

Welterbe  
vermitteln

# Hand- reichung zu Informations- zentren im Welterbe



Organisation  
der Vereinten Nationen  
für Bildung, Wissenschaft  
und Kultur

Deutsche  
UNESCO-Kommission

# Welterbe vermitteln – Handreichung zu Informationszentren im Welterbe

Deutsche UNESCO-Kommission

6  
Danksagung

7  
Abkürzungen

9  
Über diese  
Handreichung

11  
1. Welterbevermittlung –  
Regulatorischer  
Rahmen und Richtlinien

12  
UNESCO-Welterbekonvention (1972)

13  
Richtlinien für die Durchführung des  
Übereinkommens zum Schutz  
des Kultur- und Naturerbes der Welt  
(2017, deutsche Übersetzung der  
Fassung von 2015)

14  
Weitere ausgewählte internationale  
Rahmendokumente

14  
Leitfäden und Publikationen

17  
2. Erste Schritte vor  
und zu Beginn  
der Planungsphase

18  
Ausgangspunkt Vermittlungskonzept

18  
Exkurs  
Museum vs. Besucherzentrum.  
Gemeinsamkeiten und Unterschiede  
beider Einrichtungen in Verbindung  
mit dem UNESCO-Welterbe

21  
Fallbeispiel 1  
Konzeptstudie Welterbe-Infozentren -  
Touristische Entwicklung und Inwertsetzung  
des flächenhaften Welterbes „Bergwerk  
Rammelsberg, Altstadt von Goslar und Ober-  
harzer Wasserwirtschaft“

22  
Wahl des Standortes

23  
Fallbeispiel 2  
Neubau eines Besucherzentrums  
am Beispiel des UNESCO-Welterbes  
„Grube Messel“

25  
Fallbeispiel 3  
Das Welt-Erbe-Haus in der Hansestadt  
Wismar – Zur Nutzung eines Denk-  
mals als Informationszentrum am Beispiel  
des UNESCO-Welterbes „Altstädte von  
Stralsund und Wismar“

26  
Betriebskonzepte, Kooperationspartner  
und Akteure

28  
Fallbeispiel 4  
UNESCO-Welterbe und Bürgerbeteiligung –  
Das Welterbe-Pop-up-Besucherzentrum  
im UNESCO-Welterbe „Altstadt von Bamberg“

30  
Finanzierungsplanung

31  
Exkurs  
Ausgewählte mögliche Finanzierungsquellen  
für Informationszentren (in Deutschland)

32  
Ausschreibungsprozess

# Inhalt

35  
3. Hinweise und  
Überlegungen zur  
„Hardware“

36  
Die bauliche Gestaltung

37  
Fallbeispiel 5  
Erfolgsfaktoren bei der Einrichtung  
von Informations- und Besucherzentren –  
Erfahrungen aus dem UNESCO-Welterbe  
„Altstadt von Regensburg mit Stadtamhof“

40  
Szenographie, Technik und Ausstellungs-  
mobiliar

41  
Leitsysteme – intern und extern

42  
Personal des Informationszentrums

43  
Zugänglichkeit für alle

46  
Fallbeispiel 6  
„Reisen für alle“ am Beispiel des  
„Weltkulturerbes Rammelsberg Museum  
und Besucherbergwerk“, Teil des  
UNESCO-Welterbes „Bergwerk Rammels-  
berg, Altstadt von Goslar und Ober-  
harzer Wasserwirtschaft“

49  
4. Hinweise und  
Überlegungen zur  
„Software“

50  
Vermittlungsinhalte

51  
Fallbeispiel 7  
„Erbe der Menschheit“ – Auftaktthema  
in der Welterbe-Ausstellung Stralsund,  
Teil des UNESCO-Welterbes „Altstädte von  
Stralsund und Wismar“

53  
Fallbeispiel 8  
Welterbe & Globale Geoparks: Vermittlung,  
Bildung & Kooperation am Beispiel  
des UNESCO-Welterbes „Grube Messel“

54  
Fallbeispiel 9  
Bildung für Nachhaltige Entwicklung (BNE)  
ganzheitlich umgesetzt – Die Schutz-  
station Wattenmeer auf der Hallig Hooge  
im Welterbe „Wattenmeer“

56  
Zielgruppen der Vermittlung

58  
Vermittlungsformate und -methoden

59  
Zugänglichkeit für alle

# Danksagung

Diese Handreichung verdankt ihre Entstehung dem aktiven Einsatz, der Bereitschaft zum offenen und kritischen Austausch und der produktiven Mitwirkung aller Teilnehmenden der Arbeitstreffen zu Informations- und Besucherzentren im Welterbe sowie weiterer Experten und Praktiker des Welterbe-Managements in Deutschland und darüber hinaus.

Für die Ausrichtung und Mitgestaltung der Arbeitstreffen danken wir im Besonderen

- der Welterbe-Koordination der Kulturbehörde Hamburg in Person von Bernd Paulowitz und seinen Kolleginnen und Kollegen für den Anstoß des Austauschs und zwei Einladungen nach Hamburg im April und Mai 2017;
- dem Amt für Welterbe, Tourismus und Kultur der Hansestadt Wismar in Person von Norbert Huschner und seinem Team für die Einladung nach Wismar im September 2017;
- der Stiftung Welterbe im Harz in Person von Dr. Manuela Armenat und ihren Kollegen für die Einladung nach Goslar im April 2018;
- dem Pfahlbauten-Informationszentrum Baden-Württemberg des Landesamtes für Denkmalpflege im Regierungspräsidium Stuttgart, der Stadt Bad Buchau, dem Verein für Altertumskunde und Heimatpflege mit Federseemuseum Bad Buchau e.V. und insbesondere Sabine Hagmann für die Einladung nach Bad Buchau im Oktober 2018.

Weiterhin möchten wir den Verfassern der Fallbeispiele herzlich danken, die wesentlich zum Praxisbezug dieser Handreichung beigetragen haben. Besonderer Dank gilt Dr. Ramona Simone Dornbusch für ihre fachlichen Beiträge und ihre kritische Durchsicht der vorliegenden Handreichung.

# Abkürzungen

<b>B</b>	
BNE	Bildung für Nachhaltige Entwicklung
<b>D</b>	
DUK	Deutsche UNESCO-Kommission
<b>G</b>	
GAP	UNESCO-Weltaktionsprogramm Bildung für Nachhaltige Entwicklung
<b>I</b>	
ICCROM	Internationales Studienzentrum für die Erhaltung und Restaurierung von Kulturgut („International Centre for the Study of the Preservation and Restoration of Cultural Property“)
ICIP	Internationales Wissenschaftliches Komitee für die Interpretation und Präsentation von kulturellem Erbe, ICOMOS International („ICOMOS International Scientific Committee on Interpretation and Presentation of Cultural Heritage Sites“)
ICOMOS	Internationaler Rat für Denkmalpflege („International Council on Monuments and Sites“)
IUCN	Internationale Union zur Erhaltung der Natur („International Union for Conservation of Nature“)
<b>O</b>	
OUV	Außergewöhnlicher Universeller Wert („Outstanding Universal Value“)
OWHC	Organisation der Welterbestädte („Organization of World Heritage Cities“)
<b>U</b>	
UNESCO	Organisation der Vereinten Nationen für Bildung, Wissenschaft und Kultur („United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization“)
UNHCR	Hochkommissar der Vereinten Nationen für Flüchtlinge („United Nations High Commissioner for Refugees“)

**Wie kann Welterbevermittlung, insbesondere angesichts oftmals knapper personeller und finanzieller Ressourcen, erfolgreich gelingen? Wie können die verschiedenen in der Vermittlung tätigen Akteure eingebunden werden? Welche Inhalte sollten wie vermittelt werden? Wo kann Vermittlungsarbeit stattfinden?**

# Über diese Handreichung

Das Wissen über Welterbe und dessen Erhalt zu vermitteln, ist eine der zentralen Aufgaben, zu denen sich alle Vertragsstaaten der Welterbekonvention von 1972 verpflichtet haben. Somit kommt der Welterbevermittlung auch in der Arbeit aller mit Welterbe befassten Akteure eine zentrale Rolle zu.

Zugleich treten bei dieser Vermittlungsarbeit vielfältige Herausforderungen auf: Wie kann Welterbevermittlung, insbesondere angesichts oftmals knapper personeller und finanzieller Ressourcen, erfolgreich gelingen? Wie können die verschiedenen Akteure eingebunden werden? Welche Inhalte sollten wie vermittelt werden? Wo kann Vermittlungsarbeit stattfinden?

An der Schnittstelle von Tourismusplanung, Bürgernähe und Kommunikationsstrategie stellen Informationszentren<sup>1</sup> im Welterbe ein probates Instrument der Vermittlungsarbeit dar, um das Thema Welterbe sowohl Besuchern aus aller Welt als auch der lokalen Bevölkerung näher zu bringen.

Auch in Deutschland haben sich Welterbestätten in den letzten Jahren zunehmend zur Einrichtung von Informationszentren entschieden, wobei deren Bezeichnung von Informations- über Besucherzentrum bis hin zu Welterbe-Haus variieren kann. So entstand der Wunsch vieler deutscher Welterbestätten, sich im Rahmen ihres Welterbe-Managements zu diesem Thema auszutauschen. Der Fachbereich Welterbe der Deutschen UNESCO-Kommission hat diesen Impuls gemeinsam mit Partnern aufgenommen und in Form von Arbeitstreffen zu Informations- und Besucherzentren im Welterbe eine Plattform für fachlichen Austausch, Wissenstransfer und Peer-to-peer-Lernen geschaffen. In den Jahren 2017 und 2018 wurden insgesamt fünf Arbeitstreffen in Hamburg, Wismar, Goslar und Bad Buchau mit insgesamt mehr als 60 Teilnehmenden organisiert.

Die vorliegende Publikation „Welterbe vermitteln – Handreichung zu Informationszentren im Welterbe“ präsentiert die Ergebnisse dieses Erfahrungsaustausches in strukturierter Form, ergänzt durch ausgewählte Informationen und Fallbeispiele aus Welterbestätten in Deutschland, anhand derer Umsetzungsmöglichkeiten, Herausforderungen und gute Praxis verdeutlicht werden. Ziel der Handreichung ist es, sehr pragmatisch Fragen und Lösungsmöglichkeiten zu thematisieren, die bei der Planung, der Einrichtung und dem Betrieb von Informationszentren beachtet werden sollten.

Die Handreichung gliedert sich in vier Kapitel: Im ersten Kapitel wird der regulatorische Rahmen für Welterbevermittlung dargelegt. Neben der Welterbekonvention und den Durchführungsrichtlinien geben weitere internationale und nationale Rahmendokumente Anhaltspunkte für die Ausgestaltung von Informationszentren, so u.a. mit Blick auf Zugänglichkeit und Bildung für nachhaltige Entwicklung. Das zweite Kapitel stellt grundlegende Fragen in den Fokus, die zu Beginn der Planungsphase entschieden werden müssen. Konzept- und Machbarkeitsstudien, Standortwahl, Betriebskonzepte und vor allem Fragen der Finanzierung werden hier thematisiert. Das dritte Kapitel beschäftigt sich mit Themen der hier als „Hardware“ bezeichneten baulichen Gestaltung, der Ausstattung und Technik, dem Personal und der physischen Zugänglichkeit von Informationszentren. Im vierten und letzten Kapitel werden unter der Bezeichnung „Software“ die Inhalte der Vermittlungsarbeit, die Definition der Zielgruppen und die Methoden diskutiert.

Ohne Anspruch auf Vollständigkeit in den skizzierten Möglichkeiten und Lösungen zu erheben, versteht sich die Handreichung als Hilfsmittel für Praktiker<sup>2</sup> im Welterbe-Management auf lokaler und regionaler Ebene und wird mit zukünftigen Erfahrungen und Erkenntnissen fortgeschrieben werden.

<sup>1</sup> Im Rahmen dieser Handreichung werden unter dem Sammelbegriff „Informationszentren“ alle Arten lokaler oder regionaler Zentren zur Welterbevermittlung verstanden, unabhängig von der gegebenenfalls abweichenden konkreten Benennung eines solchen Zentrums.

<sup>2</sup> Zugunsten der Lesbarkeit wird bei Personen- oder Berufsbezeichnungen auf die ausdrückliche Nennung aller grammatikalischen Genera verzichtet; es sind stets Personen aller Geschlechter einbezogen, soweit nicht anders erwähnt.

# 1. Welterbevermittlung – Regulatorischer Rahmen und Richtlinien

---

12  
UNESCO-Welterbekonvention (1972)

---

13  
Richtlinien für die Durchführung  
des Übereinkommens zum  
Schutz des Kultur- und Naturerbes  
der Welt (2017, deutsche Über-  
setzung der Fassung von 2015)

---

14  
Weitere ausgewählte inter-  
nationale Rahmendokumente

---

14  
Leitfäden und Publikationen

# UNESCO-Welterbe- konvention

Die Vermittlung ist ein zentraler Gedanke der Welterbekonvention von 1972, welche die Vermittlungsarbeit auf eine Bedeutungsstufe mit Identifikation, Schutz und Erhalt der Stätten als Verantwortlichkeiten der Vertragsstaaten stellt (Art. 4). Vermittlung bezeichnet in diesem Zusammenhang sowohl eine Bildungsaufgabe als auch die Information und Sensibilisierung von Akteuren hinsichtlich der Bedeutung des Erhalts des außergewöhnlichen universellen Wertes (OUV) einer spezifischen Welterbestätte und des Welterbes in seiner Gesamtheit.

## Übereinkommen zum Schutz des Kultur- und Naturerbes der Welt (1972), Auszüge aus dem Originaltext:

### Article 4

Each State Party to this Convention recognizes that the duty of ensuring the identification, protection, conservation, presentation<sup>3</sup> and transmission to future generations of the cultural and natural heritage referred to in Articles 1 and 2 and situated on its territory, belongs primarily to that State. It will do all it can to this end, to the utmost of its own resources and, where appropriate, with any international assistance and cooperation, in particular, financial, artistic, scientific and technical, which it may be able to obtain.

### Article 27

1. The States Parties to this Convention shall endeavour by all appropriate means, and in particular by educational and information programmes, to strengthen appreciation and respect by their peoples of the cultural and natural heritage defined in Article 1 and 2 of the Convention.
2. They shall undertake to keep the public broadly informed of the dangers threatening this heritage and of activities carried on in pursuance of this Convention.

<sup>3</sup> Die deutschsprachigen Fassungen der Welterbe-Konvention in Deutschland und Österreich sind textidentisch und beinhalten keine Übersetzung des Begriffs „presentation“. In der deutschsprachigen Fassung der Schweiz wird „presentation“ in Art. 4 und 5 mit „Er-schließung“ übersetzt.

# Richtlinien für die Durchführung des Über- einkommens zum Schutz des Kultur- und Naturerbes der Welt

Neben den direkt auf dem oben genannten Konventionstext basierenden Vorgaben, beinhalten die regelmäßig fortgeschriebenen Richtlinien für die Durchführung der Welterbekonvention Aussagen zu den fünf strategischen Zielen des Welterbekomitees, den sogenannten „5 Cs“ (Credibility, Conservation, Capacity-building, Communication, Communities). Als Rahmensetzung für die Welterbevermittlung dient vor allem das Ziel „Communication“ wie folgt.

## Richtlinien für die Durchführung des Übereinkommens zum Schutz des Kultur- und Naturerbes der Welt (2017, deutsche Übersetzung der Fassung von 2015), Auszüge aus dem Originaltext:

### Paragraph 26, Absatz 4

Förderung des öffentlichen Bewusstseins, der öffentlichen Beteiligung und Unterstützung für das Erbe der Welt durch Öffentlichkeitsarbeit („Communication“).

In der Praxis bedeutet dies, dass von jeder Stätte ein Konzept zur angemessenen Vermittlung ihres OUV, ihres Beitrags als Teil eines globalen Netzwerkes von Erbestätten und ihres Bezugs zu übergeordneten Themen, bspw. nachhaltiger Entwicklung und Klimawandel, erwartet wird. Die Wahl der Vermittlungswege und -instrumente ist dabei der Stätte überlassen. So steht es jeder Stätte frei, ein Informationszentrum als Vermittlungsinstrument einzusetzen. Weitere Wege der Welterbevermittlung können unter anderem Bildungs- und Freiwilligenprojekte, Informationsveranstaltungen für die Öffentlichkeit, Kommunikation über unterschiedliche Medien, inklusive digitale Medien, oder touristische Angebote darstellen. Wichtig ist hierbei, dass alle Wege und Formate der Vermittlung und Kommunikation über alle beteiligten Akteure hinweg ein einheitliches Narrativ aufweisen und Widersprüche in der Vermittlung und Kommunikation vermieden werden.

# Weitere ausgewählte internationale Rahmendokumente

## Download

4 Die Allgemeine Erklärung der Menschenrechte in deutscher Fassung ist [hier](#) abrufbar.

5 Eine deutsche Übersetzung des Originaltextes ist [hier](#) abrufbar.

6 Der Bericht in englischer Sprache ist [hier](#) einsehbar.

7 Die deutsche Übersetzung des Richtlinienpapiers ist [abrufbar auf der Seite der DUK](#).

8 Informationen zum Weltaktionsprogramm (Global Action Programme) finden sich auf der [Webseite der UNESCO](#).

9 Der Nationale Aktionsplan Bildung für Nachhaltige Entwicklung ist [hier](#) abrufbar.

Über den Welterbekontext hinausgehende internationale Rahmendokumente stehen insbesondere im Zusammenhang mit dem Menschenrecht auf Teilhabe am kulturellen Leben, festgehalten in Artikel 27 der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte<sup>4</sup> sowie in Artikel 15, Paragraf 1 a) des Internationalen Pakts über wirtschaftliche, soziale und kulturelle Rechte<sup>5</sup> von 1966. Der Bericht<sup>6</sup> der unabhängigen Expertin für den Bereich kultureller Rechte des UNHCR von März 2011 thematisiert im Besonderen das Recht auf Zugang zu kulturellem Erbe. Während diese Rahmendokumente nicht spezifisch auf die Ausgestaltung der Vermittlungsarbeit eingehen, betonen sie doch unter anderem die Aspekte der Zugänglichkeit des Erbes für alle sowie der Partizipation der Bevölkerung an der Deutung von Erbe.

