

Umfrage zu Beratung, Förderung und Serviceleistungen des LWL-Museumsamtes für Westfalen

2015/2016

Günter Bernhardt, Pia Honikel

Einleitung

Das LWL-Museumsamt für Westfalen hat im Sommer 2015 eine Umfrage unter den kommunalen oder vereinsgetragenen Museen, Heimatstuben und kleinen Sammlungen in Westfalen durchgeführt. Grundlage dafür bildete eine Zielvereinbarung mit der LWL-Kulturdezernentin für das Jahr 2015. Erforscht wurde die Zufriedenheit der Museen mit zentralen Dienstleistungen des Amtes in den Kategorien Beratung, Förderung und Serviceleistungen. Die Umfrage diente der Ermittlung der Kundenzufriedenheit und sollte helfen, eine mögliche notwendige Neuausrichtung des Amtes vorzubereiten. Befragt wurden die Leiterinnen und Leiter¹ von insgesamt 427 von 664 beim Amt registrierten Museen und Sammlungen.²

Zwei Fragenkomplexe widmeten sich der bisherigen Wahrnehmung und Wertigkeit der Arbeit des LWL-Museumsamtes. Der dritte Komplex erfragte den Veränderungsbedarf aus der Perspektive der Museen und Sammlungen in Westfalen-Lippe. Der ausgesandte Fragebogen umfasst auf fünf Seiten die Kategorien Wahrnehmung, Wertigkeit und Veränderungsbedarf und in 23 Unterkategorien alle Leistungen des Amtes von der Beratung und Förderung bei Bau- und Einrichtungsmaßnahmen bis hin zu den Fachgebieten Dokumentation, Restaurierung und Museumspädagogik mit ihren Angeboten.

¹ Bei Heimatstuben war die Anfrage an die Vereinsvorsitzenden gerichtet. Die Träger der kommunalen Museen wurden nicht befragt. Hier fehlen dem Amt oft direkte und kontinuierliche Ansprechpartner. Daraus ergibt sich bei den Vertretern des Trägers eine Unkenntnis über die Qualität der Dienstleistungen, insbesondere bei den Serviceleistungen des Amtes (Fortbildungen, Publikationen, Tagungen, Museumspädagogik pp.). Wir vertreten die Auffassung, dass die Museumsleitungen unsere direkten Adressaten sind und die Dienstleistungen des Amtes am besten beurteilen können. Sie sind nach unserem Verständnis die ständigen und primären Partner des Amtes.

² Gesamtzahl der kommunalen Häuser: 181; die restlichen 483 Einrichtungen sind vereins- oder stiftungsgetragen, bzw. befinden sich in kirchlicher oder privater Trägerschaft.

Zurückgekommen sind Antworten von 172 Museen; das entspricht 40,28% der befragten Museen und Sammlungen. Die Ergebnisse wurden auf der Basis von 156 Fragebögen ermittelt. Die abweichende Zahl erklärt sich durch mehrfache Zuständigkeiten der Museumsleitungen. Dies gilt etwa für die Museen in Altena, Iserlohn, Gescher oder Hilchenbach, wo die Leitungen in Personalunion für zwei oder mehr Einrichtungen zuständig sind, für die sie in der Umfrage auch antworteten.

Mit Blick auf die Gesamtumfrage und die vergleichsweise geringe Teilnehmerzahl kann man nicht von einem repräsentativen Ergebnis sprechen. Dennoch lassen die Antworten Tendenzen erkennen, die für die zukünftige Arbeit des Amtes Anregung und gegebenenfalls Auftrag für die Zukunft sein werden. Einige Antworten auf die gestellten Fragen sind nicht eindeutig interpretierbar. Sie bilden einen Ausgangspunkt, um auf künftigen Tagungen oder im bilateralen Gespräch in einen konkreteren Austausch zu treten und Anregungen und Wünsche der jeweiligen Institutionen zu klären.

Beratung und Förderung

Positiv ist zunächst der insgesamt gute **Bekanntheitsgrad des LWL-Museumsamtes** (Frage I, 1)³: 137 von 156 Häusern kennen das Amt. Dies gilt sogar für 83% der antwortenden vereinsgetragenen Museen und Sammlungen.

Differenziert nach Trägerschaften antworteten 64 aus der Gruppe der kommunalen Museen (=52,5%) und 58 aus der Gruppe der vereinsgeführten Häuser (=19,02%). Der geringe Rücklauf der Vereine zu dieser Frage verweist bereits auf einen ersten problematischen Befund. Offensichtlich gibt es im Bereich der vereinsgeführten Häuser ein Informationsdefizit hinsichtlich der Arbeit des LWL-Museumsamtes. Doch auch ungeklärte Zuständigkeiten in der Vereinshierarchie (Stichworte: Fluktuation, Krankheit, Urlaub der ehrenamtlich Tätigen) könnten verantwortlich für diesen schlechten

³ Frage I, 1: „Kennen Sie das Museumsamt?“

Kenntnisstand im Antwortrücklauf sein; bereits bei anderen Befragungen des LWL-Museumsamtes zeigte sich, dass hier ein Problem der Vereine liegt. Hinzu kommt bei den Vereinen ein mangelndes Interesse an den Leistungen des Museumsamtes. Anders als bei der NRW-Stiftung sind Vereine beim LWL-Museumsamt nur in geringem Umfang förderberechtigt: Bei Einrichtungen erhalten sie sehr geringe Fördermargen, Baumaßnahmen sind von der Förderung völlig ausgeschlossen. Das Gros der Anträge richtet sich deshalb auf die Bereiche Dokumentation und Restaurierung. Aus Sicht der Vereine spielt das LWL-Museumsamt deshalb nur eine „Nebenrolle“ für ihre Entwicklung.

Bei der **Inanspruchnahme von Beratungsangeboten** (Frage I, 2.1.1⁴) – also Bau, Einrichtung, Museumskonzept, Museumspädagogik, Konservierung/Restaurierung, Inventarisierung/Dokumentation – unterscheiden sich Vereinsmuseen und kommunale Museen mit wenigen Ausnahmen kaum. Bei beiden Trägerschaftsformen dominiert die Inanspruchnahme von Beratungsleistungen im Bereich der Einrichtung – gleiches gilt für die **Förderleistungen** (Frage I, 2.1.2)⁵. Auffallend sind bei beiden Gruppen die geringen Quoten im Bereich Inklusion. Nur wenige ($\leq 5\%$) kommunale wie vereinsgetragene Museen ließen sich bisher hierzu beraten oder nahmen Fördermöglichkeiten in Anspruch.

An dieser Stelle fallen erstmals **statistische Verzerrungen** auf, die begründet sind in der geringen Teilnehmerzahl der Umfrage. Exemplarisch verdeutlichen wollen wir dies anhand des Bereiches Inventarisierung/Dokumentation. Dieses Beratungsangebot haben laut Umfrage nur 16% (das entspricht einer Anzahl von 30 Häusern) der kommunalen Museen genutzt; ebenso viele haben die Förderangebote im Bereich der Dokumentation in Anspruch genommen. Andere statistische Daten des Amtes zeichnen jedoch ein anderes Bild. Unterlagen über ausgezahlte Förderungen seit

⁴ Frage I, 2.1.1: „Welche der folgenden Beratungsangebote des LWL-Museumsamtes haben Sie in der Vergangenheit genutzt?“

⁵ Frage I, 2.1.2: „Welche der folgenden Förderleistungsangebote des LWL-Museumsamtes haben Sie in der Vergangenheit genutzt?“

1979 – also ein Jahr nach der Amtsgründung – belegen, dass insgesamt 84 kommunale Museen Förderungen in diesem Kompetenzfeld in Anspruch genommen haben, z.T. sogar mehrfach. Das sind 46% der kommunalen Museen. Eine Erklärung für dieses Missverhältnis liegt in der geringen Anzahl der Rückläufe der aktuellen Befragung. Aber auch die mangelnde Kommunikation innerhalb der Einrichtungen bietet eine Teilerklärung für dieses Phänomen. Die derzeit beschäftigten Kolleginnen in Leitungsfunktionen überblicken nur einen begrenzten Zeitabschnitt und überschauen nur ihren eigenen Wirkungszeitraum.⁶ Dieser spiegelt aber nicht die tatsächlich erbrachten Leistungen des Museumsamtes. In den Rückläufen haben wir es also mit einer „subjektiven Wahrheit“ der aktuellen Amtsinhaber zu tun.

