

# MUSEUMS MANAGEMENT

Rückblick auf die

10. Museumsmanagement-Tagung 2012 im Freilichtmuseum am Kiekeberg

## **Serviceorientierung im Museum.**

Im Wettbewerb um Besucher konkurrieren Museen zunehmend auch mit anderen Freizeiteinrichtungen. Aus diesem Grund ist es wichtig, sich vermehrt mit Bedürfnissen der Besucher auseinanderzusetzen und auf Servicequalität zu achten. Über die Kernbereiche Sammeln, Bewahren, Forschen und Vermitteln hinaus gewinnt die Servicequalität insbesondere im Zusammenhang mit der Vermittlung von Inhalten an Wichtigkeit. Neben traditionellen Servicefeldern wie Führungen und Vermittlungsangeboten gewinnen bedarfsgerechte Angebote für Zielgruppen wie Familien und Senioren, aber auch Angebote der Gastronomie, Barrierefreiheit und Servicepersonal an Bedeutung und waren zentrale Themen der zehnten Museumsmanagement-Tagung im Freilichtmuseum am Kiekeberg.

Am 12. und 13. November trafen sich Mitarbeiter und Leiter von Museen, aber auch Volontäre, Freiberufler und Studierende zu Vorträgen, Diskussionen und zum fachlichen Austausch. Die Museumsmanagement-Tagung wurde, wie die Vorgängertagungen, vom Arbeitskreis Museumsmanagement und dem Förderverein des Freilichtmuseums am Kiekeberg e.V. organisiert.

„Wie wichtig ist Serviceorientierung für Museen?“ – um diese grundsätzliche Fragestellung drehten sich die Fachbeiträge, ob theoretische Grundlage oder praxisorientiertes Beispiel. 17 Referenten aus Museumsverbänden und Museen, Universitäten, Gastronomie, Freizeiteinrichtungen und kulturwissenschaftlichen Instituten beleuchteten die „Serviceorientierung im Museum“ aus ihrer Perspektive.

Dr. Matthias Dreyer von der Stiftung Niedersachsen führte in die Tagung ein und betonte die Aktualität der Thematik: „Service ist ein Thema, das in der weiteren Entwicklung der kulturellen Infrastruktur nicht mehr wegzudenken ist und an Bedeutung gewinnt. Umso wichtiger ist es, dass sich Museen frühzeitig mit dem Service ihrer Einrichtungen auseinandersetzen und die für sie wichtigen Trends erkennen und nutzen.“

Mit Motiven, die Museen zum Outsourcing von Serviceleistungen bewegen, aber auch mit den Risiken, die die Auslagerung von Leistungen für Museen bergen beschäftigte sich Oliver Rump, Professor an der Hochschule für Technik und Wirtschaft Berlin. Seine zentrale Fragestellung lautete: „Kann Service als kernferne Zusatzaufgabe eingeordnet werden, die aus verschiedenen Gründen ausgelagert werden kann und sollte, oder ist Service nicht auch dem Kerngeschäft von Museen zuzuordnen?“

Ein Schwerpunkt der Tagung lag bei der Schulung von Personal mit dem Ziel des Erreichens von hoher Servicequalität. Hierzu führte Dr. Martina Dillmann in Formen und Instrumente des Coachings von Mitarbeitern ein. Dr. Berthold Schmitt referierte über die Schwierigkeiten, Service- und Aufsichtspersonal zu motivieren und zeigte Lösungswege auf. Rainer Raber und Sabine Geith vom Saarländischen Museumsverband berichteten von einer Kooperation des Saarländischen Museumsverbands mit der Tourismuszentrale des Saarlandes, die zum Ziel hat, das „Q-Siegel“ in möglichst vielen saarländischen Museen einzuführen.

Einen Blick in die Zukunft, in den Einsatz von internetbasierter Technik im Kundenzyklus, wagten Prof. Dr. Tobias Nettke von der Hochschule für Technik und Wirtschaft Berlin und Klaus Boesl. Sie erörterten die technischen Möglichkeiten von Kunden und Museen, miteinander zu agieren. Gleichzeitig bieten diese die Chance, neue, junge, Zielgruppen zu erschließen.

Ein Augenmerk lag auch auf Barrierefreiheit als Servicemerkmal. Svenja Gaube, Leiterin des Besucherservice in der Stiftung Deutsches Technikmuseum Berlin, berichtete von den Erfahrungen des Museums, Ausstellungen an die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderung anzupassen.

Service als zentrale Aufgabe: Bei der Tagung wurde auch der Blick über den Tellerrand geworfen. Von ihrem Serviceverständnis gegenüber Mitarbeitern wie Gästen berichteten die Inhaberin einer erfolgreichen Museumsgastronomie, der eßkultur in Berlin, und die Geschäftsführerin einiger McDonalds-Restaurants aus der Region. In einem Gastbeitrag, der sich vor allem auf das Erkennen und Erfüllen von Kundenbedürfnissen konzentrierte, gab Magitta Feike, Abteilungsleiterin Presse/Marketing des Erlebnis-Zoo Hannover, einen Einblick in dessen Servicephilosophie.

In einem kurzen Schlusswort forderte Prof. Dr. Rolf Wiese, Direktor des gastgebenden Freilichtmuseums am Kiekeberg, die Anwesenden auf, sich den aktuellen Herausforderungen der Freizeitbranche zu stellen und die Chance zu ergreifen, Museen als Dienstleister weiterzuentwickeln und ihren Service den Bedürfnissen von Besuchern wie Mitarbeitern anzupassen.

Die Beiträge zur Tagung liegen in einer Publikation vor:

Matthias Dreyer, Rolf Wiese (Hrsg.): Serviceorientierung im Museum. Ehestorf 2012. Hardcover, 276 Seiten, 25 Euro  
ISBN 978-3-935096-42-3  
Bestellbar im Buchhandel oder unter [www.kiekeberg-museum.de/shop.html](http://www.kiekeberg-museum.de/shop.html)

Weitere Informationen zum Arbeitskreis Museumsmanagement und zu dessen Publikationen unter [www.arbeitskreis-museumsmanagement.de](http://www.arbeitskreis-museumsmanagement.de)

Beitrag von Annika Flüchter, Volontärin bei der Stiftung Freilichtmuseum am Kiekeberg, [fluechter@kiekeberg-museum.de](mailto:fluechter@kiekeberg-museum.de)