

"Schauen Sie sich doch mal die Vasen aus China an!" Das Aufsichtspersonal im Museum als 'kritische Zone' zwischen ExpertInnen- und Alltagswissen

Eickelmann, Jennifer

Veröffentlichungsversion / Published Version

Sammelwerksbeitrag / collection article

Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Eickelmann, J. (2018). "Schauen Sie sich doch mal die Vasen aus China an!" Das Aufsichtspersonal im Museum als 'kritische Zone' zwischen ExpertInnen- und Alltagswissen. In A. Poferl, & M. Pfadenhauer (Hrsg.), *Wissensrelationen: Beiträge und Debatten zum 2. Sektionskongress der Wissenssoziologie* (S. 342-352). Weinheim: Beltz Juventa. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-68275-1>

Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer CC BY-NC-SA Lizenz (Namensnennung-Nicht-kommerziell-Weitergabe unter gleichen Bedingungen) zur Verfügung gestellt. Nähere Auskünfte zu den CC-Lizenzen finden Sie hier: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.de>

Terms of use:

This document is made available under a CC BY-NC-SA Licence (Attribution-NonCommercial-ShareAlike). For more information see: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>

„Schauen Sie sich doch mal die Vasen aus China an!“

Das Aufsichtspersonal im Museum als ‚kritische Zone‘ zwischen ExpertInnen- und Alltagswissen

Jennifer Eickelmann

Einleitung

Spätestens seit den 1970er Jahren wird das Museum als ein Grundpfeiler allgemein zugänglichen Wissens sowie kultureller Teilhabe diskursiviert (vgl. Gesser et al. 2012; Coleman 2015; Rehberg 2015). Die Problematisierung von Zugänglichkeit gewinnt vor diesem Hintergrund an Plausibilität: Zugangsbarrieren, d. h. gewisse Schließungsprozesse sowohl nach außen, aber auch innerhalb von Museen gilt es in diesem Zusammenhang zu identifizieren und abzubauen. Gesellschaftspolitische Forderungen nach Inklusion und demokratisch ausgerichteter kultureller Teilhabe gewinnen hier zunehmend an Relevanz und schlagen sich nicht zuletzt in Überlegungen zu ‚neuen‘ Vermittlungsarten nieder.

Zum einen wird in diesem Kontext die Erlebbarkeit und Ereignishaftigkeit der Ausstellungen nicht zuletzt deswegen immer zentraler, weil die Erlebnishaftigkeit von Museumsobjekten, -narrativen und -räumen als ein Zugang diskursiviert wird, der keine rein wissensorientierte Erkenntnis priorisiert, sondern Erfahrung als Erkenntnis in den Vordergrund rückt und Bildung an weitere Aktivitäten knüpft (vgl. Eickelmann 2016; Ober-Heilig 2016; Burzan 2017). Mithilfe des gezielten Einsatzes unterschiedlicher Medien entwickeln sich erlebnisorientierte Museen immer stärker zu immersiven Museen, die von einem heterogenen Publikum rezipiert und konstituiert werden können (vgl. Rupert-Kruse 2012). *Zum anderen* zeugen bspw. die Debatten um ‚leichte Sprache‘ als Inklusionsmaßnahme von der Brisanz der Frage, *welches Wissen wie vermittelt werden kann und soll*. Der Anspruch lautet zugespitzt formuliert: Jeder soll alles verstehen bzw. lernen können. Das vom Bund geförderte Netzwerk Leichte Sprache (2017a; 2017b) gibt beispielsweise ein Regelwerk zur Formulierung von Texten heraus, bietet Übersetzungen an, informiert und schult. Dies ist fraglos eine Unternehmung, die Einiges über das Verständnis

vermeintlicher Zielgruppen verrät, d. h. welches Wissen für *wen* vermittelt werden soll sowie über Diskussionen darüber, wer eigentlich entscheidet, *welches* Wissen als *legitimes* Wissen für *wen* vermittelt werden kann.

Aktuelle Museumsdiskurse im Kontext von Bildung und Teilhabe arbeiten damit aktiv an der Vermittelbarkeit von Wissen und versuchen, spezifische Distinktionen oder sogar Exklusionen zu vermeiden. Die Vermittlung von Kultur gewinnt also vor diesem Hintergrund an Bedeutung.

