

Qualität und Museumsmanagement

Wie steht es um Ihr Museum?

Ein Fragebogen

Intro

„Qualität im Museum“ ist weniger eine Eigenschaft von Museen, die etwa mit Hilfe der ICOM-Standards abprüfbar wäre. Museale Qualität ist vielmehr das Ergebnis harter und gut organisierter Arbeit.

Die Güte dessen, was die Museen ihrem Publikum und den übrigen Museumskunden anbieten, entscheidet zunehmend mehr über die Attraktivität und den Erfolg von Museen. Die Voraussetzung für hervorragende Muse-

umsleistungen ist allerdings ein ständiges Bemühen um Verbesserung. Eine solche **Museumsentwicklung** gelingt nur in Kenntnis der vorhandenen Stärken und Verbesserungspotenziale.

Eine hervorragende Möglichkeit, diese besser kennen zu lernen, ist die Durchführung einer Selbstbewertung durch die Museumsangehörigen selbst. Der vorliegende Fragebogen will Sie darin unterstützen.

Der Fragebogen

Dieser Fragebogen möchte sie darin unterstützen, die Stärken und Verbesserungsfelder ihres Museums aus neuer Perspektive zu bewerten. Gleichzeitig hilft er Ihnen, erste Prioritäten für die Zukunft zu bestimmen.

Mit diesem Fragebogen können Sie keinesfalls eine vollständige Analyse Ihres Museums durchführen. Gleichwohl schärft er aber den Blick für den gegenwärtigen Standort Ihres Museums und er ermöglicht Ihnen einen Leistungsvergleich zu anderen Museen.

Wird der Fragebogen von mehreren Museumsangehörigen ausgefüllt, so gibt ein Vergleich der Ergebnisse Auskunft darüber, ob alle Beteiligten die gleichen Vorstellungen darüber haben, was die Stärken und Schwächen des Museums sind und was künftig zu tun wäre. Dies kann wertvolle Diskussionsprozesse initiieren. Aus der Beantwortung der Fragen können Sie auch bereits erste Hinweise auf einzuleitende Maßnahmen ableiten und es eröffnet sich darüber hinaus die Chance, Einigungen über Prioritäten für Verbesserungen zu erzielen.

Die Methode

Der Fragebogen beruht auf dem EFQM-Ansatz der European Foundation for Quality Management. Es handelt sich um ein bewährtes Qualitätsinstrument, das in der Wirtschaft, in öffentlichen Verwaltungen und in anderen Organisationen eingesetzt wird. Dieses Modell ist hervorragend dazu geeignet, die spezifischen Bedingungen von Museen und ihr besonderen gesellschaftsbezogene Aufgaben zu abbilden und zu integrieren

Das Modell unterscheidet zwischen Befähiger-Kriterien, welche zu den Ergebnissen der Museumsarbeit führen, und Ergebnis-Kriterien, welche zur Überprüfung von Geplantem und Erreichtem dienen. Dabei betrachtet das Modell explizit gesellschaftsbezogene Ergebnisse.

Wir hoffen, dass der Einsatz dieses Fragebogens auf dem Weg zur Verbesserung Ihres Museums hilfreich ist.

*Konzept & Support
Museumsberatung*

Weitere Auskünfte erhalten sie gerne unter der o.g. Adresse und Telefonnummer.

Besuchen Sie bitte auch unsere Webseite:

www.museumsentwicklung.de

Antworten & Bewerten

Ausgehend von der Tatsache, dass niemand ein Museum besser kennt, als die Personen, die darin arbeiten, setzt dieser Fragebogen auf das Instrument der kriteriengeleiteten „Selbstbewertung“.

Die Gesamtbewertung Ihres Museums ergibt sich aus der Summe Ihrer Selbstbewertungen in verschiedenen Qualitätsbereichen. Die Beantwortung erfolgt auf einer **Skala von Null bis 10 Punkten**. Schätzen Sie sich bitte selbst ein.

Null Punkte wären einzusetzen, wenn im abgefragten Bereich noch mit keinen Qualitätsprojekten begonnen wurde oder wenn lediglich erste Ideen dazu vorliegen. Wenn bereits gewisse Fortschritte zu verzeichnen sind und mit ersten Projekten bereits begonnen wurde, die schon positive Ergebnisse erbracht haben und wenn zumindest gelegentliche Überprüfungen erfolgen, wären beispielsweise **3 Punkte** einzutragen. Eine **Punktezahl von 6** sollte eingesetzt werden, wenn bereits beträchtliche Fortschritte zu verzeich-

nen sind. Dazu sind klare Nachweise für die Umsetzung und regelmäßige Überprüfungen erforderlich. **10 Punkte** wären zu vergeben, wenn die im Fragebogen abgefragten Kriterien vollständig erreicht sind und wenn eine weitere Verbesserung in diesem Bereich kaum noch vorstellbar ist.