Die UNESCO bekennt sich klar zu den Zielen der Agenda 2030. Dies gilt auch für die Vertragsstaaten der Welterbekonvention, die 2015 das Richtlinienpapier zur Einbeziehung einer Perspektive der nachhaltigen Entwicklung in die Prozesse der Welterbekonvention<sup>7</sup> beschlossen haben. Daraus folgt für die Welterbevermittlung die Aufgabe, Nachhaltigkeit in all ihren Dimensionen zu vermitteln und zu fördern. Im Sinne eines ganzheitlichen Ansatzes ist dies für Informationszentren in zweierlei Hinsicht relevant: Die Zentren selbst sollten in Einrichtung und Betrieb nachhaltig ausgerichtet sein, und Nachhaltigkeit sollte als ein zentraler Aspekt in die Vermittlungsarbeit – sowohl in Formate als auch in Inhalte – integriert werden. Das UNESCO-Weltaktionsprogramm Bildung für Nachhaltige Entwicklung<sup>8</sup> und der daraus abgeleitete Nationale Aktionsplan<sup>9</sup> bieten Orientierung und Anhaltspunkte für die Umsetzung von Bildung für Nachhaltige Entwicklung (BNE) als Bestandteil der Welterbevermittlung.

# Leitfäden und Publikationen

Neben den oben genannten rechtlichen und regulatorischen Rahmensetzungen im internationalen Kontext existieren Empfehlungen und Leitfäden zum Thema Welterbevermittlung.<sup>10</sup> In diesem Zusammenhang ist vor allem die **ICOMOS Charter for the Interpretation and Presentation of Cultural Heritage Sites (2008)**<sup>11</sup> erwähnenswert.

Die von der Beraterorganisation des Welterbekomitees für kulturelles Welterbe, ICOMOS, und ihrem Internationalen Wissenschaftlichen Komitee für die Interpretation und Präsentation von kulturellem Erbe (ICIP) herausgegebene Charta definiert sieben Grundsätze für die Welterbevermittlung:

- Zugang und Verständnis
- Informationsquellen
- Beachtung von Umfeld und Kontext
- Bewahrung der Authentizität

## Download

10 Das World Heritage Education Programme des UNESCO-Welterbezentrums bietet eine Reihe von Materialien für Welterbevermittlung, insbesondere im Bildungsbereich für Kinder und Jugendliche, an. Die Materialien liegen in unterschiedlichen Sprachen vor und sind [abrufbar auf der Webseite des Welterbezentrums](#).

11 Die Originalfassung der Charter in englischer Sprache ist [hier](#) abrufbar unter. Weitere Informationen zur Arbeit des ICIP finden sich [hier](#).

12 Das Toolkit in englischer Sprache ist [hier](#) abrufbar. Einige Fallstudien werden in Kurzzusammenfassungen in deutscher Sprache auf der [Webseite der Deutschen UNESCO-Kommission](#) präsentiert.

Weitere Fallbeispiele aus dem Bereich nachhaltiger Tourismus finden sich in der [Publikation des TOUR-WHPO-Projektes](#).

- Nachhaltige Planung
- Beachtung der Mitwirkung und Einbeziehung
- Bedeutung von Forschung, Ausbildung und Evaluation

Die Grundsätze sollen das Verständnis von Welterbestätten als Orte und Quellen des Lernens und Nachdenkens über die Vergangenheit sowie als wertvolle Ressource für die nachhaltige Entwicklung von Gemeinschaften und den Dialog zwischen Kulturen und Generationen unterstützen.

Welterbevermittlung wird somit als integraler Bestandteil des Erhaltungs- und Managementprozesses verstanden.

Als Leitfaden für nachhaltigen Tourismus bietet das im Rahmen des Programms „World Heritage and Sustainable Tourism“ des UNESCO-Welterbezentrums entwickelte **UNESCO World Heritage Sustainable Tourism Toolkit**<sup>12</sup> eine Reihe von hilfreichen Anknüpfungspunkten für Informationszentren im Welterbe sowie für Welterbevermittlung im Allgemeinen. Dies betrifft unter anderem die Kooperation mit lokalen Partnern, Kommunikations- und Vermittlungskonzepte sowie Besucherlenkung. Informationszentren und Welterbevermittlung im Allgemeinen spielen eine wesentliche Rolle, damit Welterbestätten im Sinne nachhaltiger Entwicklung wirken können. Das Toolkit zeigt Möglichkeiten auf, wie dies gelingen kann.

## 2. Erste Schritte vor und zu Beginn der Planungsphase

18	Ausgangspunkt Vermittlungskonzept	25	Fallbeispiel 3 Das Welt-Erbe-Haus in der Hansestadt Wismar – Zur Nutzung eines Denkmals als Informationszentrum am Beispiel des UNESCO-Welt- erbes „Altstädte von Stral- sund und Wismar“
18	Exkurs Museum vs. Besucher- zentrum. Gemeinsamkeiten und Unterschiede bei der Einrichtungen in Verbindung mit dem UNESCO-Welterbe	26	Betriebskonzepte, Kooperations- partner und Akteure
21	Fallbeispiel 1 Konzeptstudie Welterbe- Infozentren – Touristische Entwicklung und Inwertsetzung des flächenhaften Welterbes „Bergwerk Rammelsberg, Altstadt von Goslar und Ober- harzer Wasserwirtschaft“	28	Fallbeispiel 4 UNESCO-Welterbe und Bürger- beteiligung – Das Welterbe- Pop-up-Besucherzentrum im UNESCO-Welterbe „Altstadt von Bamberg“
22	Wahl des Standortes	30	Finanzierungsplanung
23	Fallbeispiel 2 Neubau eines Besucherzentrums am Beispiel des UNESCO-Welterbes „Grube Messel“	31	Exkurs Ausgewählte mögliche Finanzie- rungsquellen für Informations- zentren (in Deutschland)
		32	Ausschreibungsprozess

# Ausgangspunkt Vermittlungskonzept

Entscheidet sich eine Welterbestätte zur Einrichtung eines Informationszentrums, so erfordert die Umsetzung einen umfassenden Planungsvorlauf, der von Beginn an in Überlegungen zur gesamten Projektlaufzeit einfließen sollte.

Allen Entscheidungen hinsichtlich eines Informationszentrums sollte neben der Tourismusplanung ein **umfassendes Vermittlungskonzept** für die jeweilige Welterbestätte zugrunde liegen, welches neben dem Informationszentrum auch alle weiteren Vermittlungsorte und -formate sowie alle beteiligten Akteure einschließt. Das Vermittlungskonzept ist wesentlich abhängig von der Art der Welterbestätte. So erfordern bspw. unzugängliches Erbe oder Erinnerungsorte der Repression oder des Terrors sehr unterschiedliche Zugänge.

Ein einheitliches Narrativ für jede individuelle Welterbestätte schafft Klarheit bei den Rezipienten der Vermittlungsarbeit und stellt sicher, dass wichtige Botschaften über alle Vermittlungsformate hinweg kommuniziert werden. Im Sinne einer „Reise der Besuchenden“ werden diese bestenfalls bereits zu Hause über verschiedene Kommunikationswege abgeholt und erleben ihren Besuch wie auch die Zeit danach im Rahmen eines einheitlichen, stringenten Vermittlungskonzeptes.

Im optimalen Fall ist das Vermittlungskonzept Bestandteil des Managementplans oder -systems der Stätte. Es muss gewährleistet sein, dass die Kommunikation und Vermittlung darin mitgedacht und geplant sowie im Zuge regelmäßiger Evaluierungen überprüft und gegebenenfalls angepasst und weiterentwickelt werden.

Eine sinnvolle Unterstützung ist die Einbindung eines Gremiums mit beratender Funktion gleich in die Konzeptionsphase. Dieses kann auf bereits für das Stättenmanagement bestehenden **Beratergremien** basieren und sollte aus Vertretern mit unterschiedlicher, sich ergänzender Fachexpertise bestehen. Unter Hinzuziehung von Kommunikationsfachleuten kann ein solches Gremium die Ausarbeitung des Vermittlungskonzeptes sowie die inhaltliche und gestalterische Umsetzung begleiten.

## Exkurs

## Museum vs. Besucherzentrum. Gemeinsamkeiten und Unterschiede beider Einrichtungen in Verbindung mit dem UNESCO-Welterbe

### Terminologie

Vom angelsächsischen Raum aus konnten sich in den letzten beiden Jahrzehnten auch in Deutschland die sogenannten Besucherzentren oder Informationszentren etablieren. Obwohl die Aufgaben, die Zielgruppen und der Charakter vieler solcher Einrichtungen ähnlich sind, gibt es kein „normiertes“ Begriffsverständnis. Besucherzentren unterscheiden sich allerdings in der Regel von klassischen Museen: Im Gegensatz zu einem Museum gibt es keine wissenschaftliche Inventarisierung, kein Depot, keinen Leihverkehr mit anderen Museen und kein wissenschaftliches Personal. Anders als ein Museum erhebt ein Besucherzentrum nicht den Anspruch, ein Thema umfassend und möglichst erschöpfend darzustellen. Die Idee eines Besucherzentrums ist vielmehr geprägt von einer möglichst angenehmen Vermittlung einzelner prägnanter historischer Sachverhalte, um dem Gast überblicksartig einen ersten Eindruck der UNESCO-Welterbestätte zu vermitteln.

### Download

13 Vgl. Museumsdefinition von ICOM Deutschland unter <http://www.icom-deutschland.de/schwerpunkte-museumsdefinition.php>.

### Literatur

Dumas, Astrid; Hauer, Susanne; Ripp, Matthias (2013): Spielerisch lernen: Besucherzentren als junges Format der Wissensvermittlung. Erfahrungen mit dem Besucherzentrum Welterbe in Regensburg. In: Museum Heute. Nr. 44, 2013, S. 51–54

Boom, Saskia und Batrla Lena (2010): UR-BACT II Analytical case study: Visitor Centre World Heritage Regensburg. Regensburg. [http://urbact.eu/sites/default/files/import/corporate/pdf/Regensburg\\_case\\_study.pdf](http://urbact.eu/sites/default/files/import/corporate/pdf/Regensburg_case_study.pdf) (Stand: 26.6.2013)

Ripp, Matthias (2013): Besucherzentrum UNESCO-Welterbe Altstadt Regensburg mit Stadthof. In: Stadt Regensburg-Planungs- und Baureferat: Jahresbericht 2012 der Welterbe-Koordination. Regensburg. S. 26–29

Ripp, Matthias (2012): UNESCO-Welterbe interaktiv erleben. Das Besucherzentrum Welterbe im Regensburger Salzstadel. In: Museum Heute. Nr. 41, 2011. S. 16–19

Ripp, Matthias (2011): Das Besucherzentrum Welterbe im Regensburger Salzstadel. In: Fell, Heidi und Huber, Judith: Besucherzentrum Welterbe Regensburg. Eine kleine Gebrauchsanweisung. Regensburg. S. 8–13

## Trends

Die Einrichtung eines Besucherzentrums steht derzeit bei vielen Welterbestätten auf der Agenda. Im Vordergrund steht dabei häufig, neben wirtschaftlichen Gesichtspunkten, der Wunsch durch eine moderne Vermittlungsmethodik ein breites Publikum anzusprechen. Der Besucher soll im Mittelpunkt stehen. Idealerweise werden durch eine ausgeklügelte Didaktik unterschiedliche Sinne angesprochen und das Publikum so motiviert, sich vor Ort anschließend tiefergehend zu informieren. Das Besucherzentrum wirkt so vor allem als Zugang und Erschließung von weiteren Vertiefungsebenen vor Ort. „Visitor Centres“ sind in vielen Ländern auch im Zusammenhang mit Organisationen, Wirtschaftsunternehmen, etc. entstanden. Beispiele hierfür sind das Chemical Company BASF Besucherzentrum in Ludwigshafen oder das UNO Besucherzentrum in New York.

Spezifikationen	Besucherzentrum	Museum
Inhalte	selektiv, stark reduziert, exemplarisch, überwiegend medial vermittelt	umfassend, repräsentativ, Vermittlung an Hand von Originalen und Medien
Umfang	überblicksartig	überblicksartig und detailliert
Lage	möglichst nahe an Hauptbesucherstrom möglichst nahe an der Welterbestätte	durch andere Parameter definiert
Definition / Aufgaben	Ein Besucherzentrum ist eine öffentlich zugängliche Einrichtung mit Ausstellungscharakter, die einen direkten Bezug zu einer lokalen Sehenswürdigkeit oder der unmittelbaren Umgebung hat. Es ist dabei eine häufig überblicksartige Erstinformationsstelle für Touristen und Bürger sowie ein zentraler Anlauf- und Ausgangspunkt für Führungen oder eine selbstorganisierte Erschließung der Sehenswürdigkeit. Besucherzentren sind in der Regel direkt an Kultur- oder Naturerbestätten angeschlossen. Zur Informationsvermittlung dient in der Regel eine integrierte Dauerausstellung. Informationsmaterial in analoger und digitaler Form sowie mündliche Information.	... „eine gemeinnützige, ständige, der Öffentlichkeit zugängliche Einrichtung im Dienst der Gesellschaft und ihrer Entwicklung, die zu Studien-, Bildungs- und Unterhaltungszwecken materielle Zeugnisse von Menschen und ihrer Umwelt beschafft, bewahrt, erforscht, bekannt macht und ausstellt.“ <sup>13</sup>
Vermittlung	auf schnelle Wahrnehmung ausgelegt; kurze Texte und Medien; interaktive Elemente; Vertiefungsmöglichkeit zumindest eingeschränkt	Vertiefungsmöglichkeit
Wissenschaftliche Arbeit	nicht permanent: Im Rahmen der Grund-Konzeption und bei besonderen Aktivitäten (Vorträge, Sonderausstellungen, Führungen)	im Idealfall permanent: Sammlungskonzept, Inventarisierung, Forschung, ...
Zielgruppe	Gäste, Bürger, Fachpublikum	spezielle Zielgruppen mit Interesse am gezeigten Thema
Vernetzung	mit Kulturlandschaftselementen vor Ort und evtl. anderen Kultur- und Naturgütern	mit anderen Museen und Kulturgütern, z. B. durch Leihgaben, gemeinsame Ausstellungen und Projekte
Zusatzangebote	touristische Informationen, eventuell Shop, Gastronomie	eventuell Shop, Gastronomie
Primärmotivation der Besucher	Überblick verschaffen, Informationen über Angebote, Struktur und Beschaffenheit der Kultur- oder Naturerbestätte, Besucherzentrum ist nicht vorrangiges Ziel der Reise, Besuch von Sonderausstellungen	themenspezifisches Interesse, Kennenlernen einer Sammlung, Originale sehen

## Ausblick

Besucherzentren werden klassische Museen mit einer in die Tiefe gehenden Sammlung niemals ersetzen können. Sie können aber ergänzend niederschwellige Angebote schaffen und so auch Teile der Bevölkerung ansprechen, welche Museen nicht besuchen. Im Zusammenhang mit Natur- und Kulturerbestätten bieten sie eine gute Möglichkeit, das Interesse zu wecken und durch die überblicksartige Darstellung von Inhalten um neue Aspekte zu erweitern. Durch das Vermitteln von Hintergrundinformationen oder durch die Fokussierung auf besondere Details können die Besucher neue Sichtweisen ausprobieren und lernen. Gut gemachte Besucherzentren machen vor allem Spaß und bereichern durch abwechslungsreich strukturierte Methoden der Informationsvermittlung das „Erleben“ des Besuchers. Ihm wird somit die Identifikation mit dem Kultur- oder Naturerbe erleichtert. Da Menschen nur bereit sind das zu schützen, was sie auch kennen und wertschätzen, können Besucherzentren einen wichtigen Beitrag zum nachhaltigen Schutz unseres Natur- und Kulturerbes liefern.

## Autor

Matthias Ripp,  
Vorsitzender des Arbeitskreis UNESCO-Welterbe-Altstädte beim deutschen Städtetag und Welterbekoordinator in Regensburg

## Machbarkeits- und Konzeptstudien

**Machbarkeitsstudien** und ähnliche Formate bieten die Möglichkeit, frühzeitig Alternativen – bspw. in Bezug auf Standort oder Materialien – für ein geplantes Informationszentrum durchzuspielen und abzuwägen. Sie sollten unter anderem die folgenden Aspekte beinhalten: Zielgruppen, Funktionen und Aufgaben des Zentrums, erwartete Besucherprofile und -zahlen, relevante Akteure, potentielle Auswirkungen auf regionale Wirtschaft, bereits existierende Kultur-, Tourismus- und Vermittlungseinrichtungen, Transportinfrastruktur sowie mögliche Standortalternativen. Machbarkeitsstudien sollten darüber hinaus hinsichtlich der verwendeten Materialien auch explizit Möglichkeiten für den Einsatz nachwachsender, umweltschonender und regionaler Baustoffe sowie in den Bau integrierte Möglichkeiten umweltschonender Energiegewinnung prüfen und entsprechende Kosten und gegebenenfalls langfristige Einsparungen beziffern. So kann der Einsatz von Solar- oder Wasserkraft und energiesparender Technik nicht nur zur Umweltbilanz des Zentrums beitragen, sondern langfristig auch kostengünstiger sein.

Qualitativ gut ausgeführte Machbarkeitsstudien erlauben belastbare Kostenkalkulationen, die für den Planungsprozess und insbesondere die Gespräche mit politischen Entscheidungsträgern und Finanzpartnern genutzt werden können. Darüber hinaus bieten sie einen ersten Ansatzpunkt für die Kommunikation mit der Öffentlichkeit. Für Machbarkeitsstudien können Fördergelder beantragt werden, bspw. im Rahmen von EU-Förderprogrammen oder lokalen Programmen wie die Gemeinschaftsaufgabe „Verbesserung regionalen Wirtschaftsstruktur“ (GRW).

## Fallbeispiel 1

# Konzeptstudie Welterbe-Infozentren – Touristische Entwicklung und Inwertsetzung des flächenhaften Welterbes Bergwerk Rammelsberg, Altstadt von Goslar und Oberharzer Wasserwirtschaft

Für die 200 km<sup>2</sup> umfassende UNESCO-Welterbestätte „Bergwerk Rammelsberg, Altstadt von Goslar und Oberharzer Wasserwirtschaft“ wurde von Oktober 2014 bis März 2015 eine Konzeptstudie zur Einrichtung von dezentralen Welterbe-Infozentren und deren Wirkungsraum erarbeitet. Die Bearbeitung erfolgte durch ein Konsortium der Firmen dan pearlman Markenarchitektur GmbH / Erlebniskontor GmbH. Die Stiftung Welterbe im Harz koordinierte das Projekt und betreute es wissenschaftlich.

Die im Rahmen einer EU-EFRE-Projektförderung in Höhe von etwa 150.000 Euro erstellte Konzeptstudie sollte ermitteln, welche Randbedingungen für die Einrichtung der Informationszentren erfüllt sein müssen und welche finanziellen, personellen Mittel einzusetzen sind, um diese „Portale“ ins Welterbe zu verwirklichen. Die Ergebnisse wurden in einer großen Veranstaltung der Öffentlichkeit und den politischen Handlungsträgern präsentiert. Eine Handreichung ergänzte die Präsentation und diente zugleich als Grundlage für die spätere Fördermittelakquise.