Die Entdeckung der hohen Relevanz der Vermittlungsarbeit von Museen hat eine gewisse Paradoxie im Hinblick auf die Produktion sowie Distribution von Wissen zur Folge, die untrennbar an Fragen der Legitimation von Wissen geknüpft ist. So lassen sich starke Professionalisierungstendenzen im Feld der Kulturvermittlung im Allgemeinen und im Museumskontext im Speziellen beobachten, was an Studiengängen wie „Erlebniskommunikation“ (SRH Hochschule der populären Künste Berlin), „Kunst & Vermittlung“ an der Hochschule Luzern sowie „Kunst, Musik und Medien: Organisation und Vermittlung“ (Phillips Universität in Marburg) abzulesen ist. Gleichzeitig erlangen jene Professionen ihre legitimatorische Grundlage dadurch, dass sie sich in ihren beruflichen Vorhaben nicht etwa mit alltagsfernem Fachwissen behaupten können und sollen, sondern ihre Expertise besteht gerade darin, Alltagswissen für die Vermittlungspraxis nutzbar zu machen, Besucherinnen und Besuchern von Kulturorganisationen Schwellenängste zu nehmen und alltagsnahe Angebote zu schaffen, Texte in ‚leichter Sprache‘ zu verfassen und die Besucherschaft als konstitutives Element in Angebote zu integrieren. Alltags- und ExpertInnenwissen stehen hier in einer spezifischen Relation zueinander, die im Kontext von Demokratisierungstendenzen sowie der Herstellung machtvoller Differenzmarkierungen umkämpft ist. Diese Gleichzeitigkeit wirft unweigerlich weitere Fragen nach der Destabilisierung bzw. (Re-)Produktion sozialer Ungleichheiten auf (vgl. Kraemer/Bittlingmeyer 2001), wobei Prozessen der hegemonalen Differenzmarkierung einer ‚neuen Akademikerklasse‘ in jüngster Zeit besondere Bedeutung beigemessen wird (vgl. Reckwitz 2017, S. 277 ff.).

1. Fokus, Fragestellungen und Perspektivierung

Auf der Grundlage dieser Überlegungen fokussiert der vorliegende Beitrag eine ganz spezifische Subjektposition im Museumskontext, die sich – so die These – als ‚kritische Zwischenzone‘ oder auch ‚Grauzone‘ zwischen ExpertInnen- und Alltagswissen, bzw. Kulturangebot und -nachfrage bewegt: Das Aufsichts- und Servicepersonal im Museum. Es handelt sich um eine Subjektposition, die nicht

zwingend eine Professionalisierung voraussetzt¹ und in einen beruflichen Alltag mündet, der sich insbesondere durch Begegnungen mit der Besucherschaft auszeichnet und damit als ganz eigentümliche Vermittlungsposition – insbesondere im Kontext der Debatten um niedrigschwellige Vermittlung (vgl. Mandel 2014) – neu entdeckt werden muss.

Dabei diskutiere ich im Folgenden die Frage, welches Wissen das Aufsichts- und Servicepersonal an die Besucherschaft vermitteln soll und darf und damit zusammenhängend, welche Berufsrollen mit jeweils welchen Selbstverständnissen und (Legitimations-)Ansprüchen an der Aushandlung eben jener Frage innerhalb der Organisation Museum beteiligt sind.²

Die hier zugrundeliegende Perspektive fokussiert insbesondere die Legitimität bzw. Illegitimität des Handelns des Personals, indem eben jenes Handeln im Kontext von diskursiv hergestellten und aktualisierten Wissensformationen betrachtet wird, die wiederum in spezifische Machtkonstellationen eingebunden sind bzw. diese stets aktualisieren (vgl. Foucault 2005a, S. 251 ff.). Wissen wird hier verstanden als „Prozess [...], der es gestattet, das Subjekt zu verändern und gleichzeitig das Objekt zu konstituieren“ (Foucault 2005b, S. 71). Das bedeutet erstens, dass das Verständnis des Verhältnisses von ExpertInnen- und Alltagswissen die Subjektposition des Aufsichts- und Servicepersonals konstitutiv bedingt und damit als produktiver wie ausschließender Möglichkeitsraum verstanden werden muss und zweitens, dass das Werden von Museumsobjekten, -räumen sowie der Besucherschaft mit dieser Relationierung konstitutiv verwoben ist. Die Frage nach der Illegitimität bzw. Legitimität des Wissens und Handelns des Aufsichts- und Servicepersonals im Museum lässt sich entspre-

1 Sofern die Funktion des Aufsichts- und Servicepersonals insbesondere im Bereich Sicherheit liegt, stellt die Unterrichtung nach § 34 a der Gewerbeordnung eine Mindestanforderung für das gewerbliche Bewachen fremden Lebens und Eigentums dar. Die Unterrichtungen werden von den Industrie- und Handelskammern angeboten, umfassen zumeist 40 Unterrichtsstunden zu je 45 Minuten und kosten knapp über 400€ (vgl. IHK Düsseldorf 2018).