Dieses **Phänomen der „subjektiven Wahrheit“** tritt in mehreren Zusammenhängen auf; dadurch ergibt sich faktisch ein Zerrbild. Besonders eindrücklich zeigt sich das bei den Zahlen zu einem Stadtmuseum im südlichen Westfalen, das wir in der Vergangenheit – seit Gründung des Museumsamtes 1978 – im Bereich Bau und Einrichtung mit bis zu 100.000 Euro gefördert haben. Folgte man ausschließlich den Aussagen auf dem Fragebogen, hätte das Amt in der Vergangenheit ausschließlich museumspädagogische Aktivitäten gefördert. Gründe für diese Ungenauigkeiten in der Statistik liegen in diesem Fall bei einem Trägerschaftswechsel (Kommune zu Verein) und bei einem Wechsel in der Leitung. Auf diese Weise sind Informationen verloren gegangen. Das Beispiel belegt, dass die erhobenen Befunde stark interpretationsbedürftig sind.

Die Frage (II, 3 + 4)⁷: **Wirkung von Beratung und Förderung** wird überwiegend positiv beantwortet. 83% der kommunalen Museen und immerhin über 50% der Vereinsmuseen bezeichnen die Beratungsleistung als sehr hilfreich bzw. hilfreich.

⁶ Konkret wurde diese Hypothese durch ein Anschreiben zur Umfrage aus Gelsenkirchen (Schloss Horst) bestätigt.

⁷ Frage II, 3: „Waren die Beratungen und Gutachten für Ihre konkrete Problematik hilfreich?“

Frage II, 4: „Hat die Förderung durch das LWL-Museumsamt Ihnen bei der Realisierung Ihrer Vorhaben geholfen?“

Vergleichbar zustimmende Werte erhalten die Förderleistungen: 73% der kommunalen Museen und 43% der Vereinsmuseen wissen sie zu schätzen. Naturgemäß wird über alle Trägerschaftsformen hinweg Mehrbedarf signalisiert, wobei viele schon bestehende Förderangebote als vermeintlich neue Vorschläge artikuliert werden. Tatsächlich neu sind folgende genannte Förderbedarfe: Sanierung der Gebäudesubstanz, Personalkosten, Begleitprogramme, Museumskonzept, Online-Projekte, Publikationen. Immer wieder wird die Erhöhung der Fördermargen gewünscht, zumindest die Anhebung der Einrichtungsförderung auf 50%, wie sie schon bis 2000 galt. Einige dieser Forderungen scheinen aus Sicht des LWL-Museumsamtes bedenkenswert.

Serviceleistungen

Der Fragenkomplex I, 2.2.1ff.⁸ widmet sich den Serviceleistungen des Museumsamtes. Sie dienen der Unterstützung der Museen in Arbeitsfeldern, für die vor Ort häufig die Ressourcen (Geld und Personal) fehlen. Ganz an der Spitze steht das Angebot der **Wanderausstellungen** des Museumsamtes, das 53% der kommunalen Museen in Anspruch genommen haben (Frage I, 2.2.1)⁹. Dieses korrespondiert mit dem Angebot „Publikationen“, das 63% der kommunalen Museen wahrgenommen haben (Frage I, 2.2.4)¹⁰. Hierin sind Fachpublikationen, etwa Materialienbände, eingeschlossen. Bemerkenswert in diesem Fragenszusammenhang ist der hohe Bekanntheitsgrad des Angebotes der Übernahme von Wanderausstellungen; nur 1% der kommunalen Museen war es unbekannt. Bei den Vereinsmuseen waren es immerhin 14%, von 29% liegen dazu keine Angaben vor. Immerhin 13,5% aller an der Umfrage beteiligten Museen verwiesen auf ungeeignete Räumlichkeiten, die eine Übernahme verhinderten.

⁸ Frage I, 2.2: „Welche der folgenden Serviceleistungen des LWL-Museumsamtes haben Sie in der Vergangenheit in Anspruch genommen?“, die abgefragten Serviceleistungen waren: Übernahme von Wanderausstellungen, Ausleihe museumspädagogischer Programme, Fortbildungen, Publikationen, Referenzlisten, Gutachten und fachliche Stellungnahmen.

⁹ Frage I, 2.2.1: „Haben Sie die Serviceleistung ‚Übernahme von Wanderausstellungen‘ des LWL-Museumsamtes in Anspruch genommen?“

¹⁰ Frage I, 2.2.4: „Haben Sie die Serviceleistung ‚Publikationen (Kataloge, fachliche Handreichungen etc.)‘ des LWL-Museumsamtes in Anspruch genommen?“

Die Frage (II, 5.1 + 6.1)¹¹ nach der **Innenwirkung**¹² und **Außenwirkung**¹³ des Wanderausstellungsangebotes beantworten die kommunalen Museen als Nutzer des Angebotes zu 94% als sehr hilfreich bzw. hilfreich in der Außenwirkung. 59% bestätigen dies auch für die Innenwirkung. Soweit Vereinsmuseen (acht Museen) davon profitierten, sind es sogar 100%.

Die Arbeit der **Museumspädagogik** umfasst zwei Serviceleistungen: die Ausleihe standardisierter museumspädagogischer Programme (Frage I, 2.2.2)¹⁴ und die individuellen Angebote zu den Wanderausstellungen; erstere nahmen 23% der kommunalen Museen wahr, 44% bekundeten keinen Bedarf und verwiesen auf eigene Programmangebote. Größere Resonanz findet hingegen das ausstellungsbegleitende museumspädagogische Angebot – dazu verweisen wir auf die oben gemachten Ausführungen. Die vereinsgeführten Museen nahmen bisher das Ausleihangebot kaum wahr (10%), bekundeten keinen Bedarf (36%) oder machten keine Angaben (33%).

Die Innenwirkung der Angebote, bemessen nach sehr hilfreich bzw. hilfreich, erreicht 94% bei den kommunalen Museen und 100% bei den Vereinsmuseen; in der Außenwirkung erreichen die Programme 94% bzw. 83%, die Bewertung von sehr hilfreich bzw. hilfreich zugrunde gelegt. Die hohen Zustimmungsquoten werden insbesondere bei den Nutzern der Programme erreicht. Nimmt man die Aussagen der Institutionen

¹¹ Frage II, 5.1: „Wie bewerten Sie die Innenwirkung des Serviceangebots ‚Wanderausstellung‘ des LWL-Museumsamtes für Ihre Arbeit im Alltag?“

Frage II, 6.1: „Wie bewerten Sie den Wert des Angebots ‚Wanderausstellung‘ für die Attraktivitätssteigerung Ihres Hauses (Außenwirkung)?“

¹² Unsere Frage nach der Innenwirkung versucht, den Nutzen für die Kollegen in den Häusern zu ermitteln: Empfinden sie die Angebote als hilfreiche Arbeitsentlastung? Geben die Ausstellungen neue fachliche Impulse? Helfen sie das Budget zu entlasten? Kann dadurch eine bessere museale Arbeit erreicht werden? Fühlen sie sich selbst durch die Unterstützung des Amtes fachlich besser gerüstet?

¹³ Die Außenwirkung versucht, die Perspektive der Öffentlichkeit einzubeziehen (Frequentierung des Hauses, Berichterstattung, Rückmeldungen des Trägers oder der Politik, Bewertungsportale o.ä.)

¹⁴ Frage I, 2.2.2: „Haben Sie die Serviceleistung ‚Ausleihe museumspädagogischer Programme‘ des LWL-Museumsamtes in Anspruch genommen?“

hinzu, die das Angebot bisher nicht in Anspruch genommen haben, verringert sich die Zustimmungsquote. Sie liegt aber weiterhin bei über 50%.

Fortbildungen sind in der Vergangenheit nur punktuell durchgeführt worden. Das vergleichsweise junge Angebot des LWL-Museumsamtes zielte bislang vor allem auf die Professionalisierung der Vereinsarbeit ab (Frage I, 2.2.3)¹⁵. 41% der kommunalen Museen und 21% der Vereinsmuseen nahmen bislang das Angebot wahr. Interessanterweise bekundeten 28% der kommunalen Museen keinen Bedarf, nur 6% kannten das Angebot nicht. Immer wieder genannte Gründe für die Nichtteilnahme an Fortbildungen waren ein Mangel an Zeit und häufig die dünne Personaldecke, die eine Abwesenheit am Arbeitsplatz erschwerte.

Im Anschluss an die Befragung soll in Gesprächen geklärt werden, ob das Fortbildungsangebot formal und inhaltlich überarbeitet werden sollte oder ob Arbeitsbelastungen bzw. andere Gründe eine so hohe Hürde für die Teilnahme an Fortbildungen darstellen, dass ein solches Angebot als nicht praxistauglich einzustufen ist. Gegen diese Annahme sprechen die bisher auf Tagungen und in Gesprächen an das Museumsamt herangetragenen Wünsche nach konkreten Fortbildungsmaßnahmen, bspw. das Angebot für die rechtlichen Rahmenbedingungen bei der Vergabe von Werkverträgen und anderen freiberuflichen Leistungen, die sich in dieser Weise nicht in den Antworten aus der Umfrage ergeben. Hier wird das LWL-Museumsamt nachhaken.