Eine Herausforderung ist zum einen die Finanzierung einer solchen Studie. In unserem Fall konnten wir auf eine EU-Förderrichtlinie zurückgreifen. Zum anderen ist der notwendige Zeitrahmen nicht zu vernachlässigen. Wir waren aufgrund der Förderkulisse zeitlich eng gebunden. Die Konzeptstudie wurde innerhalb von sechs Monaten erarbeitet. Dies gelingt allerdings nur, wenn alle Beteiligten zielorientiert zusammen wirken. Insgesamt sind – je nach Dimension der Machbarkeitsanalyse – inklusive Klärung der Finanzierung, Beteiligung der Öffentlichkeit und Einbindung politischer Handlungsträger, nach unserer Einschätzung mindestens etwa anderthalb Jahre einzuplanen.

Damit die Erkenntnisse einer Studie nachher nicht verpuffen, ist es sinnvoll, den gesamten Prozess politisch und öffentlichkeitswirksam zu begleiten und parallel die Fördermittelakquise voran zu treiben. Nur so gelingt es, eine Studie für eine Umsetzung erarbeiten zu lassen und nicht für die Schublade.

## Autorin

Dr. Manuela Armenat,  
Stiftung Welterbe im Harz



Abbildung 1: Vorstellung der Konzeptstudie  
© Wetzel/Stiftung Welterbe im Harz

# Wahl des Standortes

Einen ausschlaggebenden Punkt im Planungsprozess für Informationszentren stellen die Entscheidung für einen oder mehrere Standorte und deren konkrete Lage dar. Zu beachten sind in diesem Zusammenhang unter anderem folgende Aspekte:

- Lage – Die zentrale Lage des geplanten Informationszentrums, sowohl in Bezug auf die Welterbestätte als auch zu anderen bekannten Punkten (bspw. die örtliche Touristinformation), ist ebenso wie die Erreichbarkeit des Standortes (bspw. mit öffentlichen Verkehrsmitteln) entscheidend für die Annahme des Informationszentrums durch die Besucher.
- Ein zentraler Ort vs. mehrere Einheiten vs. mobile Einheiten – Je nach Lage, Ausdehnung und Art der Welterbestätte sind ein einziges Informationszentrum, mehrere Zentren (insbesondere im Falle serieller oder sehr großflächiger Stätten), mobile Vermittlungseinheiten oder sogar Kombinationen hiervon sinnvoll. Dezentrale Informationszentren können den Vorteil haben, die Region in der Fläche aufzuwerten und somit einen Beitrag zur Regionalentwicklung zu leisten. Zu beachten ist im Falle mehrerer, dezentraler Zentren die Einheitlichkeit des präsentierten Narrativs über die Welterbestätte, gegebenenfalls ergänzt durch lokale Besonderheiten. Da Besucher eventuell nur eines der dezentralen Zentren kennen lernen, sollte in jedem der Zentren die Möglichkeit gegeben sein, sowohl grundlegende Inhalte zum Welterbe als auch einen Überblick über die Welterbestätte zu erhalten.
- Eigenständiges Informationszentrum vs. Integration in bestehende Einrichtungen – Bereits vor Einrichtung eines Informationszentrums existieren an vielen Orten schon bekannte Museen, Nationalparkzentren oder andere Bildungseinrichtungen mit Bezug zu der Welterbestätte. Daher kann es sich als sinnvoll(er) erweisen, das Informationsangebot zum Welterbe in bestehende Einrichtungen bzw. Angebote zu integrieren, um Synergien zu nutzen und auch etwaige Konkurrenzsituationen zwischen diesen Einrichtungen und einem separaten Informationszentrum zu vermeiden. In diesem Falle sollte jedoch Sorge getragen werden, dass die welterbespezifischen Inhalte ausreichend deutlich vermittelt werden. Auch bietet es sich an, Kooperationen vor der finalen Einrichtung eines Informationszentrums in einem zeitlich begrenzten Rahmen auszutesten. Es empfiehlt sich, die Verantwortlichkeiten der einzelnen Kooperationspartner vertraglich genau festzuschreiben.
- Welterbe selbst als Vermittlungsort – Die Einrichtung des Informationszentrums in Bestandsgebäuden, die im Welterbegebiet oder dessen Pufferzone liegen, birgt unter anderem die Vorteile der räumlichen Nähe zur Welterbestätte sowie der Einbeziehung des Gebäudes in die Vermittlungsarbeit. Neubauten hingegen eröffnen die Möglichkeit, das Bauwerk besser auf die geplanten Inhalte und Vermittlungszwecke zuschneiden zu können. Bei Umbauten bereits existierender Gebäude oder Neubauten im Welterbegebiet oder in unmittelbarer Nähe sollte bereits im Vorfeld Sorge getragen werden, dass die Maßnahmen die Authentizität der Welterbestätte respektieren und nicht zu einer Beeinträchtigung der (visuellen) Integrität führen. Zudem spielt der Aspekt der Barrierefreiheit eine besondere Rolle.
- Funktionen und Aufgaben – Informationszentren können verschiedene Rollen übernehmen: die eines zentralen Anlauf- und Verteilerpunktes, eines Museums und/oder eines Informationsortes für die lokale Bevölkerung. Jede Stätte muss für sich entscheiden, welchen Schwerpunkt bzw. welche Kombination aus Aufgaben ihr Informationszentrum erfüllen sollte. Ausgehend von dieser grundlegenden Entscheidung ergeben sich jeweils andere Bedürfnisse im Hinblick auf unter anderem Ausgestaltung, Vermittlungsformate und benötigtes Personal. Je nach den Funktionen, die das jeweilige Informationszentrum erfüllen soll – nur Angebot von Informationsmaterial, eigene Ausstellung(en), Veranstaltungsmöglichkeiten – variieren auch die Ansprüche hinsichtlich der notwendigen

Weiterbe vermitteln

Handreichung zu Informationszentren im Welterbe

Fläche. Deshalb ist mit Blick auf die Wahl der Standorte auch eine frühzeitige Definition der Funktionen für das jeweilige Zentrum unerlässlich.

- Konzept „Design for All“ – Das Konzept sieht vor, dass bei Planung und Gestaltung von Produkten, Dienstleistungen und Infrastrukturen immer das Ziel verfolgt wird, deren Nutzung allen Menschen ohne individuelle Anpassung oder besondere Assistenz zu ermöglichen. Konkret sind damit Lösungen gemeint, die besonders gebrauchsfreundlich sind und auch bei individuellen Anforderungen, z.B. aufgrund des Alters oder einer Behinderung, benutzt werden können.

## Fallbeispiel 2

### Neubau eines Besucherzentrums am Beispiel des UNESCO-Welterbes Grube Messel

Durch die öffentliche Präsentation der wissenschaftlichen Forschungsergebnisse und spektakulären Fossilienfunde in der Grube Messel ist das Interesse der Bevölkerung seit Anerkennung dieser Stätte als erstes Weltnaturerbe in Deutschland 1995 deutlich angestiegen. Dies und der regelmäßige Zugangsbetrieb über Führungen seitens der Welterbe Grube Messel gGmbH (WGM gGmbH) ab 2004 belegte die Nachfrage der Gäste nach einem Besucherzentrum vor Ort.

Im Jahr 2004 wurde die Planung und Realisierung des Besucherzentrums „Zeit und Messel Welten“ vom Land Hessen gestartet. Ziel war kein neues Museum, sondern die Schaffung eines Begegnungsortes, an dem die Entwicklung der Stätte seit ihrer Entstehung umfassend und unter Berücksichtigung der Forschungsarbeiten und -ergebnisse betrachtet werden kann.



Abbildung 2: Innengestaltung des Besucherzentrums © Welterbe „Grube Messel“

Durch die besondere, dem Ort angemessene Architektur soll bei den Gästen die Erwartung „an der Welterbestätte angekommen zu sein“ bestätigt werden. Der Betonbau greift daher die Ölschieferschichten der Grube Messel auf, in denen die Fossilien eingeschlossen sind, allerdings in Form einer um 90° gekippten Anordnung des Ölschiefermaterials.

Auch die Innenarchitektur greift das Leitmotiv des Ölschiefers auf und führt den Besucher in einem Rundgang durch sechs Themenräume und ein Raum- und Farbkonzept mit künstlerischen Raumkörpern und Erlebnisstationen. Die vor Ort aktiven Fachleute definierten Themenschwerpunkte der Ausstellung und es erfolgte eine enge Zusammenarbeit zwischen den wissenschaftlichen Einrichtungen, der WGMg GmbH und den Szenografen. Planung und Bau des Besucherzentrums hat das Land Hessen komplett finanziert, mit nur wenigen Spenden.

Erfahrungen aus dem Betrieb:

- Nach anfänglicher Kritik an der Betonarchitektur wird deren Besonderheit heute auch von den Besuchern allgemein anerkannt.
- Neue, faszinierende Erlebniseinheiten, dank der umfangreichen Unterstützung durch die Hessischen Ministerien der Finanzen und für Wissenschaft und Kunst geschaffen, begeistern die Besucher besonders.
- Geräte und Medieninstallationen sollten dem besten aktuellen Stand der Technik gemäß sein bei ihrem Einbau und einem ganz- und mehrjährigen Dauerbetrieb standhalten.
- Für den Betrieb ist es positiv, Ausstellungserneuerungen und Technikanpassungen – auch weil neueste Technik nach wenigen Jahren veraltet ist – durch mittel- und langfristige Folgefinanzierungen abzusichern.
- Der Betrieb über eine gemeinnützige GmbH unterstützt die Wahrnehmung der Aufgaben einer UNESCO-Welterbestätte in besonderem Maße, d.h. er fördert kunden- und gästenah den Austausch und die Zusammenarbeit mit Akteuren in der Region und auf internationaler Ebene zugunsten von Projekten, deren Bedeutung und Realisierung ansonsten oft nicht wahrgenommen und durchgeführt werden können.

Autorin

Dr. Marie-Luise Frey,  
Geschäftsleitung  
der Welterbe Grube  
Messel gGmbH

Weiterbe vermitteln

Handreichung zu Informationszentren im Welterbe

### Fallbeispiel 3

## Das Welt-Erbe-Haus in der Hansestadt Wismar – Zur Nutzung eines Denkmals als Infor- mationszentrum am Beispiel des UNESCO-Welterbes Altstädte von Stral- sund und Wismar



Abbildung 3: Wismar, Besucherzentrum mit Welt-Erbe-Haus und Tourist-Information in der Lübschen Straße 23/23a, Vorderansicht © H. Volster

Das Invest-Programm Nationale UNESCO-Welterbestätten 2009/10 wurde in Wismar als Chance gesehen, Vorhaben zu verwirklichen, die wegen ihres hohen Sanierungsbedarfes aus eigener Kraft nicht oder nur teilweise hätten realisiert werden können. Dazu gehörte ein Gebäudeensemble in der Lübschen Straße 23 (Förderung 3,6 Mio EUR, 95% Bund, 5% HWI), heute Welt-Erbe-Haus und Tourist-Info.

Der Komplex aus zwei Vorderhäusern, Kendladen, Hof und Garten gehört mit seiner Lage an der Via Baltica und seiner über 700jährigen Bau- und Nutzungsgeschichte zu den ältesten Profanbauten Wismars. Er ist exemplarisch für die Parzellen- und Baustruktur im mittelalterlichen Wismar und für den Bautyp des hansischen Dielenhauses mit charakteristischen Umbauphasen und einer Vielzahl an historischen Befunden.

Das Welt-Erbe-Haus grenzt sich konzeptionell klar von den anderen Ausstellungsorten der Stadt ab. Ein Leitmotiv war, das Haus selbst als das wichtigste Ausstellungsstück zu begreifen. Das Welterbe Wismars ist diesem Haus, seiner Substanz und Ausstattung eingeschrieben. Dem Besucher sollen

# Betriebskonzepte, Kooperationspartner und Akteure

## Weiterführende Informationen

Hansestadt Wismar  
(Hrsg.): Restaurierung  
des Gebäudeensembles  
zum Welt-Erbe-Haus  
Wismar, Schriftenreihe  
aus dem Welt-Erbe-  
Haus der Hansestadt  
Wismar, Bd. 1, Wismar  
2018.

## Autoren

Rita Gralow, Norbert  
Huschner, Welt-Erbe-  
Haus Wismar

die vielschichtigen Befunde erlebbar werden. Das Haus steht dabei stellvertretend für viele weitere Denkmale, die nicht öffentlich zugänglich sind. An ausgewählten Bereichen schafft ein „gerahmter Blick“ einen Fokus auf freigelegte Originalsubstanz zurückliegender Epochen.

Die Ausstellung beginnt mit dem Thema Welterbe allgemein. Dann erfolgt ein Perspektivwechsel zur Einzigartigkeit Wismars im belebten Flächendenkmal. Die Geschichte der Stadt wird nicht chronologisch erzählt, sondern anhand von Schwerpunkten, die sich aus der ehemaligen Funktion der Räume des Dielenhauses ergeben. Zusammen bilden sie das lebendige Erbe Wismars ab. Die thematische Betrachtung spannt einen Bogen von der Vergangenheit bis in die Zukunft und stellt dabei die Frage nach einem verantwortungsvollen Umgang mit diesem Erbe.

Seit 2014 ist das Welt-Erbe-Haus Wismar für die Öffentlichkeit zugänglich. Mit nahezu 60.000 Gästen pro Jahr ist es die erste Anlaufstelle für Fragen rund um das UNESCO-Welterbe. Ein klarer Vorteil ist die direkte Raumverbindung zur Tourist-Info mit gleichen Öffnungszeiten an 365 Tagen im Jahr.

Ebenso grundlegend wie die Standortentscheidung ist die Auswahl von **Konzepten für Trägerschaft und Betrieb** des Informationszentrums. Dies sollte möglichst früh im Planungsprozess geschehen, um eine langfristige Planung mit den beteiligten Akteuren sicherzustellen. Entsprechende Konzepte sind unter anderem abhängig vom gewählten Standort, da sich Fragen der Verantwortlichkeit für den Betrieb durch eine Integration des Informationszentrums in bestehende Institutionen gegebenenfalls bereits klären. Prinzipiell ist ein Konzept, das öffentliche Träger und Betreiber – Kommunalverwaltung, öffentliche Museen oder Stiftungen, etc. – vorsieht ebenso möglich wie ein Konzept mit Trägerschaft und Betrieb in privater Hand oder diverse Zwischenvarianten, bspw. über Interessensgemeinschaften oder öffentlich-private Partnerschaften.

Von zentraler Bedeutung ist – unabhängig vom gewählten Konzept für Trägerschaft und Betrieb – eine enge Zusammenarbeit mit den für Schutz, Erhalt und Management der jeweiligen Welterbestätte zuständigen Stellen – sollte es sich hierbei nicht auch um die Betreiber des Informationszentrums handeln. Die Abstimmung der im Zentrum vermittelten Inhalte in Bezug auf die Welterbestätte und ihren OUV ist essentiell, um sicherzustellen, dass korrekte Informationen an die Besucher weitergegeben werden. Das bereits erwähnte umfassende Vermittlungskonzept dient hier als Rahmen.

## Einbeziehung relevanter Akteure

Der Erfolg eines Informationszentrums und insbesondere des Planungsprozesses ist in erheblichem Maße von der Mitwirkung beziehungsweise Akzeptanz des Projektes durch eine Reihe von Akteuren abhängig. Grundlage für die **Identifikation wichtiger Akteure** sollte der Managementplan der jeweiligen Welterbestätte sein. Darüber hinaus sollte die Machbarkeitsstudie die Auswahl bestätigen und ergänzen. Die frühzeitige Information und **Einbeziehung der Bevölkerung und lokaler Akteure** ist entscheidend und wird von der UNESCO erwartet. Einbezogen werden sollten unter anderem folgende Akteure beziehungsweise Akteursgemeinschaften:

- Öffentliche Entscheidungsträger – Eine möglichst frühe Kontaktaufnahme mit Ansprechpartnern mit politischer und finanzieller Entscheidungsgewalt – auf Länder-, ebenso wie auf kommunaler Ebene – ist zu empfehlen. Eine dauerhafte Begleitung des Projektes durch feste Ansprechpartner vereinfacht Abstimmungen und ermöglicht eine direkte Kommunikation zwischen den entscheidenden Akteuren. Im Idealfall erfolgt eine kontinuierlich aktive politische Arbeit, welche langfristig zur Einbringung des Themas Welterbe/Welterbevermittlung in regionale Handlungsstrategien und Förderprogramme führt.
- Relevante Experten bzw. Branchen – Informationszentren bieten sowohl dem Denkmal- und Naturschutz als auch dem Tourismus Anknüpfungspunkte. Im Zusammenspiel der Fachexpertisen können erhebliche Synergien in der Vermittlungsarbeit entstehen. So empfiehlt sich auch hier eine frühzeitige Einbeziehung aller Bereiche – nicht zuletzt, um im Fall divergierender Interessen das daraus resultierende Konfliktpotential zu reduzieren. Dies ermöglicht unter anderem die Klarstellung von Erwartungen an das geplante Informationszentrum, realistische Einschätzungen hinsichtlich der Möglichkeiten und Grenzen eines solchen Zentrums sowie die Erarbeitung holistischer Strategien zur Nutzung des Zentrums im Sinne des Denkmal- und Naturschutzes und des Tourismus.
- Lokale Bevölkerung – Um von Beginn an eine breite Akzeptanz für das Projekt zu schaffen, ist die kontinuierliche offene Kommunikation mit der Bevölkerung besonders wichtig. Dieser Kommunikationsprozess bietet neben der Bekanntmachung des Vorhabens das Potential, die Welterbestätte selbst, ihren Wert und die zugrunde liegenden Gedanken und Botschaften stärker in die Öffentlichkeit zu tragen. Der Bevölkerung sollte die Möglichkeit gegeben werden, eigene Vorschläge zu äußern und dem Zentrum eine Funktion in ihrem Lebensumfeld zu geben.
- Weitere Akteure – Je nach Welterbestätte kann die Zusammenarbeit mit Vertretern aus Forschung, lokalem (Kunst-)Handwerk und weiteren Formen der Kreativwirtschaft und des immateriellen Kulturerbes relevant sein, sowie mit Berufsgruppen, die zu den (ehemaligen) „Nutzern“ der jeweiligen Stätte gehören (so bspw. die Kumpel im Falle des Industriekomplexes Zeche Zollverein in Essen).