2 Der vorliegende Beitrag ist im Kontext eines DFG-Projekts zur Dramaturgie erlebnisorientierter Museen (2014–2017) sowie eines mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter dem Förderkennzeichen 01JK1603 im Förderschwerpunkt Forschung zur Kulturellen Bildung geförderten Projekts ‚Aufseher – Vermittler – Animatoren. Zur Rolle des Servicepersonals bei der kulturellen Bildung‘ (Laufzeit 2016–2019) entstanden, beide unter der Leitung von Nicole Burzan. Das aktuelle Projekt zu den Museumsaufsichten folgt einem multimethodischen Design; wir haben bereits Interviews mit Museumsverantwortlichen sowie Personaldienstleistern geführt, BesucherInnen und das Personal beobachtet, das Personal im Feld begleitet und Gespräche mit ihnen geführt sowie Kommentare zum Personal in digitalen Teilöffentlichkeiten miteinbezogen. Eine ergänzende videographische Teilstudie erlaubt einen spezifischen Zugang zu Interaktionssituationen zwischen Personal und Besucherschaft. Ich danke Nicole Burzan und meinen Kolleginnen des Lehrgebiets für den Austausch und die Hinweise zu diesem Beitrag. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei der Autorin.

chend als folgenreiche Regulierung der Kommunizierbarkeit von Wissen begreifen:

Man braucht keine binäre Teilung zwischen Gesagtem und Nichtgesagtem vorzunehmen; man müßte vielmehr die verschiedenen Arten, etwas nicht zu sagen, zu bestimmen versuchen, wie sich die, die darüber sprechen können, und die, die es nicht können, verteilen, welcher Diskurstyp autorisiert und welche Form der Diskretion jeweils erfordert wird. Es gibt eine Vielzahl von Schweigen, und die sind integrierender Bestandteil der Strategien, welche die Diskurse tragen und durchkreuzen. (Foucault 1983/2014, S. 33)

2. Materiale Analysen

Mit dieser Perspektive wird nun ein Blick auf unsere Interviews mit Museumsprofessionellen sowie auf Beobachtungs-/Gesprächsprotokolle mit dem Aufsichts- und Servicepersonal geworfen und diskutiert, was als legitimes Wissen im Kontext unterschiedlicher Berufsgruppen im Museum gilt, welche Handlungsmöglichkeiten hiermit verknüpft sind und an welche anderen Subjektpositionen die Legitimation von Wissen geknüpft ist. Zwar lassen sich z. T. spezifische Ausgestaltungen dieser Aspekte auf das Museumsgenre rückbeziehen, allerdings nicht in dem Maße, dass sich deutlich genrespezifische Charakteristika in Bezug auf das Aufsichts- und Servicepersonal ausmachen lassen. Zu unterschiedlich sind einzelne Häuser eines Genres, zu ähnlich sind einzelne Häuser unterschiedlicher Genres, zu ambivalent sind einzelne Häuser selbst.

2.1 Die Museumsidee: Aufsichten als Sicherheitskräfte und/oder Explainer

Auf der einen Seite lassen sich Museen finden, die sich an einer strikten sowie hierarchisierenden und hierarchisierten Trennung zwischen ExpertInnen- und Alltagswissen orientieren, zumindest aus der Perspektive jener, die den ExpertInnenstatus für sich beanspruchen. Dabei handelt es sich zum Teil um (Kunst-)Museen, die sich in ihrer Ästhetik am White-Cube orientieren und sich eher ablehnend gegenüber Tendenzen der Erlebnisorientierung verhalten, wobei eine ähnliche Trennung auch in anderen Museumsgenres vorzufinden ist.