Nach der vollständigen Bewertung aller Einzelbereiche werden die Einzelbewertungen in das Formular am Ende des Fragebogens übertragen.

Der Fragebogen kann von Einzelnen durchgearbeitet werden, er kann von mehreren Personen parallel genutzt werden, die anschließend ihre Ergebnisse vergleichen, oder er kann in einer Gruppe gemeinsam bearbeitet werden. Eine höhere Anzahl beitragender Stimmen ergibt ein differenzierteres Bild.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß und neue Einblicke bei der Beantwortung der Fragen.

Dr. Olaf Mußmann

Fragebogen

Qualitätsbereich 1:

Leitung

Aufgabe einer Museumsleitung ist es, im Rahmen einer Museumspolitik Ziele festzulegen und dafür Sorgen zu tragen, dass alle Museumsangehörigen diese Ziele kennen, sie verfolgen und umsetzen können.

- 1) Die Leitung ergreift konkrete Maßnahmen, um ihre Museumsbesucher und andere Personen und Institutionen, die ein Interesse am Museum haben und / oder mit ihm kooperieren, besser kennen zu lernen
- 2) Die Leitung ist für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zugänglich. Sie unterstützt alle Museumsangehörigen darin, Leistungen zu erreichen und zu verbessern und belohnt dies rechtzeitig und sichtbar. Die Leitung bemüht sich um eine förderliche Arbeitskultur auf der Basis von mit der Museumsarbeit im Einklang stehenden Werten.

- 3) Die Leitung hat ein klares Museumsprofil ausgearbeitet und die nötigen Konzeptpapiere (Sammlungskonzept, Erhaltungskonzept, Ausstellungskonzept, Vermittlungskonzept, Betriebskonzept) liegen vor. Diese Konzepte sind nicht nur der Leitung, sondern auch den Museumsangehörigen bekannt.

Punkte:

Summe der Punkte in QB 1	<input type="text"/>
---------------------------------	----------------------

Qualitätsbereich 2: Museumspolitik & Strategie

Gute Museumsergebnisse sind nur dann erreichbar, wenn auf der Basis von Daten und Fakten Ziele definiert und diese mit realistischen Plänen, Teilzielen und Prozessen umgesetzt werden. Bei dem Aufstellen der eigenen Ziele sollten auch Beispiele von Museen oder andere Einrichtungen mit Vorbildcharakter herangezogen werden.

- 1) Erhebt das Museum Daten für die strategische Planung (z.B. alters- und sozialgruppendifferenzierte Besucherzahlen, Besucherzufriedenheitsindex, Verweildauer, Nutzungsquote der pädagogischen Angebote, Inventarisierungsquote, Publikationsfrequenz, Zeitbedarf für Ausstellungsrealisierungen, Summe eingeworbener Drittmittel etc.) und werden diese Daten zur Steuerung der Museumsergebnisse eingesetzt?

Punkte:

- 2) Kennt das Museum die Erwartungen und Bedürfnisse des Trägers, der Finanziers, der Politik, der Verwaltung, der Drittmittelgeber und der übrigen Interessengruppen und fließen diese Kenntnisse in die Gestaltung der Museumspolitik ein?

Punkte:

Summe der Punkte in QB 2	<input type="text"/>
---------------------------------	----------------------

Qualitätsbereich 3: Mitarbeiter

Nur mit qualifizierten und motivierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sind gute Ergebnisse erreichbar. Ein Museum sollte deshalb die Qualifikationen und Bedürfnisse seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kennen, diese fördern und dafür Sorge tragen, dass sie voll für die Verwirklichung der Museumsziele eingesetzt werden können.

- 1) Entsprechen die Qualifikationen der Museumsangehörigen den Anforderungen ihres Arbeitsbereiches?

Punkte:

- 2) Gibt es einen Austausch darüber, welcher Qualifikationsbedarf bei den einzelnen Museumsangehörigen besteht, und werden im Einklang mit den sich aus den Museumszielen ergebenden Anforderungen Fortbildungen ermöglicht?

Punkte:

- 3) Würden die Museumsangehörigen der Aussage zustimmen, dass sie gut informiert sind und dass auf ihre Meinung Wert gelegt wird und werden die Bemühungen der Museumsangehörigen um Verbesserungen im Museum anerkannt, geschätzt und belohnt?