Die Teilnehmer an den Fortbildungsangeboten bezeichnen diese als sehr hilfreich bzw. hilfreich. Insbesondere die Werte zur Innenwirkung erreichen 97% bei den kommunalen Museen und sogar 100% bei den Vereinsmuseen. Die Außenwirkung erhält Zustimmungsquoten von 79% (kommunale Museen) und 83% (Vereinsmuseen).

¹⁵ Frage I, 2.2.3: „Haben Sie die Serviceleistung ‚Fortbildungen‘ des LWL-Museumsamtes in Anspruch genommen?“

Publikationen aus dem Museumsamt informieren zur westfälischen Museumslandschaft und zu museologischen Themen, begleiten aber auch die Wanderausstellungen des Museumsamtes. Die Reihe „Materialien aus dem LWL-Museumsamt für Westfalen“ widmet sich konkreten Problemen des musealen Arbeitsalltags.

Von den kommunal getragenen Museen haben 63% in ihrer Arbeit auf Publikationen des LWL-Museumsamtes zurückgegriffen, von den vereinsgetragenen Museen 34% (Frage I, 2.2.4)¹⁶. Während lediglich 5% der kommunalen Museen nicht über das Serviceangebot informiert waren, wussten 16% der vereinsgeführten Museen nicht, dass das Angebot besteht. 15% der kommunalen und 17% der vereinsgetragenen Museen hatten bisher keinen Bedarf an der Nutzung von Publikationen aus dem LWL-Museumsamt für die museale Arbeit. Bemerkenswert ist, dass fast ein Drittel (31%) der Vereinsmuseen keine Angaben zur Nutzung des Serviceangebots machen konnte bzw. wollte. Ein „anderer Grund“, die Publikationen des LWL-Museumsamtes nicht zu nutzen, ist der Umstand, dass das jeweilige Museum bereits eigene Publikationen erstellt.

Die Mehrheit der Museen, die das Serviceangebot Publikationen genutzt haben, bewertet es als hilfreich in der Innenwirkung (kommunal: 52%; vereinsgetragen: 45%) und Außenwirkung, wobei insbesondere Vereinsmuseen von dem Angebot zu profitieren scheinen (kommunal: 44%; vereinsgetragen: 70%). Die Museen, die bisher noch keine Erfahrung mit dem Serviceangebot Publikationen gemacht haben, können oder wollen mehrheitlich keine Bewertung des Nutzens angeben (kommunal: 73%; vereinsgetragen: 76%).

Referenzlisten aus dem LWL-Museumsamt informieren über das Anbieterspektrum museumsrelevanter Waren und Dienstleistungen und sollen bei der Auswahl geeig-

¹⁶ Frage I, 2.2.4: „Haben Sie die Serviceleistung ‚Publikationen (Kataloge, fachliche Handreichungen etc.)‘ des LWL-Museumsamtes in Anspruch genommen?“

netter Firmen unterstützen (Frage I, 2.2.5)¹⁷. Im Gegensatz zu 60% der kommunal getragenen Museen, haben bisher lediglich 19% der Vereinsmuseen das Serviceangebot der Referenzlisten genutzt. Vereinsgetragene Museen (34%) geben gegenüber Museen in kommunaler Trägerschaft (18%) verstärkt an, keinen Bedarf an dem Angebot zu haben. Jedoch sind die Angaben der Vereinsmuseen vor dem Hintergrund, dass ein Drittel der Antwortenden keine Angaben machen konnte bzw. wollte, mit Vorsicht zu bewerten. Weitere Gründe, dass die Museen nicht von den vom LWL-Museumsamt zur Verfügung gestellten Referenzlisten Gebrauch machen, liegen in der Nutzung anderer Informationsquellen sowie im Fehlen finanzieller Mittel zur Bezahlung eines Dienstleisters.

Die Mehrheit der kommunalen Museen, die die Servicelisten bereits genutzt haben, bewerten das Angebot als sehr hilfreich in der Innenwirkung (63%). Die Vereinsmuseen beurteilen das Angebot verhaltener: 18% schätzen es als sehr hilfreich, die Mehrheit von 27% als hilfreich und 18% als weniger hilfreich ein.

In der Außenwirkung bewerteten insgesamt 77% der kommunalen Museen gegenüber 45% der vereinsgetragenen Einrichtungen das Angebot positiv. Ähnlich wie beim Serviceangebot Publikationen können oder wollen die Museen, die bisher noch nicht die Referenzlisten genutzt haben, mehrheitlich keine Bewertung des Nutzens angeben (kommunal: 72%; vereinsgetragen: 77%).

Das LWL-Museumsamt erstellt **Gutachten und fachliche Stellungnahmen**, bspw. zu restauratorisch-konservatorischen Fragen (Frage I, 2.2.6)¹⁸. 64% der kommunalen Museen und 31% der vereinsgetragenen Museen ließen bereits ein Gutachten erstellen. Alle kommunalen Museen, die eine Angabe gemacht haben, kennen das Serviceangebot der Gutachten und fachlichen Stellungnahmen; 10% der Vereins-

¹⁷ Frage I, 2.2.5: „Haben Sie die Serviceleistung ‚Referenzlisten‘ des LWL-Museumsamtes in Anspruch genommen?“

¹⁸ Frage I, 2.2.6: „Haben Sie die Serviceleistung ‚Gutachten und fachliche Stellungnahmen‘ des LWL-Museumsamtes in Anspruch genommen?“

museen waren darüber bisher nicht informiert, und die Mehrheit von ihnen (34%) machte keine Angaben zu dem Angebot.

Die das Angebot der Erstellung von Gutachten und fachlichen Stellungnahmen nutzenden Museen bewerten es als sehr hilfreich (kommunal: 63%; vereinsgetragen: 39%) bis hilfreich (kommunal: 32%; vereinsgetragen: 39%) in der Innenwirkung und Außenwirkung (kommunal: 74%; vereinsgetragen: 78%).

Objektportale (Fragen II, 5.7 + 6.7)¹⁹ ermöglichen Museen die multimediale Online-Präsentation ihrer Bestände. Das LWL-Museumsamt arbeitet vornehmlich mit der Plattform „museum-digital: westfalen“. Die Nutzung von Objektportalen wurde durch den Fragebogen nicht im Einzelnen abgefragt. Unabhängig davon zeigt sich anhand der Angaben zur Innen- und Außenwirkung, dass vor allem die kommunalen Museen die Präsentation als positiv bewerten (Innenwirkung: 43%; Außenwirkung: 37%). Die vereinsgetragenen Museen zeigen sich weniger überzeugt von der Nützlichkeit des Angebots, die positive Bewertung fällt geringer aus (Innenwirkung: 12%; Außenwirkung: 14%). Die hohen Werte bei den Nicht-Angaben (kommunal: 50-56%; vereinsgetragen: 77-79%) könnten jedoch ein Hinweis darauf sein, dass bei vielen Einrichtungen ein Informationsdefizit bzgl. der Möglichkeit der Präsentation eigener Sammlungen auf Objektportalen vorliegt.

¹⁹ Frage II, 5.7: „Wie bewerten Sie die Innenwirkung des Serviceangebots ‚Objektportale‘ des LWL-Museumsamtes für Ihre Arbeit im Alltag?“

Frage II, 6.7: „Wie bewerten Sie den Wert des Angebots ‚Objektportale‘ für die Attraktivitätssteigerung Ihres Hauses (Außenwirkung)?“

Konkrete Wirkung der Serviceleistungen

Die Frage 7²⁰ erlaubte den Teilnehmern der Umfrage in eigenen Worten die Vorteile der Angebote zu beschreiben. Aufgrund ihrer besseren räumlichen und personellen Möglichkeiten profitieren die kommunalen Museen besonders deutlich von der Außenwirkung der Wanderausstellungen. Hervorgehoben werden die wahrnehmbar erhöhte Berichterstattung, wachsende Besucherzahlen und die willkommene thematische Erweiterung durch das Ausstellungsangebot. In einigen Fällen führte dies auch zur positiven Resonanz durch die Politik in den jeweiligen Veranstaltungsorten. Die begleitenden museumspädagogischen Angebote tragen ebenfalls zum Wachsen der Besucherzahlen bei und erreichen über die Zielgruppenfokussierung neue Besuchergruppen.