Die Annahme, dass sowohl die Expertise für das zu Vermittelnde als auch die Expertise für die Vermittlung selbst in einem Museum ganz spezifischen Professionen vorbehalten ist, und zwar jenen mit hohem institutionalisiertem Bildungskapital, wird – nicht ganz überraschend – insbesondere von jenen vertreten, die über eben jenes Kapital verfügen, wie beispielsweise DirektorIn-

nen, KuratorInnen und MuseumspädagogInnen im Bereich Bildung/Vermittlung. Hier werden eigene Positionen legitimiert und verteidigt. Ein Museumspädagoge betonte entsprechend in einem Interview, dass das Haus über ein professionelles Team an Kunstvermittlerinnen und -vermittlern verfüge, die sowohl über legitimiertes kunsthistorisches Wissen wie auch über professionelles Wissen über Kunstvermittlung verfügen. Aber – und jetzt kommen wir zu unserem Aufsichts- und Servicepersonal – es gäbe einige Damen und Herren im Museum, *„die sich quasi schon in so 'ner Rolle des Vermittlers wirklich sehen, und da muss ich natürlich aus meiner Sicht häufig hier ein sehr hoch qualifiziertes professionelles Team an Kunstvermittlerinnen und Kunstvermittlern haben [...] da muss ich natürlich ab so 'nem bestimmten Punkt die Reißleinen ziehen aus meiner Perspektive.“* Die hier deutlich werdende Abgrenzung von ExpertInnen- und Alltagswissen schlägt sich nicht zuletzt in konkreten Adressierungen des Aufsichts- und Servicepersonals nieder: *„Und hab eben auch öfter mit diesen dementsprechenden Kandidatinnen schon mal gesprochen und gesacht [sic]: ‚Also äh bitte nehmen Sie sich dann bisschen zurück. Das ist nicht Ihre Aufgabe.‘“*

Interessanterweise ist bei dieser Abgrenzung *nicht* in erster Linie ein vielleicht nicht vorhandenes (institutionalisiertes) kulturelles Kapital konstitutiv, sondern der konkrete Inhaltsbezug (z. B. Kunstgeschichte) sowie die berufliche Stellung in der Organisation Museum. Der Museumspädagoge beschreibt auf Nachfrage der Qualifikation des Personals zwar, dass einige AkademikerInnen unter ihnen seien, aber das spiele keine Rolle – sie haben sich (qua Position in der Organisation) zurückzunehmen. Das Wissen, das für die Position des Aufsichts- und Servicepersonals als vermittelbares Wissen relevant gemacht wird, bezieht sich in erster Linie auf räumliche Gegebenheiten, das heißt das Personal darf und soll beantworten, wo sich Sitzbänke befinden, wo der Museumsshop ist, die Toiletten oder der Ausgang. Darüber hinaus legitimiertes Wissen bezieht sich auf den konkreten beruflichen Alltag: Da das Personal in ständigem Kontakt mit den BesucherInnen stehe oder es zumindest stetig beobachte, sammle es ein spezifisches Wissen über die Besucherschaft an. Der Museumspädagoge folgert, dass es daher lohnenswert sei, mit dem Personal ins Gespräch zu kommen. Jenseits dieser Wissensformationen, die sich auf die Besucherschaft beziehen und aus dem beruflichen Alltag ergeben, ist als eigentliches ExpertInnenwissen des Personals in Kunstmuseen das Wissen über Sicherheit zentral. Die Funktion des Personals besteht hier in erster Linie aus der Gewährleistung der Objekt- sowie BesucherInnensicherheit, was nicht zuletzt durch ihre Kleidung und andere (technische) Objekte angezeigt wird (vgl. Burzan in diesem Band). Da das Personal häufig nicht bei den Museen selbst, sondern bei externen Personaldienstleistern im Bereich Service und Sicherheit angestellt ist, ergibt sich die Legitimität dieses Wissens also zuvorderst über die berufliche Position in der Organisation Museum.