Parallel zu der internen Kommunikation und Koordination von Planung und Einrichtung des Informationszentrums, kann ein an die Öffentlichkeit gerichteter Kommunikationsprozess bereits selbst als Welterbevermittlung wirken. Zu Beginn des Planungsprozesses empfiehlt es sich deshalb auch dem Prozess bis zur Fertigstellung des Informationszentrums Bedeutung beizumessen und ihn entsprechend auszugestalten. Öffentlichkeitswirksame Aktivitäten während der Entstehungsphase können entscheidend zu Sichtbarkeit und Akzeptanz des zukünftigen Zentrums beitragen, so u. a.:

- Informationsveranstaltungen zum geplanten Informationszentrum
- Veranstaltungsreihen zu Welterbestätte(n), Themen im Welterbebereich
- Thematische Führungen, Wanderungen, Ausflüge im Zusammenhang mit der Welterbestätte
- Einrichtung eines Informations- und Leitsystems an der Welterbestätte
- Mobile Informationseinheiten
- Pop-Up-Informationszentren

## UNESCO-Welterbe und Bürgerbeteiligung – Das Welterbe-Pop-up-Besucherzentrum im UNESCO-Welterbe Altstadt von Bamberg

Im Dezember 2015 verabschiedete der Stadtrat Bambergs den Entschluss, auf dem Areal der Unteren Mühlen im Herzen der Altstadt ein Welterbe-Besucherzentrum einzurichten. Die Entwicklung eines solchen Hauses ist ein langwieriger Prozess, der technische ebenso wie konzeptionelle Fragen aufwirft. Um die Bevölkerung in diesen Prozess einzubeziehen, richtete das Zentrum Welterbe Bamberg vom 29. Mai bis 2. Juni 2017 in einem leerstehenden Ladengeschäft auf der Oberen Brücke direkt am Alten Rathaus ein Besucherzentrum auf Zeit, ein sogenanntes Welterbe-Pop-up-Besucherzentrum, ein.

Auf den ca. 50qm Ladenfläche hat das Zentrum Welterbe Bamberg die geplanten Inhalte des Besucherzentrums und sein neues corporate design vorgestellt. Neben einer kleinen Ausstellung gab es eine Sitzlandschaft mit Bühne für Vorträge sowie eine Kinderecke mit Fühlboxen und Malgelegenheit. Vor dem Ladengeschäft wurden zwei Sitzgruppen für lockere Gespräche platziert. Bunte Bodenaufkleber im Umfeld des Pop-up-Besucherzentrums machten auf den Ort aufmerksam. Das Team des Zentrums Welterbe Bamberg sowie die eingebundenen Gestalter der Agentur h neun Berlin fungierten eine Woche lang als Gastgeber und standen für den persönlichen Austausch rund um das neue Ausstellungskonzept zur Verfügung.

Mit unterschiedlichen Formaten wurde das Programm des Welterbe-Pop-up-Besucherzentrums zielgruppengerecht strukturiert:

### Welterbe der Generationen

Vormittags wurden Kindergärten und Schulklassen eingeladen, um sich dem Thema „Welterbe“ gemeinsam spielerisch zu nähern. Hierfür gab es u.a. speziell entworfene Mal- und Bastelbögen.

### Wissenschaft zur Mittagszeit

Mittags stellten Studentinnen ihre Forschungsarbeiten mit Bezug zum kulturellen Erbe vor und diskutierten diese mit dem Publikum.

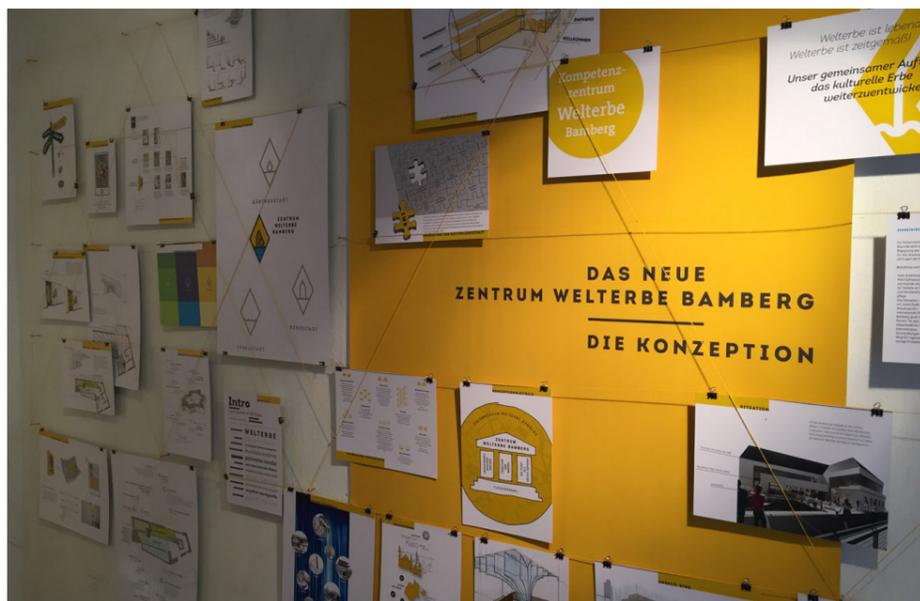


Abbildung 4: Impression aus dem Welterbe-Pop-up-Besucherzentrum © Zentrum Welterbe Bamberg



Abbildung 5: Besucher des Welterbe-Pop-up-Besucherzentrums © Zentrum Welterbe Bamberg

### Das Welterbe & ich

Eine professionelle Fotografin machte täglich Aufnahmen von Gästen des Pop-up-Besucherzentrums samt einem persönlichen Statement. Die Aufnahmen wurden an einer Wand des Pop-up-Besucherzentrums gesammelt und sind auch jetzt noch in einer digitalen Galerie zu finden.

### Fachvorträge

Jeden Nachmittag gab es ein bis zwei Fachvorträge von lokalen Experten zu Welterbe-relevanten Themen.

Ermöglicht wurde die Aktion durch die freundliche Unterstützung mehrerer Bamberger Firmen. Außerdem wurde eine japanische Künstlerin eingeladen, die mit ihrem Konzert das lokale Erbe in einen globalen Kontext einbettete.

Was wir anderen Welterbestätten empfehlen können, die auch ein Welterbe-Pop-up-Besucherzentrum einrichten wollen?

- Die Örtlichkeit muss zentral gelegen sein. Der Eingangsbereich muss sichtbar, zugänglich und einladend gestaltet sein.
- Im Vorfeld sind zahlreiche Genehmigungen einzuholen (Sondernutzung, Werbetafeln, Ausschank, Sicherheit etc.).
- Der zeitliche und finanzielle Aufwand für ein solches Vorhaben ist nicht unerheblich. Daher lohnt es sich, geeignete Partner für die Umsetzung zu finden.

### Autorin

Patricia Alberth,  
Leiterin des Zentrums  
Welterbe Bamberg

# Finanzierungsplanung

Zu den herausfordernden Aspekten in der Planungsphase für ein Informationszentrum gehört die **Erstellung eines Finanzierungsplans**. Dieser sollte sowohl belastbare und auf lange Sicht ausgerichtete Kalkulationen der **Investitionskosten** sowie der **Kosten für den laufenden Betrieb** enthalten, wie auch ein **Finanzierungsmodell**, welches die wirtschaftliche Grundlage des Zentrums langfristig sichert. Als Grundlage für den Finanzierungsplan können und sollten die in der Machbarkeitsstudie für mehrere Alternativen ermittelten Daten dienen.

Fördergelder für die Einrichtung eines Informationszentrums können teilweise über Infrastrukturförderprogramme oder regional ausgerichtete Investitionsprogramme eingeworben werden. Mit Ausnahme des Investitionsprogramms Nationale UNESCO-Welterbestätten des Bundesministeriums für Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit, dessen Fördergelder zwischen 2009 und 2014 allen Welterbestätten in Deutschland zugutekamen, sind Förderprogramme üblicherweise nicht spezifisch auf Welterbestätten ausgerichtet. Vor diesem Hintergrund kann es sinnvoll sein, die Einrichtung eines Informationszentrums in übergeordnete Projektziele – bspw. die Förderung der regionalen Wirtschaft durch Tourismus – zu verorten. Der Sinn und Zweck eines Informationszentrums, die Welterbevermittlung, sollte hierbei jedoch nicht aus dem Blick geraten.

Während im Laufe der Projektdurchführung bei der Kalkulation der Investitionskosten unter Umständen kurzfristige Anpassungen notwendig werden können – bspw. auf Grund von Kostenanstieg oder dem Ausstieg von Projektpartnern – stellt die **Sicherung der langfristigen Finanzierung** der laufenden Betriebskosten zumeist die größere Herausforderung dar. Zu bedenken ist der Bedarf einer dauerhaften Aktualisierung und Weiterentwicklung, welcher – zumindest in Teilen – in die Berechnungen für die laufenden Betriebskosten Eingang finden sollte. Zu den zu beachtenden Punkten gehören unter anderem folgende:

- Aktualisierung vermittelter Inhalte – Insbesondere angesichts der Dynamik der Welterbeliste und thematischer Programme sowie der regelmäßigen Anpassung von Grundlageninformationen, ergibt sich ein jährlicher Aktualisierungsbedarf der vermittelten Inhalte. Diese Kosten, einschließlich der anfallenden technischen Kosten, sollten von Beginn an in den Kalkulationen für den laufenden Betrieb bedacht und im Finanzierungsmodell eingeplant werden.
- Eingesetzte Technologien, Techniken und Materialien – Je nach gewählten Vermittlungsformaten und -methoden nutzen sich die eingesetzten Materialien und Technologien ab oder bedürfen regelmäßiger Wartung. Dies sollte im Finanzierungsplan eingerechnet werden, wobei die durchgeführte Machbarkeitsstudie im besten Falle bereits Kalkulationen der langfristigen Kosten für diverse Alternativen beinhaltet, welche schließlich zur Entscheidung für oder gegen bestimmte Materialien, Instrumente und Technologien herangezogen werden können.

Das auszuarbeitende **Finanzierungsmodell** für den langfristigen Betrieb kann eine Reihe von Finanzierungsquellen umfassen und miteinander verbinden, darunter Modelle öffentlicher Finanzierung, Sponsoring-Einnahmen und Einnahmen durch die Ausrichtung privater Veranstaltungen (bspw. Tagungen), Kooperationen mit der Privatwirtschaft, Spenden oder Eintrittspreise. Das für ein bestimmtes Informationszentrum am besten geeignete Finanzierungsmodell ist abhängig von einer Vielzahl von Faktoren, darunter die bereits angesprochenen Themen Trägerschafts- und Betreiberkonzepte und Integration des Zentrums in bestehende Institutionen, aber auch die Größe und Funktionsvielfalt des Zentrums und das entsprechende Vermittlungsangebot oder benötigte Personal.

Bereits von Beginn des Planungsprozesses an sollte insbesondere mit den politischen Entscheidungsträgern die Thematik des **Rentabilitätsnachweises** konstruktiv besprochen werden. Das Erreichen der sogenannten „schwarzen Null“ kann für Informationszentren im Welterbe, ebenso wie für Kultur- und Bildungseinrichtungen

allgemein, eine Schwierigkeit darstellen. Insbesondere vor dem Hintergrund der eingegangenen Verpflichtung des Vertragsstaates zur Vermittlung von Welterbe sollten alle für die Welterbestätten zuständigen Akteure auf eine langfristig tragbare, dem Vermittlungsauftrag gerecht werdende Lösung abzielen.

## Exkurs

### Ausgewählte mögliche Finanzierungsquellen für Informationszentren (in Deutschland)

- EU-Fördermittel, bspw. INTERREG-Mittel für grenzüberschreitende Projekte oder Mittel aus dem Europäischen Fonds für regionale Entwicklung (EFRE), sowie Creative Europe
- Infrastrukturförderprogramme der Länder
- Gemeinschaftsaufgabe „Verbesserung der regionalen Wirtschaftsstruktur“ (GRW)
- Deutsche Bundesstiftung Umwelt
- Kulturstiftung des Bundes
- Deutsche Stiftung Denkmalschutz
- Stiftungen der Privatwirtschaft
- Kooperationen mit der lokalen Privatwirtschaft (auch in Form von Sachmitteln)

Ausgehend von den Förderrichtlinien und -programmen der einzelnen Finanzgeber ergibt sich die mögliche Ausrichtung der Anträge auf eher bauliche oder inhaltlich-gestalterische Maßnahmen. Werden Fördergelder bewilligt, besteht oftmals eine mehrjährige Zweckbindung der geförderten Projekte und Maßnahmen.

Angesichts der teilweise sehr hohen Anforderungen, die Förderer an die Antragssteller richten, kann eine enge Begleitung und Unterstützung der antragsstellenden Behörden sinnvoll sein, unter anderem durch die Beauftragung einer auf Förderanträge spezialisierten Agentur.

## Download

14 Dies ist auch im Sinne der internationalen Rahmendokumente mit Bezug zum Menschenrecht auf kulturelle Teilhabe, welche die Staaten dazu aufrufen, den Zugang aller zum kulturellen Leben ohne Diskriminierung durch finanzielle Barrieren zu gewährleisten (vgl. General comment No. 21 des Committee on Economic, Social and Cultural Rights, abrufbar [hier](#)).

## Eintrittspreise

Im Zusammenhang mit dem Finanzierungsmodell stellt sich die grundlegende Frage nach Eintrittspreisen für geplante Informationszentren. Vorgaben hierzu liegen nicht vor, weshalb die Erhebung von Eintrittspreisen und deren Höhe letztlich der Entscheidung der Projektverantwortlichen unterliegt. Jedoch wird nach Möglichkeit ein weitgehend kostenloses Angebot empfohlen, um der Tatsache gerecht zu werden, dass Welterbestätten das Erbe aller Menschen sind und sich daraus der Anspruch ableiten lässt, den Zugang zu Welterbestätten und deren Vermittlung allen Menschen zu ermöglichen.

Je nach Umfang des Vermittlungsangebots im Informationszentrum, Betriebskosten, Betreiberkonzepten und vorhandenen Finanzierungsquellen empfiehlt sich ein mehrstufiges Konzept für Eintrittspreise: **Grundlageninformationen** sollten in jedem Falle **ohne Eintrittspreise** zugänglich sein. Für darüber hinaus gehende Informations- und Vermittlungsangebote, bspw. thematisch weiterführende Dauer-ausstellungen, Multimedia-Installationen und Sonderausstellungen oder Führungen, können Eintrittspreise notwendig und sinnvoll sein. Gegebenenfalls kann auch ein rein symbolischer Eintrittspreis ein Zeichen der Wertschätzung darstellen. Bei allen mit Eintrittspreisen versehenen Angeboten sollte auf **soziale Verträglichkeit**<sup>14</sup> geachtet werden. Dies beinhaltet bspw. vergünstigte Preise für Familien, Bildungseinrichtungen, Schüler/ Studierende, Empfänger staatlicher Unterstützungsleistungen oder Rentner.

# Ausschreibungsprozess

Den letzten Schritt im Planungsprozess bildet die öffentliche **Ausschreibung** für die Durchführung des Projektes. Gegebenenfalls ist eine Aufteilung der Ausschreibung in den Bereichen Bau/Umbau/Renovation und die thematische Gestaltung inklusive Vermittlungsformate und -methoden sinnvoll. Unter Nachhaltigkeitsgesichtspunkten sollten umweltschonender Ressourcenverbrauch, erneuerbare Energiegewinnung bzw. energiesparende Installationen und der Einsatz entsprechender Materialien bereits in der Ausschreibung für den Bereich Bau/Umbau/Renovation verankert sein. Eine umsichtig und vorausschauend gestaltete Ausschreibung ist ein wichtiges Instrument, um nicht nur die Einrichtung des Informationszentrums erfolgreich zu gestalten, sondern auch langfristig den reibungslosen Betrieb sicherzustellen. Eine klare Zielvorstellung für das Zentrum, eingebettet in ein umfassendes Vermittlungskonzept, ist deshalb ausschlaggebend im Moment der Ausschreibung.

### 3. Hinweise und Überlegungen zur „Hardware“

---

36

Die bauliche Gestaltung

---

37

Fallbeispiel 5

Erfolgsfaktoren bei der  
Einrichtung von Informations-  
und Besucherzentren –  
Erfahrungen aus dem UNESCO-  
Welterbe „Altstadt von  
Regensburg mit Stadtamhof“

---

40

Szenographie, Technik und  
Ausstellungsmobiliar

---

41

Leitsysteme – intern und extern

---

---

42

Personal des Informations-  
zentrums

---

43

Zugänglichkeit für alle

---

46

Fallbeispiel 6  
„Reisen für alle“ am Beispiel  
des „Weltkulturerbes  
Rammelsberg Museum und  
Besucherbergwerk“,  
Teil des UNESCO-Welterbes  
„Bergwerk Rammelsberg,  
Altstadt von Goslar und Ober-  
harzer Wasserwirtschaft“

---

# Die bauliche Gestaltung

Ist die Frage des Standortes für das Informationszentrum geklärt, ergibt sich konsequenterweise die Frage der baulichen Gestaltung des Zentrums. Je nachdem, ob das Zentrum in eine bereits bestehende Einrichtung integriert wird, in ein Bestandsgebäude – das gegebenenfalls Teil des Welterbegebietes ist – oder in einen Neubau einzieht, variieren die gestalterischen Spielräume. Bei der Nutzung denkmalgeschützter Gebäude ist die Möglichkeit eines Rückbaus der Einrichtung zur Rückführung in den Originalzustand zu beachten.

Die bauliche Gestaltung hängt von zwei wesentlichen Aspekten ab: den für das Informationszentrum definierten grundlegenden **Funktionen** (siehe hierzu auch Entscheidung für einen oder mehrere Standorte) und den **Besucherzahlen und -profilen**. Prognosen zu letzteren sollten bereits aus der Machbarkeitsstudie hervorgehen. Ausschlaggebend sind nicht nur die geschätzten Besucherzahlen, sondern auch weitergehende Informationen beziehungsweise Prognosen zum Profil der Besucher: Handelt es sich um einzelne, individuell reisende Besucher oder um größere Gruppen? Welchen Anteil werden Familien und Kinder stellen? Reisen die Besucher per Auto oder öffentlichen Verkehrsmitteln an? Handelt es sich um Interessierte aus der Stadt bzw. Region oder um internationale Gäste? Darüber hinaus stellen sich je nach Art einer Welterbestätte und ihrer Lage weitere Fragen. Die für das Informationszentrum definierten grundlegenden **Funktionen** wiederum beeinflussen ebenfalls die Ausgestaltung des Baus, insbesondere die benötigte Gesamtfläche und die Aufteilung der Räumlichkeiten.