Bei der Bewertung der Innenwirkung treten natürlich subjektive Komponenten stärker in den Vordergrund. Der Einfluss der Fortbildungen zeigt sich in der Qualifizierung der Mitarbeiterinnen und ermöglicht den ansonsten häufig vermissten Erfahrungsaustausch unter Fachkollegen. Die Informationen aus den Publikationen des Museumsamtes leisten vor allem wertvolle Hilfestellung in der täglichen musealen Arbeit, indem sie zur Weiterbildung des Teams beitragen (z.B. Dokumentation, Planung und Realisierung von Ausstellungen, Erstellung eines Sammlungskonzeptes). Dass Projekte und Vorhaben unter Rückgriff auf Fremdfirmen und -dienstleister erfolgreich umgesetzt werden, ist ein Effekt der Ausgabe von Referenzlisten durch das Museumsamt. Gutachten dienen den Museen vor allem als Argumentationsgrundlage gegenüber politischen Entscheidungsträgern. Zudem werden die fachlichen Stellungnahmen als praktische Hilfe zur Qualitätssicherung empfunden.

²⁰ Frage II, 7: „Können Sie konkrete Wirkungen folgender Serviceleistungen benennen?“, die abgefragten Serviceleistungen waren: Wanderausstellungen, museumspädagogische Angebote, Fortbildungen, Publikationen, Referenzlisten/Dienstleister, Gutachten und fachliche Stellungnahmen.

Aktueller Änderungsbedarf und langfristige Neuausrichtung

Die Fragen 8 bis 11²¹ dienen der gezielten Ermittlung neuer Beratungs-, Förder- und Servicebedarfe und einer Überprüfung des bisherigen Arbeitsspektrums. Uns war bewusst, dass negative Antworten durchaus die Notwendigkeit einer deutlichen Neuausrichtung des Amtes, ja eines Kurswechsels verdeutlichen könnten. Zum ersten Mal seit Bestehen des Museumsamtes ermöglichte eine Umfrage die direkte Kommunikation über die Arbeit des Amtes mit den Museen, kommunal wie vereinsgeführt, jenseits des persönlichen Beratungsgespräches. In Freitextfeldern bot der Fragebogen die Möglichkeit, zusätzlichen Bedarf bei Unterstützungs- und Serviceleistungen einzufordern (Frage 8)²², überflüssige Angebote anzuzeigen (Frage 9)²³, Wünsche zu äußern (Frage 10)²⁴, aber auch der Zufriedenheit Ausdruck zu geben (Frage 11)²⁵.

Sowohl die Vereinsmuseen als auch die kommunalen Museen sind zu einem hohen Prozentsatz (je 52%) mit den Angeboten zufrieden und signalisieren keinen signifikanten Veränderungsbedarf. Noch eindeutiger fällt das Ergebnis bei der Frage nach dem Wegfall von Angeboten aus. 79% der kommunalen Museen und 57% der Vereinsmuseen sprechen sich für das Fortbestehen der Angebote des Museumsamtes aus, allerdings machen 43% der vereinsgeführten Museen keine Angaben. Bei den kommunalen Museen sind es immerhin 13%. Doch muss an dieser Stelle erneut auf die Schwächen der Umfrage verwiesen werden; eine geringe Teilnahmequote und nur unzureichende Informationen der Mitarbeiter vor Ort verzerren die Ergebnisse. So beklagen immerhin 26% der kommunalen Museen und 35% der Vereinsmuseen mangelnde Unterstützung im Alltagsgeschäft. Und schließlich fordern 22% der kommunalen Museen sowie 13% der Vereinsmuseen zusätzliche Serviceangebote.

²¹ Frage III, 8: „Gibt es in Ihrer gegenwärtigen Arbeit Unterstützungs- und Servicebedarfe, für die das LWL-Museumsamt bisher keine Angebote macht?“

Frage III, 9: „Gibt es Angebote des LWL-Museumsamtes, die aus Ihrer Sicht entfallen können?“

Frage III, 10: „Ich wünsche mir vom LWL-Museumsamt künftig...“

Frage III, 11: „Mir gefällt am LWL-Museumsamt...“

²² Frage III, 8: „Gibt es in Ihrer gegenwärtigen Arbeit Unterstützungs- und Servicebedarfe, für die das LWL-Museumsamt bisher keine Angebote macht?“

²³ Frage III, 9: „Gibt es Angebote des LWL-Museumsamtes, die aus Ihrer Sicht entfallen können?“

²⁴ Frage III, 10: „Ich wünsche mir vom LWL-Museumsamt künftig...“

²⁵ Frage III, 11: „Mir gefällt am LWL-Museumsamt...“

Im Interesse einer zielgruppenorientierten fachlichen Ausrichtung des Amtes sollen gerade diese Angaben näher untersucht werden, auch wenn es sich um ein Minderheitsvotum handelt. Im Folgenden geht es nicht so sehr um die prozentualen Größenordnungen der Antworten, sondern vielmehr um die in den Freitextfeldern gelisteten Bemerkungen, Vorschläge oder Wünsche. In 44 Fällen (Frage 8)²⁶ wird **fehlende Unterstützung** notiert, ein offensichtlich den Arbeitsalltag vieler Museumsleitungen beherrschendes diffuses Gefühl. Von den gewünschten „neuen“ Angeboten gehören allerdings 14 zu den seit langem üblichen Leistungen des Museumsamtes, etwa museumspädagogische Konzepte, Informationen über Förderzugänge, Inklusionsmaßnahmen, Koordinierung eines Zentralmagazins etc. Darüber hinaus finden sich aber auch interessante neue Punkte, die zur Schärfung des Anforderungsprofils des Museumsamtes beitragen könnten. Hervorzuheben wären u.a.:

- Förderung der Architektenleistungen beim [Thema] Bau,
- Beratung beim Thema „nachhaltiges Bauen“,
- Provenienzforschung,
- Rechtsberatung bei Stiftungsgründungen,
- Förderung der Renovierung und Sanierung von Museumsgebäuden,
- Förderung von inhaltlichen Konzepten,
- „kleine“ Ausstellungen,
- Ausleihe von Ausstellungstechnik.

In 29 Arbeitsfeldern wird das **fehlende Serviceangebot** erwähnt; zehn gewünschte „neue“ Serviceangebote gehören allerdings schon zum Leistungsspektrum des Museumsamtes: Kostenlose Beratung, Entwicklung eines Museumportals, Fortbildungen, Beratung zu Beleuchtungssystemen, Beratung und Finanzierung zur Inneneinrichtung eines Museums usw. Erwähnenswert sind folgende Vorschläge zu Serviceangeboten:

- Fortbildungen Drittmittelakquise,

²⁶ Frage III, 8: „Gibt es in Ihrer gegenwärtigen Arbeit Unterstützungs- und Servicebedarfe, für die das LWL-Museumsamt bisher keine Angebote macht?“

- logistische Leistungen beim Ausstellungsaufbau,
- aktive Hilfe bei der Überarbeitung von Dauerausstellungen,
- praktische Umsetzung der Beratung (Konzepte),
- Ausleihangebote für Ausstellungsequipment,
- Förderung von Publikationen.

Acht Hinweise zu möglicherweise **wegfallenden Angeboten** verweisen eher auf die grundsätzliche Zufriedenheit mit den Leistungen des Museumsamtes (Frage 9). Viermal wird diese auch explizit geäußert.

Die Hinweise auf den Fortfall der Leistungen Ausstellungskataloge/Begleitbücher, Ausleihe museumspädagogischer Programme oder Dokumentation der Sammlungsbestände sind sehr aufschlussreich; sie reflektieren die bisweilen schwierige Situation der mitwirkenden Museen. Die Vorschläge spiegeln Sorgen und Überforderung der Museumsleitungen v.a. bei der als prioritär gesehenen Aufgabe attraktiver (Dauer-)Ausstellungen sowie ihrer Aktualisierung und Finanzierung. Das Amt soll an dieser Stelle neue Angebote machen, weil hier „der Schuh am meisten drückt“. Es soll sehr konkret einspringen bei der Erstellung von Konzepten, bei der Bereitstellung von Inventar und von personellen Aufbauleistungen. Demgegenüber werden andere, absolut zentrale Aufgaben der musealen Arbeit aus subjektiver Perspektive als „sekundär wichtig“ und ggf. verzichtbar empfunden (Dokumentation der Sammlung, Vermittlung durch Museumspädagogik und Publikationen). Die hier geäußerten Wünsche können aus vielen grundsätzlichen und praktischen Erwägungen nicht erfüllt werden, denn das Amt leistet durch seine Beratung und Förderung letztlich „Hilfe zur Selbsthilfe“ und kann den Häusern ihre Eigenverantwortung nicht abnehmen. Die Antworten verweisen aber auf eine gewisse Tendenz der Überforderung besonders der kleineren Museen, die unterfinanziert sind, kaum eigenes Fachpersonal haben, unter Überlastung leiden und von denen dennoch attraktive Ausstellungen erwartet werden. An

dieser Stelle muss über neue Formen des Wissensaustausches nachgedacht werden.