Punkte:

Summe der Punkte in QB 3

Qualitätsbereich 4:

Partnerschaften und Ressourcen

Ein effizienter Umgang mit den eigenen Ressourcen (Finanzen, Informationen, Know how, technische Ausstattungen und andere materielle Werte etc.) und die Einbeziehung von Kooperationspartnern (in der Region gelegene Museen bzw. solche gleicher oder ähnlichen Sammelgebiete oder andere Einrichtungen wie Universitäten, Verbände, Stiftungen oder Sponsoren aus der Wirtschaft etc.) zur Erweiterung der eigenen Ressourcenbasis führt zu besseren Ergebnissen.

- 1) Werden die Ressourcen des Museums wie z.B. Sammlungsbestände, Mitarbeiterqualifikationen, Gebäude, Einrichtungen etc. für die Verwirklichung der Museumsziele wirklich eingesetzt und werden diese Ressourcen kontinuierlich verbessert?

Punkte:

- 2) Bemüht sich das Museum aktiv und strukturiert um partnerschaftliche Beziehungen zu potenziellen Kooperationspartnern und führen die daraus erwachsenen Kooperationen zu neuen Angeboten für die unterschiedlichen Kundenkreise des Museums?

Punkte:

- 3) Stellt das Museum sicher, dass die für die Museumssteuerung erhobenen Daten auf dem aktuellen Stand sind und dass diese Daten den entsprechenden Museumsangehörigen zur Verfügung stehen?

Punkte:

Summe der Punkte in QB 4

Qualitätsbereich 5:

Prozesse

Museen sollten ihre Arbeit nicht nur aus der eigenen Perspektive und ihrem eigenen Auftrag heraus beurteilen und strukturieren, sondern auch aus Kundensicht. Museen sollten ihre Kunden kennen und verstehen, um deren gegenwärtigen und künftigen Bedarf berücksichtigen zu können. Erst auf dieser Grundlage können die internen Arbeitsprozesse des Museum kundenorientiert ausgerichtet und so die Museumsbesucher und Interessensgruppen des Museums zufrieden gestellt werden.

- 1) Verfügt das Museum über ein wirksames Verfahren, um die Wahrnehmungen, Bedürfnisse und Erwartungen der Museumsbesucher und der übrigen Kunden des Museums zu verstehen? Punkte:

- 2) Verfügt das Museum über Methoden, um die Realisierung und Termintreue geplanter Vorhaben sowohl im Entstehungsprozess als auch nach Abschluss zu überprüfen? Punkte:

- 3) Werden aus dem Vergleich früherer und aktueller strategischer Planungsdaten (siehe oben) kontinuierlich Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsprozesse im Museum abgeleitet? Punkte:

- 4) Gibt es in regelmäßigen Abständen Rückschau zu den Arbeitsprozessen des Museums, bei denen aufgetretene Probleme erkannt und bearbeitet werden, so dass das Auftreten dieser Probleme künftig nachhaltig verhindert wird? Punkte:

Summe der Punkte in QB 5	<input style="width: 95%; height: 25px;" type="text"/>
---------------------------------	--

Qualitätsbereich 6:

Kundenbezogene Ergebnisse

Museen sollten die Bedürfnisse ihrer Kunden kennen. Dies bezieht sich nicht nur auf die Besucherinnen und Besucher der Museen. Jeder, der Interesse am jeweiligen Museum hat oder haben könnte, sollte als Kunde einbezogen werden. Neben den bisherigen Nicht-Besuchern können beispielsweise Fachwissenschaftler, Angehörige anderer Museen, Sponsoren, Stiftungsmitarbeiter oder andere Finanziere, Politiker, Verwaltungspersonal, Verbandsmitglieder oder besondere soziokulturelle Gruppen zum Kundenkreis eines Museums zählen.

- 1) Erhebt das Museum intern Daten, die Auskunft über die Kundenzufriedenheit geben (beisw. Lob und Tadel im Besucherbuch, Besucherzahlen, Verweildauern, Höhe der Spenden, Zahl museumsfachlichen Anfragen, Zahl der Kooperationsanfragen etc.)? Punkte:

- 2) Befragt das Museum Kunden der verschiedenen Kundengruppen regelmäßig direkt hinsichtlich der Kundenzufriedenheit und wird dabei differenziert nach der Zufriedenheit mit den unterschiedlichen Museumsangeboten gefragt?

Punkte:

- 3) Werden frühere und aktuelle kundenbezogenen Daten regelmäßig verglichen und weisen sie positive Trends auf?

Punkte:

- 4) Werden die erhobenen kundenbezogenen Daten segmentiert, so dass sich ein differenziertes Bild der verschiedenen Gruppen und Arten von Kunden ergibt (einschließlich verlorener und potentieller Kunden)?