Auf der anderen Seite gibt es Museen, die eher dem erlebnisorientierten Spektrum zuzuordnen sind, die die Funktion des Aufsichts- und Servicepersonals über Sicherheit hinaus erweitern und Aktivität im Bereich der Vermittlungsarbeit integrieren. Das Verhältnis von Aufsichts-/Servicepersonal und Besucherschaft wird aus der Perspektive eines Ausstellungsleiters und eines Museumsleiters eines technikgeschichtlichen Museums, die den Aspekt der Vermittlung in die Arbeit des Personals integriert haben, als dialogisch verstanden. Dies auch nicht zuletzt deswegen, weil die Interaktion mit dem Aufsichts- und Servicepersonal als niedrigschwelliges Angebot diskursiviert wird, mit dem Ziel, soziale Zugangsbarrieren zu spezifischen Wissensformationen zu senken. Damit wird das Personal hier zum konstitutiven Teil der Vermittlungsstrategie. Der Museumsleiter erzählte uns: *„Die Aufsichten sind Teil der Vermittlungsstrategie, [...] eine gute Idee, dass man gesagt hat, die sind nicht Aufsichten, sondern die sind auch mit den Grundaussagen der, ich sag mal Zone, wo sie stehen, vertraut“*. Allerdings gibt es auch hier Grenzen, insbesondere in der Gegenüberstellung von Aufsichts-/Servicepersonal und TechnikerInnen, die als professionalisiertes Personal legitimiert sind, bestimmte technische Geräte vorzuführen und zu erklären. Bei den Aufsichts- und Servicekräften sei man sich nicht so sicher, ob die Inhalte auch richtig weitergegeben werden: *„[...] aber auch da kann man natürlich einfach Quatsch erzählen. Insofern sollte auch da eigentlich permanent schon auch eine Supervision stattfinden.“* Ohne eine Kontrolle seitens professionalisierten Personals – hier in Bezug auf eine praktische Berufsausbildung – funktioniert die Einbindung des Aufsichts- und Servicepersonals in die Vermittlungsarbeit also auch hier nicht. Dennoch: Das Aufsichts- und Servicepersonal grundsätzlich in die Vermittlungsarbeit einzubeziehen, fußt auf zwei Grundannahmen. Zum einen kann in diesem Fall nicht deutlich zwischen Experten- und Alltagswissen (sowohl in Bezug auf konkrete Gegenstände als auch in Bezug auf Vermittlungstätigkeiten) unterschieden werden bzw. wäre eine fortwährende Grenzziehung hier kaum funktional. Die Anerkennung des Verlustes von Deutungsmacht seitens der Museumsprofessionellen ist in diesem Zusammenhang zentral. Zum anderen, daran anschließend, verändert sich die Vorstellung davon, welches Wissen legitimerweise wie an die Besucherschaft vermittelt werden soll. Im Fokus steht nun nicht mehr die Vermittlung von Fachwissen einzelner Expertinnen und Experten, sondern das Zugänglichmachen von Erfahrungswissen im Rahmen konkreter Erlebnisse, d. h. von Wissen z. B. über persönliche Geschichten der BesucherInnen, die von den Objekten evoziert werden. Nur in diesem Rahmen, so die These, kann das eigentlich nichtprofessionalisierte Personal legitimerweise Wissen, und zwar Erfahrungswissen, mit herstellen und auch weitergeben.

2.2 Die Perspektive des Aufsichts-/Servicepersonals: Mikropolitische Prozesse?

Betrachtet man die Perspektive des Personals derjenigen Museen, die eine strikte sowie hierarchische und hierarchisierende Trennung von ExpertInnen- und Alltagswissen vornehmen, zeigt sich ein anderes Bild. In Gesprächen in ebendiesen Museen wurde uns häufiger erzählt, dass sich die Aufsichts- und Servicekräfte zum Teil sehr wohl ein spezifisches Wissen über die ausgestellten Werke aneignen. Deutlich wird hier allerdings, in welche Machtkomplexe die Frage nach den Wissensbeständen eingebunden ist. Ein stellvertretender Direktor eines Hauses erzählte uns, dass alle Aufsichtskräfte auch inhaltlich in die Ausstellung eingeführt werden, damit sie ein Gefühl für ihren Arbeitsplatz bekommen. Einige Aufsichtskräfte hingegen betonten in Gesprächen, dass sie sehr gern mehr Wissen hätten³, da es sehr unangenehm sei, wenn die Besucherinnen und Besucher inhaltliche Fragen stellen und sie dann „wie ein Doofmann“ dastünden. Da die Einführungen aber zu knapp und auch nicht mit allen MitarbeiterInnen des Aufsichts- und Servicepersonals durchgeführt würden, haben sie eigene Strategien entwickelt: Einige erzählen, sie hören unauffällig den Führungen zu, lesen die Beschilderungen während ihrer Arbeit, lesen zu Hause über die Ausstellungen und Werke/Objekte oder fragen KollegInnen. Die Scham, nicht über spezifisches Wissen zu verfügen (und sicherlich auch die Langatmigkeit des Berufsalltags), macht erfinderisch und so haben wir selbst erlebt, dass das Personal uns einige Informationen zu bestimmten Werken gegeben hat, die sowohl den Entstehungskontext als auch ihre Bedeutung umfassten. Dies auch deswegen, weil es Spaß mache und die Zeit schneller vergehe.