Die vorletzte Frage (10)²⁷ galt den **Wünschen** an das Museumsamt. Hiervon wurde ausreichend Gebrauch gemacht. 70 Antworten sind zu zählen; sieben davon bestätigen bereits existierende Angebote, etwa kostenlose Informationen, regelmäßige Fachbesuche, konstruktive Beratung usw. 26 Antworten von 70 äußern ausschließlich Zufriedenheit und formulieren „ein weiter so“. Hervorzuheben sind z.T. mehrfach geäußerte Wünsche:

- Infos zu Fortbildungen und Weiterbildungen,
- Fortbildung für Aufsichten,
- Etablierung eines Blogs zu „Museumsthemen“,
- regelmäßig erscheinende Zeitschrift zu Museen in Westfalen-Lippe,
- Newsletter,
- umfangreiche finanzielle Unterstützung von Ausstellungsvorhaben,
- Anheben der Fördersätze,
- Ausweiten der Förderanlässe,
- das Ausrufen von Themenjahren,
- mehr Wanderausstellungen zu naturkundlichen Themen,
- Museumszertifizierung.

Es dominierten also Forderungen nach einer stärkeren Kommunikation in der regionalen Szene sowie einer Ausweitung des Förderspektrums und der Förderhöhe. 90 Teilnehmer (57,7%) nutzten die Gelegenheit, um ihrer **Zufriedenheit** Ausdruck zu verleihen (Frage 11)²⁸. Zu den positiven Rückmeldungen zählten immer wieder Hinweise auf die kompetente fachliche Beratung auf Augenhöhe, die in der Regel als sehr angenehm und hilfreich empfunden wurde. Wichtig war vielen Museen die Beratung vor Ort, besonders das persönliche Erscheinen der

²⁷ Frage III, 10: „Ich wünsche mir vom LWL-Museumsamt künftig...“

²⁸ Frage III, 11: „Mir gefällt am LWL-Museumsamt...“

FachberaterInnen und ihre Auseinandersetzung mit der örtlichen Situation. Mehr als jede schriftliche oder netzbasierte Information wirkt nach Aussagen der Museen die mündliche Information. Darüber hinaus bemerkenswert:

- unkomplizierte Abwicklung von Fördermaßnahmen,
- Service-Orientierung,
- Internetauftritt sowie Publikationen,
- prompte, unbürokratische Hilfe,
- Angebot von Wechselausstellungen,
- guter Service für die alltägliche Museumsarbeit.

Fazit

Insgesamt zeichnet die Umfrage ein positives Bild der Arbeit des Museumsamtes. Signifikante Defizite im aktuellen Dienstleistungsspektrum, eine Missachtung oder Verkennung der Interessenlagen der Zielgruppe hat die Umfrage nicht aufgedeckt. Im Gegenteil: Die Mechanismen des intensiven persönlichen Austausches vor Ort bei gleichzeitiger enger fachlicher Diskussion auf Tagungen und Fortbildungen stellen sicher, dass die sich ändernden Bedarfe der Klientel rechtzeitig erkannt werden und das Amt zeitnah und angemessen auf sie reagiert (aktuell z.B. Inklusion, Zentraldepots). Diese Instrumente des Austausches sind von zentraler Bedeutung für Erfolg und Wirkung des Amtes. Ein regelrechter „Kurswechsel“ im Dienstleistungsspektrum ist nicht erforderlich, jedoch sind punktuelle Modifikationen auf allen Feldern – also Serviceleistungen, Beratung und Förderung – notwendig und wünschenswert. Insbesondere muss die Kommunikation des Amtes neu ausgerichtet werden. Auch müssen neue Kraftanstrengungen unternommen werden, um die große Gruppe der vereinsgeführten Häuser besser zu erreichen. Schauen wir in der Bilanz zunächst auf die genannten Desiderate im Service. Immer wieder wird das **Fehlen des Serviceangebotes** (Frage 8)²⁹ **in der musealen Praxis** beklagt. Man wünscht sich logistische Leistungen beim Ausstel-

²⁹ Frage III, 8: „Gibt es in Ihrer gegenwärtigen Arbeit Unterstützungs- und Servicebedarfe, für die das LWL-Museumsamt bisher keine Angebote macht?“

lungsaufbau, die aktive Überarbeitung von Dauerausstellungen oder ganz allgemein die praktische Umsetzung der Beratung. Diese Wünsche lassen sich wie oben angesprochen nicht umsetzen. Es müssten erhebliche Bedenken an einer Vermischung von förderpolitischen Aufgaben auf der einen Seite und operativem Arbeiten an einer Ausstellung auf der anderen Seite geltend gemacht werden. Das Beratungs- und Fördergeschäft erfordert Neutralität und die fachkundige „Perspektive von außen“, die operative Arbeit an einer Ausstellung lässt genau dies nicht zu. Die Rolle des LWL-Museumsamtes muss deshalb künftig präziser definiert und kommuniziert werden.

Interessanterweise machen die FachberaterInnen des Amtes in der Beratungspraxis eher eine gegenteilige Erfahrung: Viele sehr konkrete Vorschläge des Amtes für die Konzeption einer neuen Dauerausstellung – auch leicht zu handhabende Rahmenkonzepte – werden gerade nicht aufgegriffen, weil die Leitungen eigene Vorstellungen haben oder eine andere Grundidee aus der Bürgerschaft umgesetzt werden soll. In der Praxis lehnen unsere Gesprächspartner die Eingriffstiefe konkreter Konzepte „von außen“ eher ab. Deshalb muss es bei dem in der Geschäftsordnung abgebildeten Auftrag bleiben: Das LWL-Museumsamt leistet wie alle anderen musealen Beratungsstellen in den anderen Bundesländern „Hilfe zur Selbsthilfe“ und kann den Museen ihre Eigenverantwortung und die Wahrnehmung ihrer kulturellen Deutungshoheit nicht abnehmen. Konzepte sind, auch mit Blick auf ein lokales Leitbild, eine notwendige Eigenleistung im Sinne einer kulturpolitischen wie kulturgeschichtlichen Selbstvergewisserung.

Es bleibt freilich zu prüfen, ob inhaltliche Konzepte durch (freiberufliche) Dritte – analog zu den Gestaltungskonzepten – künftig in das Förderspektrum des LWL-Museumsamtes aufgenommen werden sollten. Dies entspräche einer langjährigen Forderung des Bundesverbandes freier Kulturwissenschaftler. Im Abwägungsprozess ist zu bedenken, dass dann erstens bei gleichbleibenden Fördermitteln die

Möglichkeiten der Hilfe geringer werden; einige Kandidaten müssten noch länger auf eine finanzielle Unterstützung warten. Zweitens würde dadurch die Bedeutung der Museumsleitungen immer weiter ausgehöhlt; dies spiegelt sich schon jetzt in einer stetigen finanziellen Herabstufung bei Neueinstellungen. Auch die Rolle der Museumsleitungen muss in einem künftigen Kommunikationsprozess präzisiert und auch gegenüber den Trägern vertreten werden.

Fehlende Unterstützung spürte man in den Bereichen Architektenleistungen beim Thema Bau, Beratung beim Thema „nachhaltiges Bauen“, Provenienzforschung oder Rechtsberatung bei Stiftungsgründungen. Hier wird das Museumsamt über neue Angebote nachdenken. Die Renovierung und Sanierung von Museumsgebäuden sowie die Förderung von Konzepten sollten hingegen nach wie vor zu den Eigenleistungen der Träger gehören. Hieran ist das Engagement der Träger und damit letztlich die politische Akzeptanz des Museums vor Ort ablesbar.

