

1. Bequemlichkeit. Besucher brauchen schnellen, einfachen Zugang.
2. Die Orientierung: "Machen Sie es mir leicht, mich zurechtzufinden".
3. Begrüßung. "Ich möchte mich willkommen fühlen."
4. Unterhaltung. "Ich will Spaß haben."
5. Geselligkeit. Besucher*innen wollen interagieren und ihre Erfahrungen mitteilen.
6. Respektieren. "Akzeptieren Sie mich so, wie ich bin und was ich weiß."
7. Kommunikation. "Helfen Sie mir zu verstehen, und lassen Sie mich auch sprechen." Besucher brauchen Genauigkeit, Ehrlichkeit und klare Kommunikation. Sie wollen Fragen stellen und unterschiedliche Standpunkte hören und ausdrücken.
8. Lernen. "Ich möchte etwas Neues lernen."
9. Auswahl und Kontrolle. "Lass mich wählen; gib mir etwas Kontrolle." Besucher brauchen eine gewisse Autonomie: die Freiheit zu wählen und eine gewisse Kontrolle auszuüben.
10. Herausforderung. "Gib mir eine Herausforderung, von der ich weiß, dass ich sie meistern kann." Die Besucher wollen Erfolg haben. Eine zu leichte Aufgabe langweilt sie, eine zu schwere macht sie unruhig.
11. Entspannung. "Helfen Sie mir, erfrischt und erholt zu gehen." Wenn die Besucher konzentriert sind, sich voll engagieren und sich amüsieren, vergeht die Zeit wie im Fluge.