Punkte:

- 5) Werden die vorhandenen kundenbezogenen Daten in regelmäßigen Intervallen dazu genutzt, die Angebote und den Service des Museums wirksam zu verbessern?

Punkte:

Summe der Punkte in QB 6

Qualitätsbereich 7:

Mitarbeiterbezogene Ergebnisse

Die Mitarbeiterzufriedenheit und die Art und Weise des Umgangs miteinander, die interne Kultur, sind entscheidende Faktoren für die Qualität der Museumsergebnisse. Dabei spielen Faktoren des subjektiven Wohlfühlens ebenso eine Rolle, wie die Transparenz der internen Kommunikation, ausreichende Ausstattungen der Arbeitsplätze, ein gesundheitsförderliches Arbeitsumfeld oder die Häufigkeit von Lob und Anerkennung.

- 1) Erhebt das Museum intern Daten, die Auskunft über die Mitarbeiterzufriedenheit geben (beisw. Fehlzeiten, Krankenstand, Personalfuktuation, Unfallhäufigkeit, Mitarbeiterbeschwerden etc.) und werden aufgrund dieser Daten Maßnahmen ergriffen?

Punkte:

- 2) Werden die Museumsangehörigen regelmäßig danach gefragt, wie sie die verschiedenen Aspekte des Museums sehen?

Punkte:

- 3) Kennen die Museumsangehörigen die Ergebnisse der Befragungen und ergreift die Leitung aufgrund dieser Ergebnisse Maßnahmen?

Punkte:

Summe der Punkte in QB 7

Qualitätsbereich 8: Gesellschaftsbezogene Ergebnisse, Schlüsselergebnisse

Mit ihren gesellschaftsbezogenen Ergebnissen erfüllen Museen ihre eigentlichen sammlungsbezogenen, wissenschaftlichen, bildungsbezogenen und soziokulturellen Aufträge.

- 1) Konnte das Museum im Rahmen seiner Sammelstrategie Kulturgüter für die Nachwelt sichern und stand der Umgang mit den Museumsobjekten immer im Einklang mit den Ethik-Standards des ICOM? Punkte:

- 2) Hat das Museum mit seinen Aktivitäten und Ausstellungen neue Erkenntnisse produziert und hat es Beiträge in der öffentlichen Diskussion um gesellschaftliche Probleme und Konflikte erbracht? Punkte:

- 3) Tragen die Aktivitäten des Museums dazu bei, die Lebensqualität im Museums-Umfeld zu erhalten oder zu verbessern? Punkte:

- 4) Vermittelt das Museum im Rahmen seines Präsentations- und Vermittlungskonzeptes Bildung, Erziehung, Spaß und Unterhaltung? Punkte:

- 5) Hat das Museum seine Aktivitäten und Erfolge gegenüber der Öffentlichkeit ausreichend bekannt gemacht? Punkte:

- 6) Weisen die kundenbezogenen Daten des Museums einen positiven Trend auf, aus dem sich eine Attraktivitäts- und Akzeptanzsteigerung des Museums ableiten lässt? Punkte:

- 7) Werden die durchgeführte Aktionen und Projekte des Museums intern überprüft, auf Verbesserungspotenziale hin untersucht und werden die Ergebnisse dokumentiert? Punkte:

Summe der Punkte in QB 8	<input style="width: 90%; height: 20px;" type="text"/>
---------------------------------	--

Übertragen Sie nun bitte Ihre Werte auf das nachstehende Formblatt.

**Benötigen Sie weitere Exemplare dieses Fragebogens?
Sie können ihn unter der oben genannten Internetadresse abrufen.**

Auswertung

Übertragen Sie nun bitte Ihre Ergebnisse - getrennt nach Teilnehmer/innen (TN) - in das nachstehende Formular. Die Ergebnisse mailen Sie bitte zur Auswertung an:

mussmann@konzept-support.de

oder senden sie eine Kopie dieses Bogens an die oben genannte Adresse.

*Die Auswertung erhalten Sie umgehend und **kostenlos**.*

Die Daten dienen ausschließlich der Auswertung und werden nicht an Dritte weitergegeben.

Auswertung:	TN 1	TN2	TN3	TN4	etc.
QB 1: Leitung					
QB 2: Museumspolitik & Strategie					
QB 3: Mitarbeiter					
QB 4: Partnerschaften und Ressourcen					
QB 5: Prozesse					
QB 6: Kundenbezogene Ergebnisse					
QB 7: Mitarbeiterbezogene Ergebnisse					
QB 8: Gesellschaftsbezogene Ergebnisse					