Wünsche, die an das Amt herangetragen werden, konzentrieren sich auf zwei Wirkungsbereiche: erstens die **Informationsvermittlung** und zweitens die finanzielle Förderung. Mit dem Einstellen der Zeitschrift „Aus westfälischen Museen“ zu Anfang der 1990er-Jahre besitzt das Museumsamt kein Kommunikationsorgan mit öffentlicher Wirkung mehr, von Internetpräsentationen einmal abgesehen. Drei Vorschläge zielen auf zeitgemäße mediale Kommunikationsmittel, etwa „Blogs zu Museumsthemen“ oder „Newsletter“, fordern aber auch in einem Fall das konventionelle Zeitschriftenformat wieder ein. Prinzipiell bedenkenswert, bedürfen alle drei Vorschläge einer personellen Reorganisation im Museumsamt, um entsprechende Potentiale freizusetzen. Ein Kommunikationsmedium würde neben einem besseren Informationsstand auch die museale Community festigen und die Rolle des LWL hervorheben. Hier könnte eine Aufgabenteilung mit der Vereinigung westfälischer Museen (VWM) ggf. helfen. Diese sucht nach einer ständigen Aufgabe und einem eigenen Profil. Die bessere Kom-

munikation, vorzugsweise auf einer digitalen Plattform, könnte in enger Abstimmung mit dem LWL-Museumsamt möglicherweise gemeinsam geleistet werden. Es bleibt zu hoffen, dass die VWM dafür ausreichend Elan aufbringt.

Die **finanzielle Förderung** des LWL ist seit der Absenkung der Fördermargen wie des Förderetats – Ende der 1990er-Jahre – Gegenstand von Diskussionen.

Betrachtet man die Museumsförderung in NRW, trifft man auf sehr unterschiedliche Förderprogramme, die auch z.T. Museumsprojekte unterstützen. Im Unterschied zur Förderung des LWL-Museumsamtes reduzieren sie mit Fördermargen bis zu 80% den Eigenanteil der kommunalen Träger erheblich, ohne jedoch vergleichbare Standards in der Museumsarbeit zu setzen. Die Förderungen des LWL-Museumsamtes unterstützen, kombiniert mit fachlicher Beratung, seit 1979 verlässlich die inhaltliche und projektorientierte Arbeit in den kommunalen Museen von Westfalen-Lippe. Davon profitieren nicht nur die großen Um- und Neubauprojekte. Im erheblichen Umfang fließen Fördermittel in strukturelle Maßnahmen bestehender Häuser. Keine andere Kultur- bzw. Museumsförderung in NRW setzt in Umfang und Gewicht diese Schwerpunkte. Eine Reorganisation des Förderetats in Höhe und anteiliger Förderung ist eine permanente Aufgabe, die im Dialog von Verwaltung und Politik zu leisten ist. Sie verlangt immer wieder eine neue Justierung und Schwerpunktsetzung, wie sie zuletzt mit den Förderfeldern „Multikommunale Depots“ und „Inklusion“ umgesetzt wurde. In einigen Jahren sind auch die 2014 in Kraft getretenen Förderrichtlinien erneut zu überprüfen.

Ein konkreter Vorschlag aus dem Kreis der angesprochenen Museen, der dann zu bewerten sein wird, zielt auf die erneute Erhöhung der Fördersätze im Bereich Einrichtung auf 50%, bei gleichzeitiger Reduzierung des Kreises der Anspruchsberechtigten. Nach diesem Vorschlag sollen nur solche kommunalen Museen gefördert werden, die neben einem wissenschaftlichen Mitarbeiter mindestens eine halbe Stelle im Bereich Vermittlung/Bildung vorweisen können. Folgt man diesem Vorschlag, käme es zu einer Aufwertung eines häufig vernachlässigten

Kompetenzbereiches. Es würden sich dadurch jedoch sehr schnell Museen „erster und zweiter Klasse“ bilden, ähnlich der Herabstufung, die eine Überführung eines kommunalen Museums in eine Vereinsträgerschaft nach sich zieht.

Neben dem Veränderungsbedarf aus der Perspektive der Museen und Sammlungen in Westfalen-Lippe steht in der Umfrage die Einschätzung der Angebote (in **Beratung** und **Förderung**) und **Serviceleistungen** zur Diskussion. Obgleich die Resonanz der Umfrage in diesen Fragenkomplexen nur tendenzielle Aussagen erlaubt, kann man von einer hohen Zufriedenheit in Beratung und Förderung ausgehen. Wahrnehmbar im Vordergrund steht bei kommunalen Museen und Vereinsmuseen die Inanspruchnahme von Beratungs- und Förderleistungen im Bereich „Einrichtung“. Natürlich wird über alle Trägerschaftsformen hinweg Mehrbedarf signalisiert (siehe auch Bemerkungen zu den Fragen III, 8 und 10)³⁰. Begleitprogramme und Online-Projekte gehören in diesem Zusammenhang zu den realistischeren Wünschen.

Die Inanspruchnahme von **Serviceleistungen** und ihre Innen- wie Außenwirkungen spiegeln in dieser Umfrage das Selbstverständnis des Museumsamtes. Sechs Serviceleistungen sind im Angebot (Frage I, 2.1.1)³¹ und werden in der Beurteilung von Innen- und Außenwirkung noch durch „Objektportale“ ergänzt, ein Service, der sich aktuell noch in einer frühen Phase befindet und das zukünftige Angebot ergänzen wird (Fragen II, 3-7)³². An der Spitze der Serviceleistungen stehen die

³⁰ Frage III, 8: „Gibt es in Ihrer gegenwärtigen Arbeit Unterstützungs- und Servicebedarfe, für die das LWL-Museumsamt bisher keine Angebote macht?“

Frage III, 10: „Ich wünsche mir vom LWL-Museumsamt künftig...“

³¹ Frage I, 2.1.1: „Welche der folgenden Serviceleistungsangebote des LWL-Museumsamtes haben Sie in der Vergangenheit genutzt?“

³² Frage II, 3: „Waren die Beratungen und Gutachten für Ihre konkrete Problematik hilfreich?“

Frage II, 4: „Hat die Förderung durch das LWL-Museumsamt Ihnen bei der Realisierung Ihrer Vorhaben geholfen?“

Frage II, 5: „Wie bewerten Sie die Innenwirkung der Serviceangebote des LWL-Museumsamtes für Ihre Arbeit im Alltag?“

Frage II, 6: „Wie bewerten Sie den Wert der Angebote für die Attraktivitätssteigerung Ihres Hauses (Außenwirkung)?“

Frage II, 7: „Können Sie konkrete Wirkungen [der] Serviceleistungen erkennen?“

Wanderausstellungen des Museumsamtes, ein Angebot, das bei fast allen an der Umfrage beteiligten Museen bekannt war (nur bei 1% der kommunalen Museen und 14% der Vereinsmuseen nicht). Die hohe Inanspruchnahme dieser Leistung korrespondiert mit bedeutsamen Wirkungen (Frage II, 7.1)³³, z.B. einer verstärkten Berichterstattung, größerem Besucherzuspruch, aber auch einer gewünschten thematischen Erweiterung des Vermittlungsangebotes (Naturkunde). Insbesondere kleinere Vereinshäuser äußern den Wunsch, Wanderausstellungen des Amtes übernehmen zu wollen. Als Hinderungsgrund für die Übernahme geben die Vereinsvorstände vor allem Platzmangel an. In diesem Zusammenhang könnte der Versuch unternommen werden, durch die Konzeption einer kleineren Wanderausstellung den Vereinsmuseen ein adäquates Angebot zu machen. Ein solches Angebot gab es in der Vergangenheit bereits; es wurde nicht in ausreichendem Maße angenommen, weil Transport und Aufbau von den Museen geleistet werden mussten.

Vergleichbare Kommentare kommen zum Angebot der **Museumspädagogik**, das neue Besuchergruppen erschließen hilft, zu erweiterten Themenangeboten führt, aber auch die häufig prekäre Personalsituation im Bereich Vermittlung an den Museen entspannt. Die standardisierten Angebote der Museumspädagogik nehmen 23% der kommunalen Museen wahr, in Verbindung mit den Museumswochen sind sie jedoch außerordentlich öffentlichkeitswirksam und vergleichbar den ausstellungsbegleitenden Angeboten. 44% der kommunalen Museen greifen auf selbstentwickelte Angebote zurück, die sie mit Hilfe eigenen Personals stemmen. Entwicklungspotential scheint bei den Vereinsmuseen zu bestehen, die die Ausleihangebote nur zu 10% wahrnehmen, in 36% der Fälle keinen Bedarf sehen, aber auch zu 33% keine Angaben machen.

³³ Frage II, 7.1: „Können Sie konkrete Wirkungen der Serviceleistung ‚Wanderausstellungen‘ benennen?“

Fortbildungen werden durch die Museen grundsätzlich als Angebot wahrgenommen, aber nicht vergleichbar häufig frequentiert. Ein Mangel an Zeit und die dünne Personaldecke verhindern nach Aussagen der MuseumsmitarbeiterInnen eine Teilnahme. Eine Reaktion darauf könnte die Ausweitung des Fortbildungsangebotes sein, das man auch räumlich an die Museumsstandorte anbinden könnte. Damit würden einige Argumente gegen eine Teilnahme entfallen. Gerade mit den kommunalen Museen muss auf Tagungen über geeignete Angebote noch einmal vertieft gesprochen werden, die Befunde sind für abschließende Bewertungen noch zu dünn. Notwendig ist in jedem Fall eine intensivere Information über Förderzugänge Dritter. So ist die gelegentlich angesprochene Förderung von Publikationen in einigen Fällen über die LWL-Kulturstiftung möglich. Das Wissen darüber scheint nicht überall vorhanden zu sein.