Für die einzelnen Bereiche eines Informationszentrums sollten deshalb ausgehend von den genannten zwei Aspekten die folgenden Punkte bedacht werden. Die Zugänglichkeit für alle sollte bei der Planung und Gestaltung aller Bereiche in und um Informationszentren berücksichtigt werden; spezifische Informationen hierzu finden sich im entsprechenden Kapitel.

- Eingangsbereich – Die Größe des Eingangsbereichs sollte soweit möglich der erwarteten Maximalbesucherzahl entsprechen. Zu bedenken sind hierbei insbesondere punktuell hohe Besucheraufkommen im Falle der Ankunft von Besuchergruppen oder der stoßweisen Ankunft vieler einzelner Besucher bzw. Individualtouristen per öffentlicher Verkehrsmittel. Wird mit einer hohen Frequentierung durch Besuchergruppen gerechnet, sind gesonderte Kassen/Eingangsbereiche sowie ausgewiesene Treffpunkte für Gruppen sinnvoll. Die Barrierefreiheit des Empfangs beziehungsweise der Kassen, etwa durch unterfahrbare Tresen, sollte in jedem Falle bedacht werden. Sollen Eintrittspreise erhoben werden, ergibt sich hieraus gegebenenfalls ein Mehrbedarf an Platz für die Sicherheitstechnik/-vorkehrungen der Kassen.
- Ausstellungsräume – Größe und Aufteilung der Ausstellungsräume hängen vor allem von den Funktionen des Informationszentrums ab: Wenn neben einer Dauerausstellung auch Wechselausstellungen gezeigt werden, müssen gegebenenfalls mehrere separate Ausstellungsräume bzw. Rundgänge sowie ausreichend große Lagerräume für die wechselnden Exponate eingeplant werden. Für den Fall, dass eine Aufteilung in Bereiche ohne und mit Eintrittspreisen angedacht ist, ergibt sich der Bedarf einer räumlichen Trennung zwischen kostenfreien Bereichen, in denen mindestens Grundlageninformationen vermittelt werden sollten, und kostenpflichtigen Bereichen, eventuell versehen mit ausreichend Platz für die Einrichtung von Einlasskontrollen. Sind Führungen durch die Ausstellung vorgesehen, sollte auf genügend Platz für Präsentationen innerhalb der Rundgänge geachtet werden. Je nach Zielgruppe beziehungsweise erwarteten Besucherprofilen können (mobile) Sitzgelegenheiten notwendig werden. In jedem Fall ist die Zugänglichkeit der Ausstellung für Kinder und Menschen mit körperlichen Einschränkungen ein bedeutender Punkt bei der Planung: Diesem Aspekt sollte bspw. durch ausreichend breite Gänge, Informationen in entsprechender (niedriger) Höhe und dem Einsatz geeigneter Vermittlungswege und -methoden Rechnung getragen werden.

- Veranstaltungsräume – Sind Veranstaltungen wie Workshops, Vortragsreihen oder gruppenspezifische Angebote geplant, bspw. für Schulklassen, werden nicht nur Räume für die Veranstaltungen selbst notwendig, sondern auch Lager-räume für Mobiliar und Technik, gegebenenfalls versehen mit entsprechenden Sicherheitsvorkehrungen. Je nach Welterbestätte und behandelten Themen können auch spezielle Räume für die Vermittlung, bspw. Labore oder Werkstätten, sinnvoll und wünschenswert sein.
- Verkaufsräume und Gastronomie – Sind Verkaufsräume und/oder gastronomische Angebote vorgesehen, ergibt sich die Notwendigkeit von weiteren Lager- und Arbeitsräumen sowie von Sicherheitstechnik/-vorrichtungen, die gegebenenfalls zusätzlichen Platz benötigen.
- Aufenthaltsräume – Familien mit Kindern benötigen, insbesondere wenn eine längere Verweildauer angestrebt wird, Rückzugsmöglichkeiten oder Spielecken.
- Räume für das Personal – Ausgehend von den Funktionen des Informationszentrums sowie dem benötigten Personal, seien es Angestellte oder zeitweise eingesetzte Honorarkräfte, ist die Bereitstellung von Ruheräumen für das Personal ebenso wie gegebenenfalls Umkleiden und einer Küche oder Ähnlichem zu bedenken.
- Sanitäranlagen – Sanitäranlagen sollten schnell und direkt zu erreichen und auch für größere Gruppen in ausreichender Zahl vorhanden sein. Familienfreundlichkeit, bspw. durch Wickelmöglichkeiten in den Sanitäranlagen beider Geschlechter oder durch zusätzliche Waschbecken auf geringer Höhe, sowie barrierefreie Sanitäranlagen gehören zu den grundlegenden Anforderungen.
- Parkplätze/Anfahrt – Die erwarteten Besucherzahlen und -profile sowie vorhandene Anreisemöglichkeiten mit öffentlichen Verkehrsmitteln beeinflussen die Ausgestaltung der Parkplätze. Busparkplätze für Besuchergruppen bzw. Halteplätze zum Aus- und Einsteigen sollten vorgesehen werden. Familienfreundlichkeit und Zugänglichkeit für alle durch entsprechend große, reservierte Parkplätze sollten in jedem Falle bedacht werden. Gesonderte Parkplätze für das Personal und die Förderung umweltfreundlicher Anreisemöglichkeiten – bspw. durch Fahrradstellplätze oder Ladestationen für Elektrofahrzeuge – sind wünschenswert. Kooperationen mit privaten und öffentlichen Partnern, insbesondere den Kommunen, sind hier sinnvoll und zu empfehlen.

## Fallbeispiel 5

### Erfolgsfaktoren bei der Einrichtung von Informations- und Besucherzentren – Erfahrungen aus dem UNESCO-Welterbe Altstadt von Regensburg mit Stadtamhof

Am 28. Mai 2011 wurde das Besucherzentrum Welterbe eröffnet. Im Mittelpunkt stand von Beginn der Planung dabei, kein neues Museum, sondern eine Anlaufstelle zu schaffen, die Interessenten mit ersten Informationen zum Welterbe und Regensburg versorgt und eine Wegweiser- und Lotsenfunktion übernimmt.

#### Der Salzstadel

Der Regensburger Salzstadel bietet sich für die Funktion in idealer Weise an. Das Gebäude, direkt im Herzen des Welterbes an der Donau und der Steinernen Brücke gelegen, befindet sich an der Nahtstelle zwischen beiden Teilen der Welterbestätte: der ehemaligen freien Reichstadt Regensburg und dem bayerischen Stadtamhof. Das ehemalige Salzlagergebäude wurde zwischen 1616 und 1620 errichtet. Sein Standort an der Donau und über dem ehemaligen Hafenskanal führte zu Schwierigkeiten bei der Fundamentierung. Kurz nach der Fertig-



Abbildung 6: Besucherzentrum Welterbe Regensburg  
© Bilddokumentation Stadt Regensburg

stellung stürzte der Mittelteil des Stadels ein. Beim Wiederaufbau im Jahr 1620 wurden zusätzliche Steinpfeiler im Salzstadel eingebaut. Die bis heute erkennbare Tragwerkskonstruktion des denkmalgeschützten Salzstadels ist eines seiner prägendsten Charakteristika. Sie bildete bei der Gestaltung des Besucherzentrums einen wichtigen Bezugspunkt. Es galt, für die Ausstellung eine eigene Formsprache zu finden, die neben der Architektur des Salzstadels bestehen kann, jedoch nicht in Konkurrenz zu dieser tritt.

#### Die Dauerausstellung

Kernstück des Besucherzentrums ist seine Dauerausstellung, die sich darum dreht, warum Regensburg 2006 zum UNESCO-Welterbe ernannt wurde. Sie gibt einen Überblick über die Entwicklung Regensburgs und Einblicke in unterschiedliche Begebenheiten und Ereignisse. So präsentiert die Dauerausstellung eine Fülle von Themen, die auch für Regensburger neu und spannend sind. Die Informationen innerhalb der Themenbereiche sind in zwei Ebenen gegliedert: Neben allgemein Wissenswertem werden in sogenannten „Zooms“ Details und besondere Aspekte herausgegriffen und beleuchtet.

#### Infopunkt und Veranstaltungsfläche

Im Besucherzentrum befindet sich ein Info-Punkt der Tourist Information. Ein Veranstaltungsbereich, der mit modernster Medientechnik ausgestattet ist, bietet Platz für bis zu 50 Personen. Er kann für Vorträge und andere Veranstaltungen gebucht werden.

Aus der Erfahrung der Regensburger Einrichtung können einige Parameter identifiziert werden, welche zur großen Akzeptanz bei den Besucherinnen und Besuchern beigetragen haben:

- **Lage:** Ein Besucherzentrum muss gut erreichbar und im Idealfall nahe an den touristischen Wegen liegen. Da es im Zusammenhang mit der Kultur- oder Naturerbestätte steht, steigt und fällt die Akzeptanz mit einem klaren räumlichen Zusammenhang und einer möglichst guten Erreich- und Sichtbarkeit.
- **Interdisziplinäres Team bei der Entwicklung:** Die Einrichtung eines Besucherzentrums und insbesondere einer integrierten Dauerausstellung erfordert vielfältige Kenntnisse und Fertigkeiten, die in ihrer Gesamtheit in der Regel nicht von einzelnen Fachexperten geleistet werden können. Daher ist eine möglichst breite interdisziplinäre gut moderierte Zusammenarbeit unter einer klaren und starken Leitung die beste Möglichkeit, den vielschichtigen und komplexen Anforderungen Genüge zu tragen.
- **Didaktische Reduktion mit wissenschaftlicher Auswahl:** Weniger ist mehr. Dieser Merksatz gilt vor dem Hintergrund aktueller kognitions- und motivationspsychologischer Erkenntnisse mehr denn je. Um einen Überblick zu bekommen und dabei einige wichtige Inhalte zu verinnerlichen, ist eine Reduktion auf einige wenige, aber gut dargestellte Sachverhalte essentiell. Da ein Besucherzentrum weder dem Anspruch der Vollständigkeit noch der Repräsentativität genügen muss, ist hier der Mut zur Lücke gefordert.
- **Methodenmix:** Immer die gleiche Vermittlungsart auf einer großen Laufstrecke sorgt für Langeweile beim Besucher. Daher ist eine attraktive Mischung unterschiedlicher Vermittlungsmethoden notwendig, um die Neugier und Motivation des Besuchers möglichst gut zu stimulieren.
- **Neben Information breites Angebot an Aktivitäten:** Erkenntnisse aus der Lernpsychologie zeigen, dass vor allem „erlebte“ und „selbst erfahrbare“ Inhalte gut erinnert werden. Dies heißt für Besucherzentren, dass besonders jene Vermittlungsmethoden ideal geeignet sind, welche die Besucher selbst aktiv werden lassen.
- **Wechsel der Ausstellungsinhalte/ Ergänzung durch Sonderausstellungen:** Um regelmäßig wiederkehrende Besucher auch dauerhaft für ein Thema zu interessieren und um neue Zielgruppen zu erschließen, sind wechselnde Sonderausstellungen eine gute Möglichkeit. Das Thema der Einrichtung sollte dabei naturgemäß nicht aus den Augen verloren werden.
- **Ganzheitlicher Ansatz anstatt absolutes Wissen:** Bei der Konzeption kann es helfen, sich von dem Denkmodell zu lösen, ein festes Curriculum als Inhalt des Besucherzentrums zu definieren. Der Leitgedanke von „mindestens zu erlernendem Wissen“ für die Besucher ist wenig zielführend. Erfolgsversprechender sind hingegen die Vorgehensweise nach dem Baukastenprinzip und die Entwicklung entsprechender Angebote für unterschiedliche Ziel-, Interesses- und Altersgruppen.
- **Evaluation und Anpassung der Inhalte:** Auf verändertes Besucherverhalten und/oder eine veränderte Besucherstruktur muss reagiert werden. Darum ist eine regelmäßige Evaluation der Einrichtung und bei Bedarf deren Modifikation bzw. Ergänzung notwendig.

#### Autoren

Susanne Hauer und  
Matthias Ripp,  
Welterbekoordination  
in Regensburg

# Szenographie, Technik und Ausstellungsmobiliar

## Hinweise zur Wahl der Materialien

Um die Langlebigkeit der Materialien zu gewährleisten, lohnt es sich auch, vor dem Hintergrund möglicher denkmalrechtlicher Aspekte bei historischen Materialien, deren Reinigungseigenschaften zu bedenken:

- Steinböden lassen sich am besten pflegen, versiegelte Holzböden und Kautschuk- oder Linoleumböden sind sinnvolle Alternativen. Aus hygienischen Gründen sind poröse Steine wie Sandstein jedoch ebenso wenig zu empfehlen wie Teppichböden.
- „Elefantenhaut“ (oder Latexfarbe) für die Wände ermöglicht es, Flecken abzuwaschen.
- Schwarze und weiße Oberflächen sowie Glasoberflächen können besonders schnell abgegriffen aussehen.

Als Ausgangspunkt für die Innen- wie Außengestaltung des Informationszentrums kann ein übergeordnetes **Narrativ**, eine Idee oder Geschichte, dienen, das den gestalterischen und inhaltlichen Rahmen bildet für die Vermittlungsarbeit, die Ausstellung(en) und gegebenenfalls Veranstaltungen. Dieses kann die Eigenschaften und Merkmale der Welterbestätten, die den außergewöhnlichen universellen Wert begründen, oder die Besonderheiten der Umgebung aufnehmen und gestalterisch umsetzen. Wird das Informationszentrum in einem bereits bestehenden Bestandsgebäude eingerichtet, kann dieses in seinen Besonderheiten bereits das Leitbild mit bestimmen. Essentiell ist darüber hinaus, die Zugänglichkeit und Erlebbarkeit der Ausstellung(en) für alle von Beginn an mitzudenken.

Wie bereits angesprochen, bedürfen manche Informationen in den Ausstellungen regelmäßiger Aktualisierung. Gleiches gilt im Fall physischer Abnutzung von technischen und anderen gestalterischen Einheiten, insbesondere für interaktive Einheiten. Dies muss bereits im Finanzierungsplan bedacht werden. Auch empfiehlt es sich, bereits bei der **Auswahl der eingesetzten Materialien und Technologien** auf deren Resistenzfähigkeit bei häufiger Nutzung einerseits und auf einfache sowie kostengünstige Aktualisierungsmöglichkeiten andererseits zu achten. Einfachere Technik weist gegenüber komplexeren Technologien oftmals den Vorteil auf, robuster zu sein und bei Bedarf leichter ausgetauscht oder repariert werden zu können. Hierbei ist zu beachten, dass Einheiten oder Materialien, die von den Mitarbeitenden selbst ohne Rückgriff auf spezielle Dienstleister aktualisiert oder repariert werden können, auf lange Sicht kostengünstiger sind. Materialien, die in Beschaffung und Nutzung umweltschonend sind, bspw. nachwachsende Rohstoffe, ist unter Beachtung der Resistenzfähigkeit bei häufiger Nutzung der Vorzug zu geben. Bei bestimmten Technologien oder Medien sollten des Weiteren auf die Belüftung der Räumlichkeiten und ausreichend Platz geachtet werden, um eine verkürzte Lebensdauer der Geräte zu verhindern

Bereits im Vergabeprozess zur Gestaltung des Informationszentrums empfiehlt es sich – soweit möglich – bei der Auswahl der Dienstleister und gegebenenfalls deren Subunternehmer darauf zu achten, dass **Wartungsarbeiten an der Ausstellungstechnik** auch nach der Fertigstellung der Innengestaltung und der Ausstellung(en) von denselben Dienstleistern durchgeführt werden können, um die Kompatibilität sicher zu stellen.

Weiterbe vermitteln

Handreichung zu Informationszentren im Weiterbe

# Leitsysteme – intern und extern

Bei der Innengestaltung des Informationszentrums bzw. der Ausstellung(en) ist ein klar und leicht verständliches System an **Wegweisern durch das Zentrum** unerlässlich, insbesondere wenn Besuche ohne Führungen erfolgen sollen. Dieses Leitsystem sollte für alle Besucher nutzbar sein, das heißt durch den Einsatz universell verständlicher Zeichen, die Anwendung von Kommunikationswegen, die auch sehingeschränkte oder blinde Besucher erreichen, sowie die Sicherstellung der Sichtbarkeit auch für Kinder oder Menschen mit Gehbehinderungen, unter anderem durch die Anbringung auf entsprechender Höhe. Auch sollte das Leitsystem klar ausweisen, welche Bereiche gegebenenfalls nicht allen Besuchern zugänglich sind.

Das Leitsystem kann auch die Umgebung des **Informationszentrums** umfassen, insbesondere wenn dieses sich in oder in unmittelbarer Nähe der Welterbestätte befindet. So kann ein einheitliches System mit Informationspunkten eine ideale Ergänzung zum Informationszentrum bilden. Entscheidend ist hierbei ein ganzheitlicher Ansatz mit dem Ziel, den Besuchern zu ermöglichen, wo auch immer sie beginnen – an bestimmten Informationspunkten oder am Informationszentrum – ein Verständnis für das Leitsystem zu entwickeln. Dies ermöglicht dem Besucher auf einfache Weise weitere Informationen zu finden, insbesondere wenn diese aufeinander aufbauen. Dies kann dazu beitragen, das Besuchererlebnis zu bereichern, Enttäuschungen bei den Besuchern und der Vermittlung von bruchstückhaftem Wissen vorzubeugen. Besteht bereits ein System mit Informationspunkten vor der Einrichtung eines Informationszentrums, so ist es hilfreich, dieses zu analysieren und das Vermittlungsangebot im Zentrum entsprechend in Bezug zu setzen.

Neben Informationspunkten bieten auch digitale Formate wie Apps oder Ähnliches eine Möglichkeit, ein Informations- und Leitsystem innerhalb der Welterbestätte oder im Umfeld des Informationszentrums einzurichten.

Das Informationszentrum einer Welterbestätte steht in den seltensten Fällen für sich alleine. Stattdessen besteht eine direkte Verbindung – inhaltlich sowie oftmals geografisch – zur Welterbestätte selbst sowie etwaigen anderen Einrichtungen wie Museen, Nationalparkzentren oder Touristinformationen. Ist das Informationszentrum nicht in eine dieser Einrichtungen integriert, so kann es dennoch sinnvoll sein, auf entsprechende Einrichtungen zu verweisen. Im besten Falle existiert ein im Informationszentrum sowie den anderen Einrichtungen vorliegendes **einheitliches Informationsangebot**, bspw. in Form von Flyern oder einheitlicher Beschilderung, das Besucher durch das vielfältige Angebot leitet und sie einlädt, die verschiedenen Facetten einer Welterbestätte zu erleben.

