

Museumsaufsicht innovativ? Konzepte für die Kontaktzone

21. und 22. November 2019

Workshop in Kooperation mit dem Museum für Kommunikation, Bern

Wo früher „Saalwärter“ und „Aufseherinnen“ wertvolle Objekte bewachten und für Sicherheit und Ordnung sorgten, sieht ein modernes Museumsbild Mitarbeitende aus dem Besucher/innenservice als „Visitenkarte ihrer Institution“: Ob festangestellt oder outgesourct – sie sind die ersten Ansprechpersonen und in vielen Fällen die einzigen Repräsentant/innen des Museums im unmittelbaren Publikumskontakt. Je nach Museumstyp und Vorgaben eines Hauses, je nach Persönlichkeit und mitgebrachter Kompetenz übernehmen sie als „Ansprechpartner/innen“, „Aufsichtsdienst“, „Kommunikator/innen und Kommunikatoren“ oder „Hosts“ im Verlauf eines Museumsbesuchs unterschiedliche Aufgaben und Rollen.

Der Workshop nimmt das heterogene Arbeitsfeld von Aufsicht, Begleitung und Kommunikation im Museum in den Blick. Welche Berufsbilder und Rollenvorstellungen bestimmen die heutigen Museumsalltage? Welche neuen Aufgaben bringt der Wandel von der klassischen Bildungseinrichtung hin zur touristisch nachgefragten Location mit sich? Welche Kompetenzen braucht ein zeitgenössisches Museum, das offen und publikumsfreundlich sein will? Welche Potenziale bergen die vielfältigen Biografien und professionellen Hintergründe von Menschen im Publikumsservice für ein Museum, das sich gern im Gespräch und Austausch mit seinen Gästen präsentiert? Welche Strategien mit und gegen prekäre Arbeitsbedingungen gibt es? Und last but not least: Wie lässt sich der unmittelbare Kontakt zum Publikum als Erkenntnisquelle für das Museum nutzen?

Mit

Armin G. Gröger Head of Visitor Services, Mercedes-Benz Museum, Stuttgart (D)

Gallus Staubli Leiter Bildung & Vermittlung, Museum für Kommunikation, Bern (CH)

Helena von Wersebe Koordinatorin Besucherdienst, Stiftung Haus der Geschichte der Bundesrepublik Deutschland, Bonn (D)

Veranstaltungsleitung

Henriette Panik, Museumsmoderatorin, Trainerin und Coach, Berlin (D)

Karoline Boehm, Leitungsteam Museumsakademie Joanneum, Graz (A)

Museumsakademie

Universalmuseum Joanneum

Programm

Donnerstag, 21.11.2019

10.30 - 11.30	Konzepte für die Kontaktzone - Perspektiven eines Berufsfeldes Begrüßung und Einführung Henriette Panik & Karoline Boehm
11.30 - 13.00	Status Quo & Innovationsbedarf Open Space
13.00 - 14.30	Mittagspause
14.30 - 15.30	Feedback-orientiertes Besuchermanagement als ein Baustein der professionellen Gästeansprache Armin G. Gröger
15.30 - 16.00	Kaffeepause
16.00 - 17.30	Besucherorientierung als Leitmotiv für Service und Vermittlung. Über Outsourcing und Qualität Helena von Wersebe
Ab 18 Uhr	Möglichkeit zum gemeinsamen Abendessen

Freitag, 22.11.2019

9.30 - 11.00	$E^3 = P \cdot M$ - Die Berner Formel: Kommunikator*innen im Museum für Kommunikation Gallus Staubli
11.00 - 12.30	In Kontakt sein - Ausstellungsbegehung & Gespräch
12.30 - 14.00	Mittagspause
14.00 - 15.30	Besucherbetreuer*innen können mehr: Kompetenzförderung durch Professionalisierung und Fortbildung Henriette Panik
15.30 - 16.30	Reflexion und Abschlussdiskussion