Zudem spielte das Narrativ ‚die da oben und wir hier unten‘ bei den bisherigen Gesprächen in einigen Museen eine große Rolle. Dieses Narrativ schlägt sich nicht zuletzt in der umkämpften Trennung von ExpertInnen- und Alltagswissen nieder und konkretisiert sich in der Herstellung und Zuordnung spezifischer Subjektpositionen in der Organisation Museum – umgekehrt nährt sich das Narrativ aus der Trennung von ExpertInnen- und Alltagswissen sowie damit zusammenhängender Subjektpositionen. Die Abgrenzungsrhetorik ist hierbei nicht lediglich als Abgrenzung von der Museumsleitung und weiteren Museumsprofessionellen zu verstehen, sondern teilweise auch gegenüber hochkulturell orientierten BesucherInnen. Darüber hinaus zeigte sich, dass die Definition des Aufgabenspektrums des Personals seitens jener Häuser im Museumsalltag nicht eins zu eins umgesetzt wird. Stattdessen werden hier in der In-

3 Angemerkt sei an dieser Stelle, dass der Aspekt der sozialen Erwünschtheit hier nicht ausgeschlossen werden kann, obwohl diese Thematik im Feld nicht auf direkte Nachfrage auftauchte, sondern eher im Kontext von längeren Erzählungen zum Verhältnis mit der Besucherschaft und der Rolle der Aufsichten.

teraktion mit der Besucherschaft und der Weitergabe von Wissen zum Teil mikropolitische Prozesse sichtbar, die auch daran beteiligt sind, der Subjektposition des Aufsichts- und Servicepersonals über die Sicherheitsfunktion hinaus Sinn und einen ideellen Wert sowie eine Aktivität beizumessen, die zwar Anerkennung seitens der Besucherschaft wahrscheinlicher macht, im Kontext der Anerkennungsordnung des Museums allerdings auch riskant sein kann. Auf spezifische Ausschließungsmechanismen und ihre mikropolitische Umkämpftheit im Museum hinzuweisen bedeutet allerdings nicht, dass es sich beim Aufsichts- und Servicepersonal grundsätzlich um ‚verkannte ExpertInnen‘ handelt. In Bezug auf Engagement, Empathie gegenüber der Besucherschaft und Interesse an den ausgestellten Objekten entsprechen einige Aufsichts- und Servicekräfte nicht dem vom Museum vordefinierten Profil eines Vermittelnden. In den Gesprächen und Beobachtungen haben sich entsprechend durchaus auch rein instrumentelle Verständnisse von Arbeit gezeigt und zum Teil sogar verächtliche Verhältnisse zur eigenen Arbeit, wie es in der Literatur dem zeitgenössischen „Dienstleistungsproletariat“ zugeschrieben wird (Bahl/Staab 2010).

Dennoch: Insbesondere in Museen, die über interaktive Exponate verfügen, reichert das Personal die Nutzung ebendieser mit Anekdoten an, die sie nicht selten von anderen BesucherInnen aufgegriffen haben. So entstehen u. a. schleifenartige Wissensformationen über jeweils unterschiedliche Formen von Erfahrungswissen der BesucherInnen, angereichert mit einigen Informationen des Personals. Wichtig ist hier bspw. nicht, zu erklären, wie geophysikalisch überhaupt ein Naturphänomen entsteht, sondern ein Gefühl davon zu vermitteln bzw. ermöglichen, ein körperliches Erlebnis. Expertin bzw. Experte ist hier die- oder derjenige mit einem reichen Fundus an rahmenden Geschichten zum Exponat und sozialen Kompetenzen. Abgrenzungen zur Besucherschaft lassen sich aber auch hier finden, allerdings nicht, weil die Besucherschaft genauso wie die Museumsleitung einer elitären Akademikerklasse angehört, sondern – ganz im Gegenteil – weil die Besucherschaft kaum noch Bereitschaft zeige, sich ‚museumstypischen‘ Verhaltensnormen (auf Kinder Acht geben beispielsweise) anzupassen, stattdessen die musealen Räume als Freizeitpark nutze und Aufsichtspflichten in Bezug auf Kinder meist indirekt an das Personal übertrage. Zu verteidigen gilt es also hier die Museumsidee in grundsätzlichem Sinne – in Abgrenzung zu Freizeitparks und anderen Freizeistätten.