Um sicherzustellen, dass Interessierte das Informationszentrum finden, ist eine Integration des Hinweises auf das Zentrum in die Beschilderung des allgemeinen Besucherleitsystems, insbesondere innerhalb von Städten, zu empfehlen. Eine Herausforderung können hier die restriktiven Richtlinien zur Beschilderung darstellen, weshalb eine enge Kooperation mit den entsprechenden Behörden und eventuell kreative Lösungen notwendig sind. So kann das Informations- und Besucherzentrum eine bedeutende Rolle bei der Besucherlenkung spielen: soweit gemeinsam mit den zuständigen Stellen entsprechend geplant, können positive, das heißt mindernde Auswirkungen auf den gegebenenfalls durch die Besuchersituation ausgeübten Druck auf den Erhaltungszustand einer Stätte erreicht werden.

# Personal des Informationszentrums

Qualitativ hochwertige Vermittlungsarbeit hängt eng mit **ausreichend und gut ausgebildetem Personal** zusammen. Die langfristige **finanzielle Absicherung des Personalbedarfs** gestaltet sich jedoch oftmals deutlich schwieriger als bspw. das Einwerben punktueller Investitionen zur Einrichtung eines Informationszentrums. Eine langfristige und angemessene Förderungen und gegebenenfalls Unterstützung durch politische Entscheidungsträger ist essentiell, um nachhaltig Vermittlungsarbeit im Sinne der Welterbekonvention leisten zu können.

Der Personalbedarf des jeweiligen Informationszentrums steht in direktem Zusammenhang mit dessen Funktionen und Vermittlungsformaten. Neben den Fachkräften für die Vermittlungs- und Kommunikationsarbeit müssen das Service- und Reinigungspersonal sowie gegebenenfalls Sicherheitspersonal im Finanzierungsplan verankert werden.

Der Rückgriff auf Honorarkräfte für punktuelle Aktivitäten wie Führungen sowie die Aufstockung des Mitarbeiterstabs durch das Einwerben von Projektmitteln können hilfreich sein. Auch durch Kooperationen mit bereits bestehenden Institutionen wie Museen, Nationalparkzentren oder Touristinformationen können gegebenenfalls Synergien geschaffen werden, die den Personalbedarf senken. Hier empfiehlt es sich, den Beitrag und Umfang der Arbeitskraft der einzelnen Kooperationspartner vertraglich zu regeln.

Unabhängig von der Art der Beschäftigung – als Festangestellte oder als Honorarkraft – sollte im Sinne einer **inklusiven nachhaltigen Entwicklung** auf verträgliche Arbeitsbedingungen geachtet und Chancengerechtigkeit bei der Einstellung gewährleistet werden. Dies betrifft insbesondere die Einstellung von Menschen mit Beeinträchtigungen. Zu begrüßen ist, wenn ein Informationszentrum als Arbeitgeber einen Beitrag zur Lokal-/Regionalentwicklung leisten kann.

Um qualitative Standards in der Vermittlungsarbeit sicherzustellen, sind regelmäßige **Schulungen des Personals** empfehlenswert. Erfahrungen zu Schulungen des Vermittlungspersonals, bspw. der Gästeführer, liegen bereits aus einigen deutschen Welterbestätten vor. Auch das Projekt „Cultural Heritage Specialist Guide Training and Certification Programme for UNESCO World Heritage Sites“ des UNESCO-Büros in Bangkok bietet Orientierung für die Personalentwicklung. Aus letzterem ist ein online verfügbares **Trainingsmanual** entstanden.

Zur Sicherung entsprechender Qualitätsstandards bei Honorarkräften und Mitarbeitenden externer Dienstleister sind regelmäßige **standardisierte Qualitätsüberprüfungen und Zertifizierungen** empfehlenswert, da in Deutschland im Gegensatz zu anderen Staaten nicht auf eine bundesweit einheitliche Zertifizierung von Gästeführern zurückgegriffen werden kann. Kooperationsvereinbarungen mit externen Anbietern können ein Weg sein, um Qualitätsüberprüfungen und Zertifizierungen vertraglich festzuschreiben. Existieren im Umfeld des Informationszentrums mehrere Anbieter für Führungen, empfiehlt es sich, die Zuständigkeiten für Führungsangebote innerhalb des Zentrums festzulegen und klar zu kommunizieren, um Konflikte zwischen bspw. privaten und öffentlichen Anbietern zu vermeiden.

Neben Schulungen zu den vermittelnden Inhalten sollten regelmäßig auch Fortbildungen zum Thema Zugänglichkeit für alle/Barrierefreiheit durchgeführt werden. Hier empfiehlt sich die Kooperation mit Experten und Interessenvertretern vor Ort sowie kommunalen oder regionalen Beauftragten für Inklusion. Auch die Einrichtung einer Stelle „Barrierebeauftragte“ am Informationszentrum selbst kann ein weiteres Qualitätsmerkmal darstellen.

# Zugänglichkeit für alle

## Download

15 Der Gesetzestext ist [hier](#) abrufbar.

16 Der Text in deutscher, englischer und französischer Fassung wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales [hier](#) bereitgestellt.

17 Mehr Informationen finden Sie auf der Webseite „Reisen für alle“ [bereitgestellt](#).

18 Die Studie ist [hier](#) einsehbar.

Das Kultur- und Naturerbe zu erfahren und zu erkunden, sollte allen Interessierten ermöglicht werden. Dies schließt Menschen mit unterschiedlichen Formen von Einschränkungen ein, seien es Bewegungseinschränkungen, Blindheit oder Sehbehinderungen, Einschränkungen des Gehörs oder der geistigen und kognitiven Fähigkeiten. Dies ergibt sich nicht nur aus dem Behindertengleichstellungsgesetz<sup>15</sup> von 2002, welches eine gleichberechtigte Teilhabe am Leben in der Gesellschaft zum Ziel hat, sondern auch aus dem „Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen“<sup>16</sup>, der UN-Behindertenrechtskonvention, die in Deutschland seit 2009 in Kraft ist. Hier ist besonders Artikel 30 zu unterstreichen, welcher sich auf das Recht auf gleichberechtigte Teilhabe am kulturellen Leben sowie an Erholung, Freizeit und Sport bezieht. Das Richtlinienpapier zur Einbeziehung einer Perspektive der nachhaltigen Entwicklung in die Prozesse der Welterbekonvention von 2015 zählt Inklusion darüber hinaus als Beitrag zu nachhaltiger Entwicklung.

## Barrierefreiheit als integrativer Ansatz

Angesichts der Tatsache, dass insbesondere bei denkmalgeschützten Gebäuden und Ensembles sowie geschützten Naturräumen nicht immer eine vollumfängliche Zugänglichkeit für alle erreicht werden kann, kommt Informationszentren in besonderem Maße die Aufgabe zu, die Erfahrung von Welterbe allen zu ermöglichen und Barrierefreiheit herzustellen. Hierbei sollte ein **integrativer Ansatz** verfolgt werden, um zu verhindern, dass ein Gefühl der Diskriminierung durch Sonderbehandlungen oder Abgrenzungen entsteht. Dies gilt umso mehr, als Barrierefreiheit nicht nur Menschen mit permanenten Beeinträchtigungen zu Gute kommt, sondern auch Familien mit Kinderwagen, Personen mit temporären Einschränkungen, bspw. in Folge von Unfällen, oder älteren Menschen. Hinzu kommt, dass Barrierefreiheit in diesem Kontext nicht nur eine Antwort auf das Recht gleichberechtigter Teilhabe von Menschen mit Behinderungen ist, sondern auch ein touristisches Qualitätsmerkmal darstellt. Eine Anerkennung dessen erfolgt vor allem durch das Zertifikat „Reisen für alle“<sup>17</sup>.

Mit dem Ziel, selbstbestimmte Teilhabe zu ermöglichen, müssen Barrieren abgebaut oder im Vorhinein verhindert werden. Dies umfasst bauliche und sensorische Barrieren ebenso wie Barrieren im zwischenmenschlichen Verhalten. Ein **Managementplan für Barrierefreiheit** kann einen hilfreichen Rahmen darstellen, um die einzelnen Vorhaben sinnvoll aufeinander abzustimmen und kohärent umzusetzen. Zur Erstellung dieses Managementplans sowie insbesondere zur Beachtung der Anforderungen barrierefreien Bauens empfiehlt es sich, Fachplaner für barrierefreies Bauen bereits im Planungsprozess einzubeziehen. Weiterhin kann die Einberufung eines entsprechenden **Experten-/Beratergremiums** mit Betroffenen-Vertretern sowohl zum Planungszeitpunkt als auch langfristig hilfreich sein.

Die möglichst frühzeitige Einbindung von Experten für barrierefreies Bauen ist auch aus finanziellen Gesichtspunkten zu empfehlen. Müssen im Nachhinein Umbauten und Anpassungen vorgenommen werden, erweisen sich die Kosten oftmals als höher als bei Integration des Aspektes Barrierefreiheit in die Planungen von Beginn an. Anhaltspunkte zum Thema der **Kosten von barrierefreiem Bauen und Umbauen** bietet u.a. eine Studie der ETH Zürich aus dem Jahr 2004.<sup>18</sup>

## Barrierefreies Informationsangebot im Internet

- Detaillierte Informationen bereitstellen, um Menschen mit körperlichen Einschränkungen eine Einschätzung zur Zugänglichkeit zu ermöglichen
- Webseitengestaltung: kontrastreiche Gestaltung des Layouts, Möglichkeit zu Vergrößerung der Schriftart und der Erhöhung des Kontrasts, keine serifenreichen oder Kursivschriften verwenden
- Nutzung der Screenreader-Funktion für Texte und Alternativtexte bei Bildern ermöglichen

## Ein barrierefreies Informationsangebot als Ausgangspunkt

Ausschlaggebend für die Nutzung und Annahme eines Informationszentrums durch Menschen mit Behinderungen sind die verfügbaren **Informationen zur Zugänglichkeit**. Diese müssen klar verständlich, präzise und korrekt sowie barrierefrei zugänglich über die Webseite, Flyer und weitere Informationswege sein. Auch wenn Informationszentren nicht oder nur in Teilen barrierefrei zugänglich sind oder Anmeldungen im Voraus benötigt werden, damit Vorkehrungen getroffen werden können, sollte dies deutlich auf der Webseite sowie in entsprechenden Printmaterialien vermerkt sein. Liegen keine verlässlichen Informationen vor, entscheiden sich Interessierte oftmals bereits im Vorhinein, auf einen Besuch zu verzichten aus Angst, vor Ort blockiert zu sein. Vor diesem Hintergrund sind auch Bilder und weitere grafische Darstellungsweisen bedeutsam, da sie es Interessierten ermöglichen einzuschätzen, ob ihren Bedürfnissen entsprechende Besuchsmöglichkeiten vorliegen.

## Zugänglichkeit des Gebäudes und Raumgestaltung

Bei **Bau und räumlicher Gestaltung** des Informationszentrums sind u.a. folgende Aspekte im Sinne der Barrierefreiheit zu beachten:

- Zugänglichkeit - Ein möglichst umfassender Zugang für Menschen mit Rollstühlen, Rollatoren, Kinderwagen oder weiteren mit Rädern versehenen Hilfsmitteln ist anzustreben. Im Falle der Einrichtung eines Informationszentrums in einem bereits bestehenden, eventuell denkmalgeschützten Gebäude, kann eine vollständige Zugänglichkeit nicht immer erreicht werden. Hier sind dennoch Kompromisslösungen, die zumindest einige Bereiche barrierefrei zugänglich machen, begrüßenswert. Beachtet werden sollte, dass grundlegende Informationen zum Welterbe im Allgemeinen und der jeweiligen Stätte im Besonderen in diesen barrierefrei zugänglichen Räumen präsentiert werden. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass diese grundlegenden Aspekte allen Interessierten vermittelt werden. Um Zugänglichkeit zu erreichen, sind u.a. ausreichend breite Gänge, Rampen als Alternativen zu Stufen, rutschfester Bodenbelag, Handläufe und freie, ebene Bewegungsflächen ohne Stolperfallen zu bedenken. Weiterhin ist zu überlegen, ob das Gebäude für Blinden-/Führhunde begehbar gemacht werden kann.
- Leitsysteme – Wegweiser beziehungsweise Leitsysteme in den Zentren müssen sowohl leicht verständlich sein als auch wahrnehmbar und erkennbar für alle. Dies bedeutet, dass Informationen aus allen Blickwinkeln/Höhen heraus sichtbar angebracht und über mehr als einen Weg (Zwei-Kanal-Prinzip) vermittelt werden sollten. So stellen bspw. im Boden eingelassene Leitsysteme mit taktilen Elementen eine sinnvolle Ergänzung zu mit Schrift arbeitenden Leitsystemen dar. Klar ausgewiesen werden sollten Bereiche, die nicht oder nur bedingt barrierefrei zugänglich sind. Dies kann entweder durch das Leitsystem selbst, durch das Personal am Empfang oder entsprechende Flyer, etc. geschehen.
- Ausstellungen – Auch für die Ausstellungsgestaltung gilt es, das sogenannte Zwei-Kanal-Prinzip umzusetzen. Dies bedeutet, dass Informationen über mindestens zwei Sinne (Hören, Sehen, Fühlen) wahrnehmbar sein sollten. Es empfiehlt sich, die entsprechende Technik und Ausgestaltung der Ausstellungen bereits bei der räumlichen Planung und der Konzeptionierung des Ausstellungsmobiliars mitzudenken. Sinnvoll sind Vorrichtungen für höhenverstellbare Exponate und ausreichende natürliche oder künstliche Beleuchtung, so dass auch sehbehinderte Personen die Exponate erfassen können.
- Hilfsmittelangebot – Kooperationen mit örtlichen Betroffenenverbänden, Sanitätshäusern oder weiteren Akteuren können Möglichkeiten eröffnen, um Hilfsmittel wie Lupen, FM-Anlagen für hörgeschädigte Besucher oder Rollstühle kostenfrei zur Ausleihe zur Verfügung zu stellen. Zu beachten ist hierbei der notwendige Platz zur Lagerung der Hilfsmittel.

Weiterbe vermitteln

## Download

19 Die Broschüre steht hier zum Download zur Verfügung.

20 Die Broschüre kann hier bestellt werden.

21 Das Handbuch ist abrufbar über die Webseite der Berliner Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Wohnen.

22 Der Tagungsband ist hier abrufbar.

- Barrierefreier Service – Um ein Informationszentrum barrierefrei erfahren zu können, wird auch entsprechender Service benötigt. Neben geschultem Personal stellt hier die Zugänglichkeit der Serviceleistungen den wichtigsten Aspekt dar. Hierzu zählen u.a. barrierefreie Sanitäranlagen und – soweit Eintrittskassen oder Ähnliches vorhanden sind – unterfahrbare und absenkbare Tresen im Eingangs- und Kassbereich. Beinhaltet das Informationszentrum ein gastronomisches Angebot, sollte auch dieses barrierefrei genutzt werden können, u.a. durch unterfahrbare Tische, Haltevorrichtungen an den Kanten für Gehhilfen, Bereiche mit ausreichend Platz für Menschen mit Rollstühlen oder Kinderwagen und barrierefreie Speisekarten.

- Veranstaltungen – Werden Veranstaltungen wie Vorträge oder Workshops innerhalb des Informationszentrums angeboten, ist Barrierefreiheit auch hier wünschenswert. Welche Aspekte für barrierefreie Veranstaltungen wichtig sind sowie Checklisten und praktische Tipps finden sich in diversen Broschüren zu diesem Thema, unter anderem vom Paritätischen Wohlfahrtsverband Landesverband Hessen e.V.<sup>19</sup> oder vom Antidiskriminierungsbüro Sachsen e.V.<sup>20</sup>.

Das Handbuch „Barrierefreies Planen und Bauen in Berlin – Öffentlich zugängliche Gebäude“<sup>21</sup> bietet ausführlichere Informationen zu diesen Aspekten, sowohl bezogen auf Funktionsbereiche innerhalb eines Gebäudes als auch auf einzelne bauliche Elemente. Projektbeispiele und weitere Informationen lassen sich hier herunterladen. Der Tagungsband „Barrierefrei im Baudenkmal“<sup>22</sup> des Deutschen Nationalkomitees für Denkmalschutz bietet ebenfalls Anhaltspunkte zum Thema.

## Barrierefreies Anreisen

Die Zugänglichkeit von Informationszentren für alle hängt nicht nur von der Barrierefreiheit im Inneren des jeweiligen Zentrums ab, sondern auch von **barrierefreien Anreisemöglichkeiten**. Neben breiten und nah gelegenen Parkplätzen – soweit diese möglich sind – sind auch entsprechende Anreisemöglichkeiten mit öffentlichen Verkehrsmitteln wünschenswert. Oftmals werden die Welterbestätten oder die Betreiber der Informationszentren selbst keinen direkten Einfluss auf diesen Aspekt ausüben können, weshalb die Kooperation mit den zuständigen Behörden und Betroffenenverbänden von großer Bedeutung ist. Dies betrifft unter anderem eine barrierefreie Gestaltung der Haltestellen und entsprechende Vorkehrungen und Informationen innerhalb der Verkehrsmittel selbst.

Handreichung zu Informationszentren im Welterbe

## Fallbeispiel 6

# „Reisen für alle“ am Beispiel des Weltkulturerbes Rammelsberg Museum und Besucherbergwerk, Teil des UNESCO- Welterbes Bergwerk Rammelsberg, Altstadt von Goslar und Oberharzer Wasserwirtschaft

Die Ausgangslage in einer ehemaligen Industrieanlage ist naturgemäß eine Art „Barrierefreiheit für Maschinen“, nicht für Menschen! In der Anfangsphase des Museums mussten deshalb entsprechende infrastrukturelle Maßnahmen getroffen werden, um einen Besucherverkehr (von inzwischen über 100.000 p.a) zu ermöglichen. Bspw. Sanitäreinrichtungen: so wurde bei dem Neubau gleich ein rollstuhlgerechtes WC installiert. Ein weiteres Beispiel ist das „Rolli-Mobil“, ein speziell umgebauter Grubenbahnwagen, der es zwei Menschen mit Rollstuhl ermöglicht, an der unter Tage-Führung teilzunehmen.

Neben konkreten Maßnahmen, die zur Schaffung von Barrierefreiheit geplant und durchgeführt wurden, können sich Maßnahmen auch erst in der Folge als Lösung herausstellen! Ein Beispiel am Rammelsberg ist die Wiederinbetriebnahme des sog. Schrägaufzuges im Jahr 2014. Ein ursprünglicher Lastenfahrstuhl, der heute für den Personentransport ausgelegt ist und den Aufstieg von über 250 Stufen erspart. Der Einsatz erlaubt es auch Rollstuhlfahrern die ehemalige Erzaufbereitungsanlage in Gänze zu erleben.



