinnerungshilfe an z.B. Museumsbesuche