Zusammenfassung und Ausblick: Das Museumspersonal als kritische Zone

Bedenkt man, dass aktuelle Museumsdiskurse auch an der Vermittelbarkeit von Wissen arbeiten und niedrigschwellige Vermittlungsangebote in das Zentrum der gesellschaftspolitisch legitimierten Funktion von Museen rücken, gewinnt

die Auslotung der Rolle des Aufsichts- und Servicepersonals – neben bzw. im Kontext weiterer Strategien des Zugänglichmachens von Kultur mittels Medientechnologien – neue Relevanz.

Abweichungen von Anerkennungsordnungen im Kontext der hier diskutierten Subjektposition im Berufsfeld Museum und prekäre Beschäftigungsbedingungen lassen sich über verschiedene Museumsgenres hinweg finden und stellen einen zentralen Aspekt der beruflichen Praxis von Aufsichts- und Servicepersonal dar. Marginalisierung und Ausschluss vom Arbeitsmarkt, damit zusammenhängende berufliche Misserfolge sowie Geschichten über soziale Anpassungsschwierigkeiten sensibilisieren auf der einen Seite dafür, wie sich Erfahrungen des ganz unterschiedlich situierten Ausschlusses (bspw. in Bezug auf Bildungszertifikate und in Anlehnung daran in Bezug auf den Arbeitsmarkt) in Lebensgeschichten, Perspektiven sowie konkreten Körpern festschreiben, auf der anderen Seite aber auch dafür, inwiefern daraus resultierende Existenzweisen von Anerkennungsordnungen abweichen, die insbesondere im Kunstfeld vorherrschen. Sowohl bei Gesprächen mit Personal in Museen, die eine deutliche Grenzziehung zwischen ExpertInnen- und Alltagswissen vornehmen, als auch bei jenen Museen, bei denen beide Wissensformationen nicht derart eindeutig unterschieden werden, ist der Autorin ein gewisser Anti-Intellektualismus begegnet. Daraus kann eine Des-Identifikation mit dem Museumskonzept sowie seiner Professionellen („die da oben“ mit Expertenwissen) seitens des Aufsichts- und Servicepersonals („wir hier unten“ mit Alltagswissen) folgen, die die Kluft zwischen „oben“ und „unten“ zu einem Kampfplatz innerhalb der Organisation erklärt. Grenzziehungsprozesse von ExpertInnen- und Alltagswissen werden allerdings von Prozessen der Infragestellung jener Grenze begleitet, was durchaus Dynamisierungen und ermächtigende Effekte für das Personal (im Sinne von Interaktion/Partizipation, Sinnstiftung und Anerkennung) sowie produktive Effekte für die Besucherschaft (Interaktion/Partizipation) haben kann. Denn die Arbeitspraxis des Aufsichts- und Servicepersonals in Kunstmuseen deckt sich nicht notwendigerweise mit dem Aufgabenspektrum, welches das Museumskonzept vorsieht, was unter dem Stichwort Mikropolitiken in Organisationen weiter zu verfolgen ist. Das lässt sich auch damit plausibilisieren, dass sich Begegnungen von Personal und Besucherschaft im Allgemeinen und Praktiken der Vermittlung im Speziellen zumeist einer disziplinierenden Kontrolle „von oben“ entziehen.

Dennoch: Hieraus ergeben sich spezifische Konfliktfelder in Bezug auf die Regulierung der Vermittlung von Wissen, da jener Möglichkeitsraum bislang noch eine Art Grauzone darstellt, eine noch nicht festgeschriebene Position, die bereits etablierte wie professionalisierte Positionen auf die Probe stellt. Die Verhandlung der Subjektpositionen des Aufsichts- und Servicepersonals im Museum, damit zusammenhängende Inklusions- aber auch Ausgrenzungsmechanismen im Kontext der Transformation von Arbeit, Organisation, Profes-

sion sowie der Relationalität spezifischer Wissensformationen gilt es künftig weiter kultur- und ungleichheitstheoretisch in den Blick zu nehmen.