Abbildung 7: Rollimobil  
© Weltkulturerbe Erzbergwerk Rammelsberg Goslar GmbH



Abbildung 8: Schrägaufzug  
© Weltkulturerbe Erzbergwerk Rammelsberg Goslar GmbH

Das Beispiel zeigt, dass Barrierefreiheit nicht immer zwangsläufig erst geschaffen werden muss, sondern oftmals bereits gegeben ist und entsprechend erkannt werden muss! Hierfür ist ein Umdenken und Bewusstwerden bei den beteiligten Personen erforderlich! Wenn bspw. eine Tür keine Schwelle hat, ist diese für Rollstuhlfahrer problemlos passierbar und kann entsprechend gekennzeichnet werden. An dieser Stelle ließ sich eine Vielzahl weiterer Beispiele aufzählen.

Das Projekt „Reisen für Alle“ sollte für die Teilnehmer nicht als bloßes Projekt gesehen werden, sondern als ein stetiger Prozess! Ein Prozess, der die Summe von vielen kleinen und großen unterschiedlichen Maßnahmen darstellt. Ein Prozess, der auch nach erfolgreicher Zertifizierung zwangsläufig weiter gehen und in den das Feedback der Gäste unbedingt eingebunden werden muss.

### Autor

Dr. Martin Wetzel,  
Wissenschaftlicher  
Mitarbeiter, Weltkulturerbe  
Rammelsberg  
Museum und Besucher-  
bergwerk

# 4. Hinweise und Überlegungen zur „Software“

---

50

Vermittlungsinhalte

---

51

Fallbeispiel 7

„Erbe der Menschheit“ –  
Aufaktthema in der Welterbe-  
Ausstellung Stralsund,  
Teil des UNESCO-Welterbes  
„Altstädte von Stralsund  
und Wismar“

---

53

Fallbeispiel 8

Welterbe & Globale Geoparks:  
Vermittlung, Bildung &  
Kooperation am Beispiel des  
UNESCO-Welterbes „Grube  
Messel“

---

---

54

Fallbeispiel 9

Bildung für Nachhaltige  
Entwicklung (BNE) ganzheitlich  
umgesetzt – Die Schutzstation  
Wattenmeer auf der Hallig  
Hooge im Welterbe „Wattenmeer“

---

56

Zielgruppen der Vermittlung

---

58

Vermittlungsformate und  
-methoden

---

59

Zugänglichkeit für alle

---

# Vermittlungsinhalte

Jedem Informationszentrum stehen vielfältige Vermittlungsinhalte zur Verfügung, inspiriert bspw. von den Besonderheiten der jeweiligen Welterbestätte. In welchem Umfang Wissen vermittelt werden kann, hängt jedoch auch mit der Größe des jeweiligen Zentrums und den gewählten Vermittlungsformaten zusammen. So erlauben bspw. Wechselausstellungen die tiefergehende Behandlung und Vermittlung einzelner (Nischen-)Themen.

## Grundlegende Vermittlungsinhalte

Die **Vermittlung grundlegender Aspekte** sollte in jedem Fall erfolgen und weitestgehend ohne Eintrittspreise zugänglich sein. Diese grundlegenden Aspekte ergeben sich in großen Teilen aus den oben genannten rahmengebenden Dokumenten. Zu den essentiell zu vermittelnden Inhalten gehören:

- Der Welterbe-Gedanke – Durch die Einschreibung in die UNESCO-Welterbeliste wird jede Welterbestätte Teil eines internationalen, auf Solidarität und Kooperation ausgerichteten Netzwerkes. Dieses Netzwerk verständlich und sichtbar zu machen – bspw. durch die Darstellung aller Welterbestätten weltweit oder ausgesuchter Beispiele – ist eine der Kernaufgaben der Vermittlungsarbeit an Informationszentren. Hierzu zählt des Weiteren, Besuchenden das Welterbe-Programm als Ganzes sowie ein Verständnis für die Ziele der Welterbekonvention – Erbe, welches der gesamten Menschheit gehört, gemeinsam nachhaltig zu schützen und zu bewahren – zu vermitteln und im besten Falle ein Verantwortungsgefühl für Welterbe weltweit zu wecken.
- Gebiet und Umgebung der Welterbestätte – Die (karto)grafische Darstellung von Kern- und Pufferzone soll den Besuchenden die Ausdehnung des Welterbes sowie seine stadträumliche oder landschaftliche Einbindung verdeutlichen.
- Der außergewöhnliche universelle Wert (OUV) – Der OUV ist die unabdingbare Grundlage für die Einschreibung in die UNESCO-Welterbeliste. Die Vermittlung des für eine Welterbestätte festgestellten OUV inklusive der zutreffenden Kriterien sowie der Aspekte Unversehrtheit und Echtheit/Authentizität ist daher eine der Hauptaufgaben und zugleich eine der komplexeren Herausforderungen bei der Vermittlungsarbeit. Da davon ausgegangen werden kann, dass Besuchende nicht mit den Fachtermini der Welterbekonvention und der Durchführungsrichtlinien vertraut sind, gilt es, die „Statements of Outstanding Universal Value“ für den Besucher verständlich zu formulieren.
- Kontextualisierung – Trotz des jeweiligen OUV steht keine Welterbestätte für sich alleine. Vielmehr liegen stets auch Bezüge zu anderen Welterbestätten vor, seien sie geografischer, zeitlicher oder thematischer Art. Für die Vermittlungsarbeit ist es daher wünschenswert, diese Bezüge aufzuzeigen, etwa durch die Darstellung aller weiteren Welterbestätten in der Region oder in Deutschland oder durch die Präsentation der Stätten, die aus der gleichen Zeit stammen oder im selben Jahr in die Welterbeliste eingeschrieben wurden. Letzteres empfiehlt sich insbesondere, da die Vielfalt der auf der Welterbeliste eingeschriebenen Natur- und Kulturerbestätten durch diese oder ähnlich ausgerichtete Vorgehensweisen dargestellt werden kann. Darüber hinaus fallen viele Welterbestätten in bestimmte Kategorien: städtisches Erbe, religiöses Erbe, maritimes Erbe, Erbe der Moderne, Industrieerbe, etc. Eine Darstellung dieser thematischen Kontexte und der gegebenenfalls dazu existierenden Netzwerke (wie bspw. die OWHC) oder Programme des UNESCO-Welterbezentrums bietet sich an und ermöglicht den Besuchenden ein weiter gefasstes Verständnis der jeweiligen Welterbestätte.

- Vielfältiges Erbe – Neben der Welterbekonvention existieren weitere Konventionen und Programme der UNESCO, die sich mit dem Thema Erbe und Vielfalt auseinandersetzen. Hervorzuheben sind die Übereinkommen zur Erhaltung des immateriellen Kulturerbes (2003), zur Bekämpfung des illegalen Handels mit Kulturgut (1970), zum Schutz des Kulturerbes in bewaffneten Konflikten (1954) und zur Förderung der Vielfalt kultureller Ausdrucksformen (2005) sowie die Programme zu Biosphärenreservaten (1970), Globalen Geoparks (2015) und dem Weltdokumentenerbe (1992). Welterbestätten können auf Grund ihrer geografischen oder thematischen Nähe zu im Rahmen dieser Übereinkommen und Programme anerkanntem Erbe gute Ausgangspunkte bieten, diese weiteren Erbe-Formen aus dem UNESCO-Kontext zu thematisieren. Bestenfalls ergeben sich hier auch für alle Seiten sinnvolle Kooperationsmöglichkeiten.

Serielle und insbesondere grenzüberschreitende und transnationale Welterbestätten stehen vor der besonderen Herausforderung, den OUV einer ganzen Welt erbestätte an allen Teilgebieten – soweit diese über Informationszentren oder andere Informationseinrichtungen verfügen – zu vermitteln. Eine enge Kooperation zwischen den Zuständigen der einzelnen Teilgebiete und die Erarbeitung eines gemeinsamen umfassenden Vermittlungskonzepts auf Basis eines grundlegenden Narrativs, welches nichtsdestotrotz lokale Schwerpunktsetzungen ermöglicht, ist hier wünschenswert.

## Fallbeispiel 7

### „Erbe der Menschheit“ – Auftaktthema in der Welterbe-Ausstellung Stralsund, Teil des UNESCO-Welterbes Altstädte von Stralsund und Wismar

Seit 2011 informiert die Hansestadt Stralsund in einer Ausstellung über das Welterbe-Programm der UNESCO, präsentiert internationale und deutsche Welterbestätten und vermittelt Stralsunds Welterbe-Werte anhand von Exponaten, Filmen, Zeichnungen und Fotos.

Der Ausstellungsraum **Erbe der Menschheit** bildet den Auftakt für den Rundgang durch fünf Kabinette. Gemäß dem Ausstellungsansatz vom großen Ganzen hin zu Stralsund im Einzelnen wird zunächst die internationale Perspektive eingenommen. Der Besucher soll lernen: Die Eintragung in die Welterbeliste bedeutet, dass eine Kultur- oder Naturerbestätte einen außergewöhnlichen Wert hat. Die gesamte Menschheit hat ein Interesse an ihrem Schutz.

#### Raumkonzept

Der Raum ist gedanklich in vier quadratische Bereiche unterteilt. Sie stehen für die vier Erdquadranten. Mit der Wahl einer Bezugsgröße auf der Basis der Längen- und Breitengrade sollte vermieden werden, dass bestimmte Kontinente, z.B. Europa, überproportional in Erscheinung treten.

Ein Globus in der Raummitte versinnbildlicht die weltweite Bedeutung des Themas. An einem Bildschirm kann der Besucher vier Präsentationen mit Fotos aus den jeweiligen Erdquadranten hintereinander aufrufen. Beim Start der Präsentationen leuchten auf dem Globus blaue LED-Pünktchen auf, die viele der über 1.000 Stätten markieren. Die Idee, nur die Stätten der jeweiligen Erdquadranten auf dem Globus aufleuchten zu lassen, musste aus technischen Gründen verworfen werden. Auch eine jährliche Aktualisierung wurde wegen des Aufwandes nicht erwogen.



Abbildung 9: Standortbestimmung per Globus: Stralsunds Bedeutung für die Menschheit vermittelt die Welterbe-Ausstellung der Hansestadt © Hansestadt Stralsund

Texttafeln beantworten unter anderem folgende Fragen: Was ist die UNESCO und welche Aufgaben hat die Organisation? Was ist der Grundgedanke der Welterbekonvention und in wessen Verantwortung liegt der Schutz des Menschheitserbes? Was ist die Welterbeliste und was kann als Welterbe anerkannt werden?

In jeder Raumecke stehen Vitrinen, die ebenfalls je einem Erdquadranten zugeordnet sind. In ihnen sind Reiseandenken ausgestellt. Viele der Exponate wurden von Stralsundern zur Verfügung gestellt, die von den Kuratoren in der Planungsphase zur Mitwirkung aufgerufen waren.

An den Wänden sind Namen von bekannten und weniger bekannten Welterbestätten als Schriftzüge angeordnet. Auch sie sind den einzelnen Erdquadranten zugeordnet. Es wurden bewusst Beispiele aller drei Kategorien von Kultur, Natur und gemischtem Erbe ausgewählt.

Ziel der Kuratoren war es, den Besucher für den weiteren Rundgang mit dem grundlegenden Wissen zum Welterbe-Programm auszustatten, damit er den besonderen Status Stralsunds als UNESCO-Welterbe besser verstehen kann.

Herausforderung – weniger ist mehr

Herausfordernd bei der Ausstellungsplanung war es, auf 100 qm das komplexe Thema UNESCO-Welterbe Altstadt Stralsund so ausführlich wie nötig, so prägnant wie möglich darzustellen. Das verfügbare Wissen war auf wenige Kernbotschaften herunterzubrechen. Große Bedeutung haben die Kuratoren dem Ausstellungsdesign und der Stilistik der Ausstellungstexte beigemessen und versucht, gut erfassbare Texte zu erstellen. Gästebuch und Feedback auf Führungen zeigen, dass es gelingt, die im Ausstellungskonzept festgelegten wesentlichen Aussagen zu vermitteln.

#### Literatur

15 Hilfreich für die Erstellung der Texte war: Ewelyn Dawid und Robert Schlesinger (Hg.): Texte in Museen und Ausstellungen. Ein Praxisleitfaden, Bielefeld, 2. Aufl. 2012, ISBN 3-89942-107-8

#### Weitere Informationen

https://www.wismar-stralsund.de/welterbe\_erleben/besucherzentren/

#### Autorin

Steffi Behrendt, Welterbemanagerin und Amtsleiterin für Kultur, Welterbe und Medien der Hansestadt Stralsund

#### Fallbeispiel 8

## Welterbe & Globale Geoparks: Vermittlung, Bildung & Kooperation am Beispiel des UNESCO-Welterbes Grube Messel

Auf Wunsch des Hessischen Ministeriums für Wissenschaft und Kunst erfolgt seit Aufnahme des Geschäftsbetriebs der Welterbe Grube Messel gGmbH (WGMgGmbH) am 01.10.2003 eine enge Zusammenarbeit mit dem Globalen Geopark Bergstraße-Odenwald, seit 2015 UNESCO Global Geopark. Für die Welterbestätte Grube Messel ist durch ihren OUV als Fossilagerstätte auf einem Festland eine starke inhaltliche Verbindung zum Geopark gegeben.

Seit 2003 wurden durch verschiedene EU-Projektkooperationen, Beteiligungen am Geopark-Rangerprogramm, gemeinsame Veranstaltungen und Angebote wie auch durch die Entwicklung von Bildungsmedien gute Kooperationsergebnisse erzielt. 2004 starteten regelmäßige Führungen mit geschulten Geopark-Rangern in die Grube Messel. In der Folge hat die Welterbe Grube Messel gGmbH Welterbe Lotsen ausgebildet. Die Fachkollegen des Geoparks Bergstraße-Odenwald beteiligten sich an der Konzeptentwicklung des Besucherzentrums für die Welterbestätte zusammen mit den Forschungseinrichtungen vor Ort.

Die Geschäftsführerin der WGM gGmbH ist Gründungsmitglied des Europäischen Geoparks Netzwerks im Jahr 2000 über ihre damalige Tätigkeit in der Vulkaneifel. Sie hat die Netzwerkpartner mit ihrem Wechsel an das UNESCO Welterbe Grube Messel mit denjenigen des Geoparks Bergstraße-Odenwald verknüpft. So nimmt das Welterbe seitdem jedes Jahr z.B. an der Europäischen Geoparkwoche teil, weitere Kooperationen sind entstanden. Der Geopark setzt mit anderen Kollegen in Deutschland den Tag des Geotops jeweils im September um und hat 2010 die Grube Messel als ihr Geotop des Jahres prämiert. Über die Fortbildung von Gästeführern aus dem Lesvos Global Geopark (Griechenland) wie auch Hong Kong (VR China) wurde die Zusammenarbeit mit dem Globalen Geopark Bergstraße-Odenwald intensiviert. Das Welterbe Grube Messel hat den Geopark Hong Kong bei der Entwicklung ihres Besucherzentrums durch seine Expertise unterstützt. Im Jahr 2016 haben beide gemeinsam als internationale Kooperation eine Veranstaltungsserie mit dem Global Geopark Naturtejo (Portugal) im Besucherzentrum Grube Messel durchgeführt. Dies führte 2017 zu einem Gegenbesuch in Portugal.

Die Kooperation ist beiderseits auch in der gemeinsamen touristischen Bewerbung und Öffentlichkeitsarbeit erfolgreich. Bereits 2009 wurde ein Tourbook-Projekt realisiert und 2013 ein Geo-Quartett. Sie wurden auf der Internationalen Tourismusmesse in Berlin im Zuge des gemeinsamen Auftritts der Welterbestätte und des Globalen Geoparks präsentiert. In der Jugendbildung wird die „Geo-Werkstatt“ für Kinder von Geopark-Rangern an der Grube Messel durchgeführt.

Über diese Verbindung zum Globalen Geopark wurde eine Kooperationsmöglichkeit zur Welterbestätte Peking Man Site (China) eröffnet. Die WGM gGmbH plant am 100. Geburtstag des Bekanntwerdens der Stätten an den Feierlichkeiten dieser Welterbestätte teilzunehmen. Weitere Kooperationen über den Austausch von Gästen, z.B. einer chinesisch-japanischen Gruppe im September 2018, und andere Bildungsprojekte sind in der Planung und Vorbereitung.

#### Autorin

Dr. Marie-Luise Frey, Geschäftsleitung der Welterbe Grube Messel gGmbH

## Bildung für Nachhaltige Entwicklung als Teil der Welterbevermittlung

**Nachhaltigkeit** gehört, ausgehend von der weltweiten Agenda 2030 und dem oben genannten Richtlinienpapier, zu den zu vermittelnden Inhalten. Dabei können Nachhaltigkeitsaspekte entweder als gesonderte Einheiten oder als in andere Einheiten integrierte Inhalte präsentiert werden. Folgende Fragestellungen bieten Anhaltspunkte, welche Aspekte in Bezug auf Nachhaltigkeit und nachhaltige Entwicklung aufgegriffen werden können:

- Wie hängen nachhaltiges Handeln und der langfristige Erhalt der jeweiligen Welterbestätte bzw. von Welterbestätten weltweit zusammen? Welche Gefahren für Welterbestätten ergeben sich aus mangelnder Nachhaltigkeit und wie können diese durch bewusstes Leben und Handeln gemindert oder abgewendet werden?
- Welche Lehren und Erkenntnisse lassen sich aus der jeweiligen Welterbestätte und ihrer Geschichte zum nachhaltigen Umgang mit der Natur und zum friedlichen sozialen Miteinander in einer Gesellschaft ableiten?
- Inwieweit trägt die Anerkennung als Welterbestätte selbst, also eines besonderen Schutzes für ein bestimmtes Gebiet, zu Nachhaltigkeit bei?
- Wie können Besuchende selbst durch ihr Verhalten zum Schutz und Erhalt der Welterbestätte beitragen? Welche Möglichkeiten bestehen für nachhaltiges Verhalten, sei es in Bezug auf Anreise, Konsum oder Verhalten vor Ort?

### Fallbeispiel 9

## Bildung für Nachhaltige Entwicklung (BNE) ganzheitlich umgesetzt – Die Schutzstation Wattenmeer auf der Hallig Hooge im Welterbe Wattenmeer

Irgendwo im schleswig-holsteinischen Teil des Welterbes Wattenmeer liegt mitten im Wasser die Hallig Hooge. Die Häuser der etwa 100 Einwohner stehen auf Erdhügeln, den Warften, und auf der Hanswarft befindet sich die Schutzstation Wattenmeer.