Insbesondere die kommunalen Museen (63%) schätzen die **Publikationen** des Museumsamtes, währenddessen nur 34% der Vereinsmuseen darauf zugreifen. 31% dieser Vereinshäuser machen allerdings auch keine Angaben dazu. Im Falle der ausstellungsbegleitenden Publikationen ist dies nachvollziehbar, da Wanderausstellungen in diesen Museen häufig aus Platzmangel und konservatorischen Gründen nicht gezeigt werden können. Ein weiteres, digitales Publikationsangebot stellen die **Objektportale** dar. Kommunale Museen finden sich hier eher als Vereinsmuseen wieder, auch wenn bei beiden Trägerschaftsformen die Skepsis bei der Präsentation der Sammlungen im Internet überwiegt.

Zu den Basisangeboten des Museumsamtes gehören **Referenzlisten** und **Gutachten** sowie **fachliche Stellungnahmen**. Sie begleiten das Kerngeschäft der Beratung und Förderung auf dem Weg der Museen zu einem qualitativ hochwertigen Kulturangebot. An diesen Leistungen des Museumsamtes (hier Referenzlisten) und ihrer Inanspruchnahme scheiden sich die professionell geführten kommunalen Museen (63%) von den Vereinsmuseen (19%). Letztere behaupten zu 34%, keinen Bedarf für eine solche Dienstleistung zu haben. Gutachten und fachliche Stellung-

nahmen haben bereits 64% der kommunalen Museen und immerhin 34% der Vereinsmuseen angefragt, und dies als sehr hilfreich bzw. hilfreich empfunden. Die konsequente Umsetzung der in den Stellungnahmen erteilten Ratschläge müsste auch im nächsten Schritt zur Anforderung der Referenzlisten führen. Bei den Vereinsmuseen ist dies allerdings nicht zu beobachten. Im Gegenteil – dort werden konkrete Hinweise auf externe Dienstleister (z.B. für Ausstellungskonzepte) oft nicht angenommen. Angst vor Auseinandersetzungen mit Dritten, Furcht „sich in die Karten schauen zu lassen“ führen dazu, dass man sich lieber selbst weiter „durchwurstelt“, als qualifizierte Hilfe in Anspruch zu nehmen.

Insgesamt zeichnet die Umfrage zur Wirkung des Museumsamtes ein positives Bild, auch wenn die Datengrundlage nicht in allen Fällen belastbare Aussagen erlaubt. Eine differenzierte Wahrnehmung erhält man durch den Vergleich zwischen kommunalen und vereinsgetragenen Museen. Bei allem Bemühen um eine fachlich saubere Arbeit, fallen die Vereinsmuseen hinter die kommunalen Museen zurück und spielen in der „zweiten Liga“.

Ein grundsätzliches Problem ist die geringe Inanspruchnahme der Dienstleistungen des LWL-Museumsamtes durch die vereinsgeführten Museen. Daraus resultieren in der größten Gruppe der Museen in Westfalen ein schlechter Informationsstand über sowie geringe Bindungen an das Museumsamt. Dieser Mangel ist einerseits den vorherrschenden Strukturen dieser Häuser zuzuschreiben (Fluktuation, Ehrenamtlichkeit, geringe Präsenz bei Fachtagungen, geringe Bereitschaft, das eigene Tun zu hinterfragen, schnelle Zufriedenheit mit erreichten Standards). Diese Häuser orientieren sich andererseits eher an den Angeboten des Westfälischen Heimatbundes (WHB) als an denen des LWL-Museumsamtes. Gegenwärtig erreichen wir sie am besten über gemeinsam mit dem WHB entwickelte Fortbildungsangebote. Auch hier kann eine gezielte Ansprache über eine diversifizierte Kommunikation zu einem besseren Wissensstand führen. Angesichts der – im Vergleich mit den kommunalen Museen –

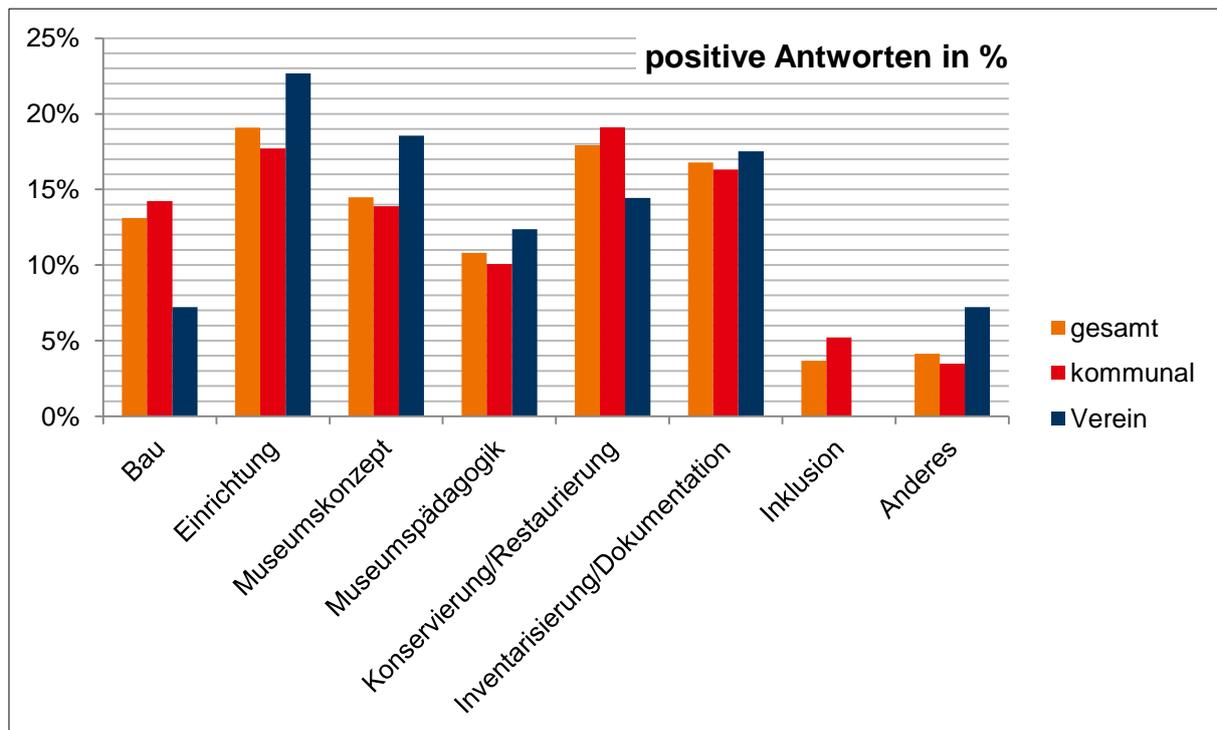
deutlich geringeren Fördermöglichkeiten ist jedoch zu vermuten, dass die Bedeutung des LWL-Museumsamtes für diese Gruppe immer „zweitrangig“ gegenüber anderen Fördergebern bleiben wird. Die Befunde dieser Umfrage müssen mit dem WHB analysiert und bewertet werden.

Ein wichtiger Ansatzpunkt, wie auf die spezifischen Bedürfnisse der kommunal- und vereinsgetragenen Museen besser eingegangen werden kann, ist die Fördermarge. Dies gilt für beide Trägerschaftsformen. Für die Vereinsmuseen sollte die Höchstförderung von 5.000 Euro überdacht werden. Letzteres hätte keine schwerwiegenden Folgen für den Förderetat, können doch nur wenige Vereinsmuseen mehr als die etwa 16.000 Euro investieren, die zu einer höheren Förderquote führen würden. Der positive Effekt bestünde in der Professionalisierung einiger Vereinsmuseen und ihrer wertvollen Sammlungen.

Die öffentliche Wahrnehmbarkeit der Arbeit des Museumsamtes beschränkt sich im Wesentlichen auf die zu beratende Klientel, die Mitglieder der Vereine, das Fachpersonal der professionell geleiteten Museen und wenige VerwaltungsmitarbeiterInnen. Ein Mehr an öffentlicher Wahrnehmbarkeit lässt sich nur über gezielte Publikationsaktivitäten erreichen, und zwar über Blogs, Newsletter und/oder eine Museumszeitschrift, die sich einerseits fachlichen Diskussionen widmet und andererseits in den bundesweiten kulturpolitischen Diskurs einmischt.