Literatur

- Bahl, Friederike/Staab, Philipp (2010): Das Dienstleistungsproletariat. Theorie auf kaltem Entzug. In: *Mittelweg* 36 19, H. 6, S. 66–93.
- Burzan, Nicole (2017): Eventisierung als Erscheinungsform hybrider Ereignisse? Konzeptuelle Überlegungen am empirischen Beispiel von Museen. In: Betz, Gregor J./Hitzler, Ronald/Niederbacher, Arne (Hrsg.): *Hybridisierung inszenierter Ereignisse. Zur Diskussion zeitgeistiger Veranstaltungen*. Wiesbaden: Springer VS. S. 219–231.
- Coleman, Laura-Edythe (2015): The Socially Inclusive Museum: A Typology Reimagined. In: *The International Journal of the Inclusive Museum* 9, H. 2, S. 41–57.
- Eickelmann, Jennifer (2016): Wenn Kunst zum Ereignis wird. Eine Kritik der ästhetischen Praxis erlebnisorientierter Museen. In: Kauppert, Michael/Eberl, Heidrun (Hrsg.): *Ästhetische Praxis. Reihe: Kunst und Gesellschaft*. Wiesbaden: Springer VS. S. 355–376.
- Foucault, Michel (1983/2014): *Der Wille zum Wissen. Sexualität und Wahrheit 1*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Foucault, Michel (2005a): Subjekt und Macht. In: Ders.: *Analytik der Macht*. Herausgegeben von Daniel Defert und François Ewald. Frankfurt am Main: Suhrkamp. S. 240–264.
- Foucault, Michel (2005b): Gespräch mit Ducio Trombadori. In: Defert, Daniel/Ewald, François (Hrsg.): *Michel Foucault. Schriften in vier Bänden. Dits et Ecrits. Band IV, 1980–1988*. Frankfurt am Main: Suhrkamp. S. 51–119.
- Gesser, Susanne/Handschin, Martin/Jannelli, Angela/Lichtensteiger, Sibylle (Hrsg.) (2012): *Das partizipative Museum. Zwischen Teilhabe und User Generated Content. Neue Anforderungen an kulturhistorische Ausstellungen*. Bielefeld: transcript.
- IHK Düsseldorf (2018): „Bewachungsgewerbe – Unterrichtung nach § 34 a GewO“. www.duesseldorf.ihk.de/Weiterbildung/Aktuelles/Bewachungsgewerbe-Unterrichtung/3129740 (Abfrage: 12.1.2018).
- Kraemer, Klaus/Bittlingmeyer, Uwe H. (2001): Soziale Polarisierung durch Wissen. In: Berger, Peter A.; Konietzka, Dirk (Hrsg.): *Die Erwerbsgesellschaft (Reihe Sozialstrukturanalyse 16)*. Wiesbaden: VS. S. 313–329.
- Mandel, Birgit (2014): „Niedrigschwellige“ Kulturvermittlung öffentlicher Kulturinstitutionen als integrales Konzept zwischen Kunstmissionierung und Moderation kultureller Beteiligungsprozesse. In: *Kulturelle Bildung Online*. www.kubi-online.de/artikel/niedrigschwellige-kulturvermittlung-oeffentlicher-kulturinstitutionen-integrales-konzept (Abfrage: 12.1.2018).
- Netzwerk Leichte Sprache (2017a): „Leichte Sprache“. www.leichte-sprache.org/leichte-sprache/ (Abfrage: 11.1.2018).
- Netzwerk Leichte Sprache (2017b): „Unsere Ziele“. www.leichte-sprache.org/unsere-ziele/ (Abfrage: 11.1.2018).
- Ober-Heilig, Nadine (2016): *Das gebaute Museumserlebnis. Erlebniswirksame Architektur als strategische Schnittstelle für Museumsmarken*. Wiesbaden: Springer Gabler.
- Reckwitz, Andreas (2017): *Die Gesellschaft der Singularitäten. Zum Strukturwandel der Moderne*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

- Rehberg, Karl-Siegbert (2015): Machtvolles Sammeln und bildendes Zeigen. Das (Kunst-) Museum als Leitinstitution. In: Hoins, Katharina/von Mallinckrodt, Felicitas (Hrsg.): Macht. Wissen. Teilhabe. Sammlungsinstitutionen im 21. Jahrhundert. Bielefeld: transcript. S. 21–43.
- Rupert-Kruse, Patrick (2012): Notizen zur Strukturierung medialer Erlebnisräume zwischen Phantasma und Apparatus. In: Institut für immersive Medien (Hrsg.): Jahrbuch immersive Medien 2012. Marburg: Schüren. S. 11–18.