Die Station beherbergt eine Seminarunterkunft, ein Nationalpark-Infozentrum und ein Team aus Freiwilligen und dem Stationsleiter, die ganzjährig für Halliggäste die Natur erlebbar machen: durch Wattführungen, Vogelführungen und Bildungsveranstaltungen rund um den Meeresschutz.

Seit 2005 ist die Schutzstation auf Hooge als BNE-Partner des Landes Schleswig-Holstein anerkannt. Die Ganzheitlichkeit des Bildungsansatzes ist die Grundidee des Hauses. Die Energieversorgung stammt aus Erdwärme, Solarthermie und Photovoltaik. Einrichtung und Verbrauchsmaterial werden von umweltschonenden Herstellern bezogen. Im Seminarhaus zieren Aushänge über Verbrauch und Einsparung von Wasser, Strom und Papier die Wände, Lichtschalter und andere geeignete Orte. Eine Gästetoilette ist dem globalen Handel gewidmet und thematisch passend ausgestattet. Die Gästezimmer sind nach Biosphärenreservaten Deutschlands benannt und stellen diese mit Postern und Infomaterial vor. Die Seminargruppen im Haus werden ermuntert, ihre Lebensmittel auf der Hallig zu kaufen, um die lokalen Bauern und den kleinen Lebensmittelmarkt zu unterstützen, der eine besondere Sozialfunktion als „Treff“ erfüllt. In Kooperation mit der Kirchengemeinde betreibt die Schutzstation einen kleinen Weltladen, der den Gedanken des fairen Handels auch auf die Hallig trägt.



Abbildung 10: Außensicht auf die Schutzstation Wattenmeer auf der Hallig Hooge  
© Schutzstation Wattenmeer

### Weitere Informationen

<https://www.schutzstation-wattenmeer.de/seminarhaeuser/hooge/>

### Autor

Rainer Borchering,  
Schutzstation Wattenmeer

Das Bildungsangebot der Schutzstation Hooge greift nicht nur die Themen der Nachhaltigkeit auf, sondern bemüht sich auch um Interaktion und Partizipation der Teilnehmenden bei der Durchführung der Bildungsbausteine. BNE zielt auf viele Schlüsselkompetenzen, und die umweltbezogene Mitgestaltung auf allen Handlungsebenen des Alltags ist ein wesentliches Ziel der Bildungsarbeit der Schutzstation Hooge im Welterbe Wattenmeer.

### Interkulturelle Lern- und Austauschräume

Durch die Einschreibung in die UNESCO-Welterbeliste werden alle Kultur- und Naturerbestätten Teil eines Programmes, dessen Grundideen die internationale Kooperation und die interkulturelle Verständigung sind. Daraus ergibt sich für die Vermittlungsarbeit an den Welterbestätten und somit in den Informationszentren die Aufgabe, Besuchenden die internationale, solidarische und völkerverbindende Ausrichtung des Welterbeprogramms verständlich zu machen. Vielfältige Anknüpfungspunkte zur Vermittlung der **Welterbestätten als interkulturelle Begegnungs- und Austauschräume** bieten die Welterbestätten selbst, da sie im Großteil der Fälle Zeugnisse von kulturellen, natürlichen und ideengeschichtlichen Austauschbeziehungen darstellen, zu diesen beigetragen haben oder noch immer im Austausch stehen. Dies explizit in die vermittelten Inhalte aufzunehmen, ist ebenso zu empfehlen wie die Präsentation bestehender Partnerschaften, sei es mit Welterbestätten im Ausland oder mit anderen Kultur- und Naturerbestätten. Thema-

# Zielgruppen der Vermittlung

tische Führungen, Workshops und Vorträge bieten besonders gute Möglichkeiten, interkulturelle Aspekte nicht nur als Inhalte zu vermitteln sondern auch zu leben. Erläuterungen und Fallbeispiele finden sich im Kapitel zu Vermittlungsformaten und -methoden.

Die vermittelten Inhalte – seien es Grundlagen oder spezifisches Themenwissen – sollten auf die Besucherinteressen abgestimmt sein und auch eine emotionale Bindung zum Welterbe ermöglichen. Ziel ist es dabei, möglichst die **Interessierten in ihren Lebenswirklichkeiten abzuholen** und für sie vielfältige Anknüpfungspunkte zu schaffen. Für die Besuchenden ist es darüber hinaus wichtig, im Rahmen der vermittelten Inhalte selbst Schwerpunkte setzen zu können. So kann einer Informationsüberfrachtung und daraus resultierendem Desinteresse vorgebeugt werden.

## Rechtliche Fragen

Die bereits angesprochene Notwendigkeit, bestimmte Inhalte wie bspw. die Anzahl der Welterbestätten weltweit in regelmäßigen Abständen zu aktualisieren, muss nicht nur aus einer finanziellen Sicht bedacht werden, sondern auch aus einer rechtlichen. Wird für die Erstellung von Texten und grafischen Darstellungen innerhalb des Informationszentrums auf externe Dienstleister zurückgegriffen, wird empfohlen, vertraglich zu regeln, dass die **Rechte an den Inhalten** bei der Welterbestätte bzw. den Betreibern des Informationszentrums liegen. So ist sichergestellt, dass notwendige Aktualisierungen und inhaltliche Veränderungen an den Texten jederzeit problemlos vorgenommen werden können.

Ausschlaggebend für die Art und Weise der Aufbereitung der Inhalte und die Wahl unterschiedlicher Vermittlungsmethoden sind auch die Adressaten der Vermittlungsarbeit. Die bereits angesprochenen **Besucherprofile**, erstellt im besten Falle ausgehend von der **Machtbarkeitsstudie**, können hier wichtige Informationen liefern. Zur Ergänzung und Überprüfung bieten sich regelmäßige Erhebungen, bspw. über Umfragen unter den Besuchenden, an.

Zu den **Zielgruppen**, die bei der Planung und Aufbereitung der Inhalte in jedem Falle bedacht werden sollten, gehören unter anderem:

- Die lokale Bevölkerung – Welterbe ist zugleich auch lokales Erbe. Diesem Umstand im Rahmen der Vermittlungsarbeit Rechnung zu tragen, ist nicht nur wünschenswert für die lokale Bevölkerung. Fühlt sich diese für die Welterbestätte verantwortlich und existiert unter den Anwohnenden ein Grundverständnis für das Konzept Welterbe und die damit einhergehenden Richtlinien, erleichtert dies auch das Management der Welterbestätte. Durch die Verortung des eigenen, lokalen Erbes im internationalen Kontext können zudem neue Perspektiven eröffnet, Interkulturalität und ein Bewusstsein für globale Zusammenhänge gefördert werden. Vor diesem Hintergrund wird empfohlen zu prüfen, wie die lokale Bevölkerung als spezifische Zielgruppe im jeweiligen Informationszentrum angesprochen werden kann.

- Politische Verantwortungsträger – Maßgebliche Entscheidungsträger kommen in der Regel aus anderen inhaltlichen Zusammenhängen. Daher ist die Vermittlung des Gesamtkonzeptes und des Geistes, in dem die Welterbekonvention entstand, sowie der Ziele des Welterbeprogramms von enormer Bedeutung.
- Nationale und internationale Gäste – Die an internationale Gäste gerichtete Vermittlungsarbeit unterscheidet sich gegebenenfalls von der an nationale Gäste gerichteten Vermittlung, da andere geschichtliche, geografische oder soziokulturelle Vorkenntnisse erwartet werden können. Dies gilt es bei der Aufbereitung der Informationen, insbesondere im Rahmen von Führungen, zu beachten. Sowohl nationale wie auch internationale Besuchende sollten ein Gefühl der Verantwortlichkeit für das gemeinsame Erbe und ein Verständnis für die internationalen und europäischen Aspekte der jeweiligen Welterbestätten entwickeln können. Auch die Wahl der Sprachen der Vermittlungsarbeit wird durch die internationalen Gäste bedingt. Welche Sprachen neben Deutsch und Englisch ratsam sind, hängt von den stättenspezifischen Besucherprofilen ab. Nicht immer können alle Besucherbedürfnisse im Hinblick auf Sprachen durch das Personal des jeweiligen Informationszentrums abgedeckt werden. In diesen Fällen können neue Medien oder Audioguides Abhilfe schaffen.
- Kinder und Familien – Nicht nur die räumliche und bauliche Gestaltung beeinflusst die Kinder- bzw. Familienfreundlichkeit von Informationszentren. Spezielle an Kinder und Familien gerichtete Angebote ermöglichen es auch jungen Besuchern, ein Verständnis für Welterbe und die jeweilige Stätte zu entwickeln.
- Menschen mit Behinderungen – Zugänglichkeit für alle betrifft nicht nur bauliche Vorrichtungen, sie muss auch in der Darstellung der zu vermittelnden Inhalte und somit den Vermittlungsformaten und -methoden bedacht und umgesetzt werden. Dies beinhaltet u.a. die Kommunikation in leichter Sprache und eine inklusive Ausgestaltung von Vermittlungsangeboten. Spezifische Informationen hierzu finden sich im entsprechenden Kapitel.
- Fachbesucher – Die Relevanz von Fachbesuchern – bspw. Studierende, Forschende und mit der Stätte verbundene Berufsgruppen – ist abhängig von der jeweiligen Welterbestätte. Spezifische Angebote im Vermittlungsbereich könnten hier sinnvoll sein, um eine vertiefte Auseinandersetzung mit der Stätte und Welterbe-relevanten Aspekten zu ermöglichen.

Besuchergruppen erfordern eine andere Vermittlungsarbeit als Individualbesucher. Dies gilt es bei der Wahl der Vermittlungsformate und -methoden zu bedenken. Auch die räumlichen Gegebenheiten (bspw. Größe der Räume, etc.) haben Einfluss auf die mögliche Gruppengröße, gewählte Formate und den erforderlichen Zeitaufwand für Führungen.

# Vermittlungsformate und -methoden

Eine Vielfalt an Vermittlungsformaten und -methoden kann in Informationszentren angewandt werden. Die Wahl der Formate, Methoden und Hilfsmittel beeinflusst wiederum den Personalbedarf, sowohl in Anzahl als auch in Spezialisierung der Mitarbeitenden, und somit letztlich auch die Kosten für den Betrieb des Informationszentrums. Ohne Anspruch auf Vollständigkeit werden im Folgenden einige mögliche **Vermittlungsformate und -methoden** präsentiert:

- Orientierungs- und Leitsysteme – Leitsysteme erfüllen nicht nur die Funktion von Wegweisern, sondern können einen substantiellen Beitrag zur Vermittlungsarbeit leisten. Dies gilt umso mehr, als sie die dezentrale Präsentation von Informationen „vor Ort“, also an diversen Orten/Plätzen von besonderem Interesse, ermöglichen. Mehr Informationen finden sich im Abschnitt „Leitsysteme – intern und extern“.
- Stättenpläne/-modelle – Pläne oder Modelle einer Welterbstätte gewähren den Besuchenden einen Überblick über die Stätte und ermöglichen es, einzelne Aspekte anschaulich zu erläutern. Dies gilt insbesondere für Merkmale der Stätte, die aus der Nähe kaum sichtbar oder erfassbar sind, wie Straßennetze und Stadtgrundrisse oder geografische Gegebenheiten. Modelle sprechen darüber hinaus neben dem visuellen Sinn auch den taktilen Sinn an und bieten sich dementsprechend unter anderem für barrierefreie Vermittlung an. Soll die Möglichkeit für die Besuchenden bestehen, das Modell ertasten zu können, sollte hier auf die Langlebigkeit und Widerstandsfähigkeit der verwendeten Materialien geachtet werden.
- Dauerausstellung – Eine Dauerausstellung ist, unabhängig von Größe und Umfang, der Kern eines jeden Informationszentrums. Aus diesem Grund stellt die Dauerausstellung auch den Raum dar, in welchem die Vermittlung der oben genannten grundlegenden und in jedem Fall zu vermittelnden Aspekte erfolgen sollte. Für alle Ausstellungen, jedoch insbesondere für Dauerausstellungen gilt es, einer barrierefreien oder zumindest barrierearmen, integrativen Ausstellungsgestaltung soweit als möglich Rechnung zu tragen.
- Sonderausstellungen – Soweit vom Platz her und unter finanziellen Aspekten möglich, bieten Sonderausstellungen eine empfehlenswerte Ergänzung zur Dauerausstellung eines Informationszentrums. Neben der Möglichkeit, einzelne Inhalte mit direktem oder indirektem Bezug zur Welterbestätte vertieft zu thematisieren, bieten Sonderausstellungen insbesondere auch die Chance, Kooperationen einzugehen, sei es mit Forschenden, örtlichen Künstlern und Vereinen, weiteren Welterbestätten oder anderen Akteuren. So können sich Informationszentren noch verstärkt als Orte der Begegnung und des sozialen Miteinanders sowie als Teil der Akteursszene in einer Welterbestätte positionieren.
- Museumspädagogische Angebote – Führungen, Workshops und weitere museumspädagogische Angebote im Rahmen der Dauer- und gegebenenfalls Sonderausstellung eröffnen vielfältige Möglichkeiten für tiefergehende und vor allem zielgruppenspezifische Vermittlungsarbeit. Insbesondere für Kinder und junge Besucher sind interaktive Angebote oftmals interessanter und wirken langfristiger. Auch bieten sie mit Blick auf Zugänglichkeit für alle und die Bedienung von Fachbesuchern gewisse Vorteile. Zumeist können Führungen und ähnliche Angebote auf Grund des Bedarfs an geschultem Personal nicht kostenlos angeboten werden. Nichtsdestotrotz sind sozialverträgliche Angebote – bspw. mit Hilfe von Quersubventionierungen zu Gunsten von Familien, sozial schwächeren Gruppen oder Bildungsangeboten – soweit möglich wünschenswert. Je nach Umfang und Vielfalt des museumspädagogischen Angebots ist das Zurückgreifen auf Honorarkräfte sinnvoll. Zur Sicherung der Qualität

der Vermittlungsarbeit durch Angestellte und Honorarkräfte empfehlen sich fachlich-inhaltliche Standards und regelmäßige Fortbildungen; mehr Informationen hierzu im Kapitel zu Personal.

Bei allen im Zuge der diversen Methoden und Formate genutzten Materialien sollte auf deren Qualität im Sinne der Nachhaltigkeit geachtet werden: hier sind unter anderem die Punkte regionale Anbieter, Wiederverwertbarkeit und mehrmalige Nutzung von Materialien sowie Nutzung nachwachsender Rohstoffen zu beachten.

**Digitale Vermittlungsangebote** bieten sich als Ergänzung der Vermittlungsarbeit vor Ort, im Vorfeld sowie im Nachgang zum Besuch einer Welterbestätte und dem jeweiligen Informationszentrums an. Während sie nicht die direkte, haptische Erfahrung der Stätte ersetzen können, bieten sie eine Vielzahl an Vorteilen um insbesondere die Besuchenden zu erreichen, die auf Grund von Beeinträchtigungen, Sprachbarrieren oder anderen Faktoren sonst nicht erreicht werden könnten.

Wird **Gastronomie** angeboten, kann diese im Sinne des ganzheitlichen Ansatzes der Bildung für Nachhaltige Entwicklung an das Vermittlungsangebot angelehnt oder für Vermittlungszwecke genutzt werden. Das Angebot regionaler Speisen und Getränke bedient bspw. nicht nur den Nachhaltigkeitsgedanken sondern stellt auch eine Vermittlung des regionalen und lokalen Erbes dar.

## Zugänglichkeit für alle

Entscheidend für eine barrierefreie Vermittlungsarbeit in Informationszentren ist nicht nur die physische Zugänglichkeit. Auch Vermittlungsformate, -methoden und -inhalte bedürfen einer entsprechenden Anpassung. Weiterhin gilt dabei, dass auch bei Vermittlungsformaten und -methoden ein integrativer Ansatz verfolgt werden sollte, um einem Gefühl von Ausgrenzung entgegenzuwirken. Darüber hinaus werden viele barrierefreie bzw. barrierearme Angebote gerne von unterschiedlichen Zielgruppen genutzt: z. B. von älteren Besuchenden und Familien im Falle von barrierefreien Führungen oder Kindern und Nicht-Muttersprachlern im Falle von Informationen in leichter Sprache.

**Leichte Sprache** ist ein gutes Mittel, um intellektuelle Zugänglichkeit zu ermöglichen. Folgende Grundregeln sind hierbei zu beachten: kurze Sätze mit nur einem Gedanken pro Satz, keine Schachtelsätze, keine Fremdwörter oder Fachbegriffe, keine Abkürzungen, Zahlen als Ziffern und nicht als Worte schreiben. Für Texte in leichter Sprache sollte ebenso wie bei Fremdsprachentexten dringend mit Experten zusammengearbeitet werden.

Weiterhin sinnvoll im Sinne der Zugänglichkeit für alle sind der Einsatz von erklärenden, bildhaften Darstellungen, Gebärdenvideos und Audio-Angeboten sowie ertastbaren Vermittlungsgegenständen wie Reliefdarstellungen und Ähnliches. Wie auch bei Leitsystemen gilt es, das **Zwei-Kanal-Prinzip**, also die Informationsvermittlung über mindestens zwei Wege, zu beachten.

# Impressum

## Herausgeber

---

Deutsche UNESCO-Kommission e.V.  
Colmantstraße 15  
D-53115 Bonn

## Vertretungsberechtigte:

Prof. Dr. Maria Böhmer (Präsidentin)  
Prof. Dr. Christoph Wulf (1. Vizepräsident)  
Prof. Dr. Hartwig Lüdtke (2. Vizepräsident)  
Dr. Roland Bernecker (Generalsekretär)  
Katrin Kohl (Besondere Vertreterin gem.  
§ 30 BGB)  
Dr. Lutz Möller (Besonderer Vertreter  
gem. § 30 BGB)

Rechtsform: Eingetragener Verein (Satzung)

Vereinssitz: Bonn, Eintragung im Vereins-  
register des Amtsgerichts – Registergericht –  
Bonn, Registernummer: VR 4827

November 2018

## Redaktion

---

Kerstin Manz (verantwortlich)  
Nicoletta Flora  
Claudia Brincks-Murmann

## Gestaltung (Template)

---

Panatom Corporate Communication

## Copyright

---

Die Texte dieser Publikation sind unter der  
Creative Commons-Lizenz Namensnennung-  
Nicht-kommerziell 3.0 Deutschland (CC BY-NC  
3.0 DE) lizenziert.  
[https://creativecommons.org/licenses/  
by-nc-sa/3.0/de/](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/de/)

ISBN: 978-3-940785-95-4