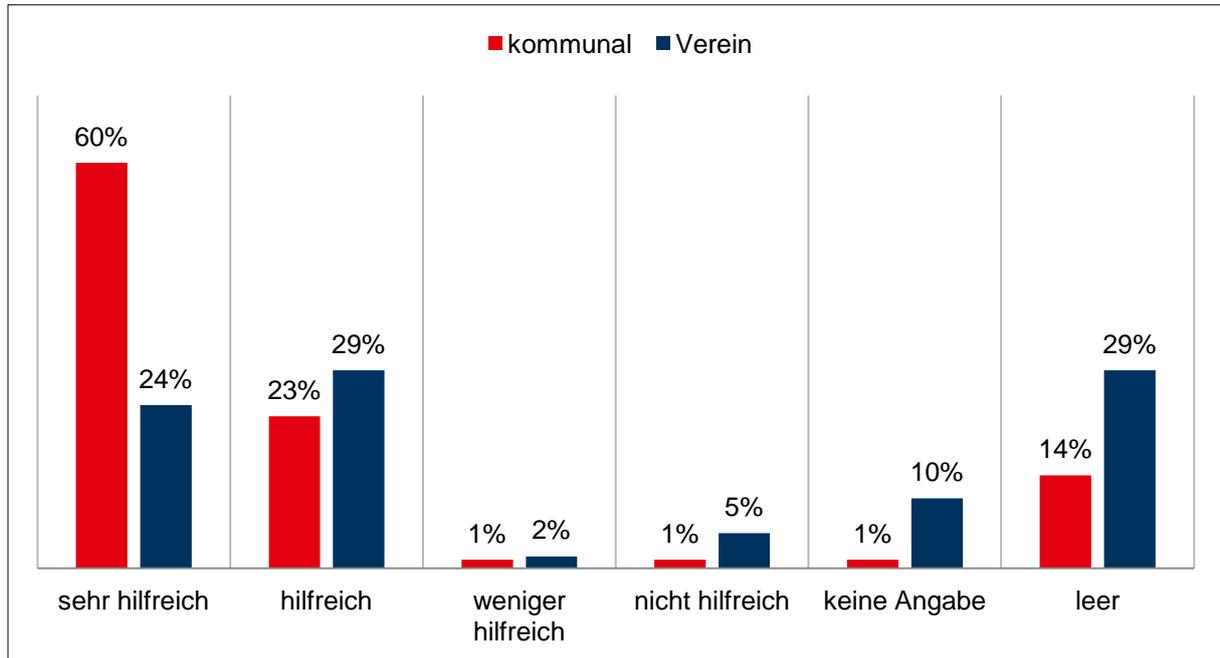
Anhang

Frage I, 2.1.1: „Welche der folgenden Angebote des LWL-Museumsamtes haben Sie in der Vergangenheit genutzt?“



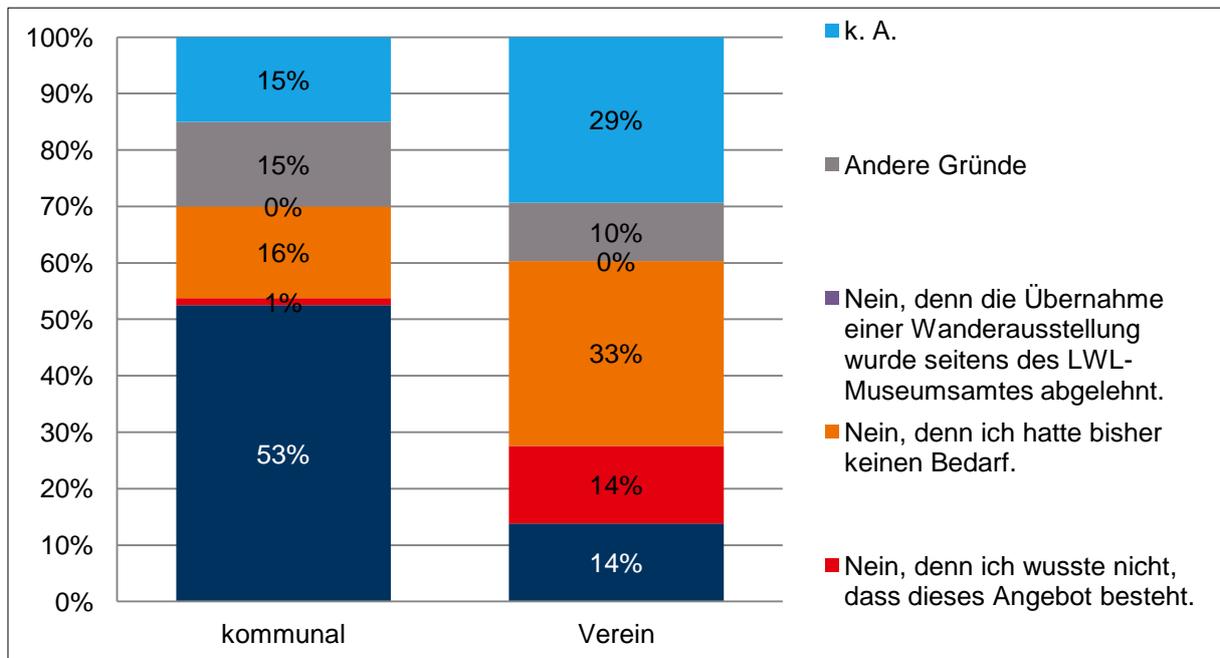
nach Trägerschaft in %; Quelle: LWL-Museumsamt für Westfalen

Frage II, 3: Waren die Beratungen und Gutachten für Ihre konkrete Problematik hilfreich?



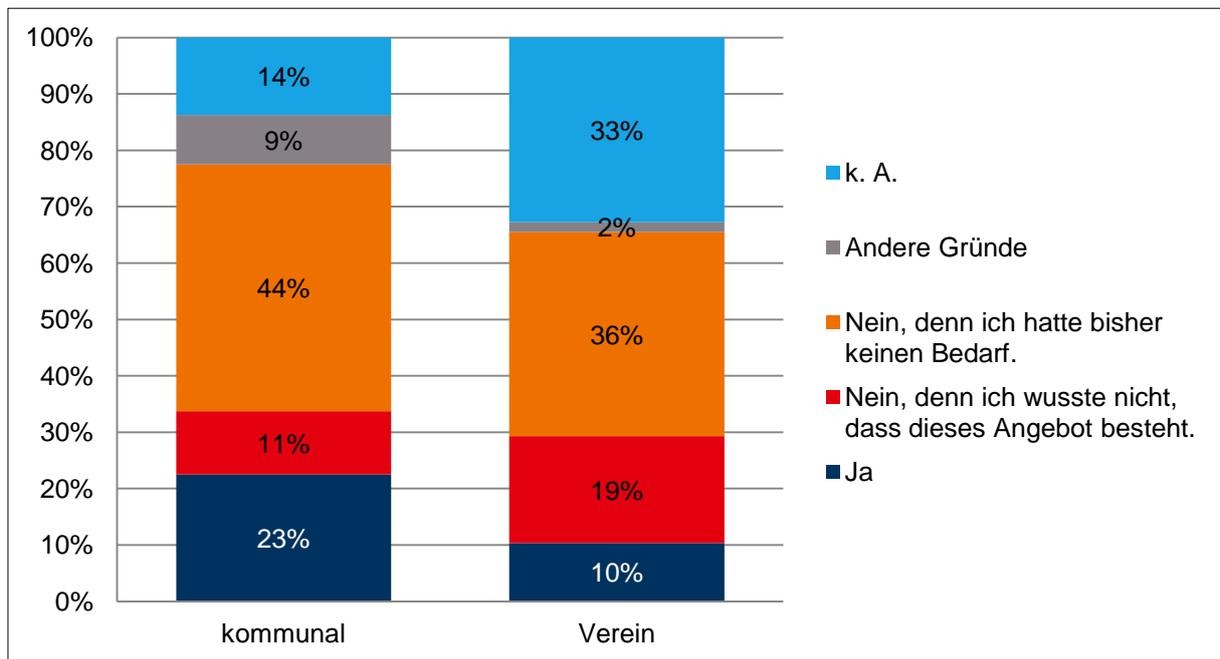
nach Trägerschaft in %; Quelle: LWL-Museumsamt für Westfalen

Frage I, 2.2.1: Haben Sie die Serviceleistung ‚Übernahme von Wanderausstellungen‘ in der Vergangenheit in Anspruch genommen?



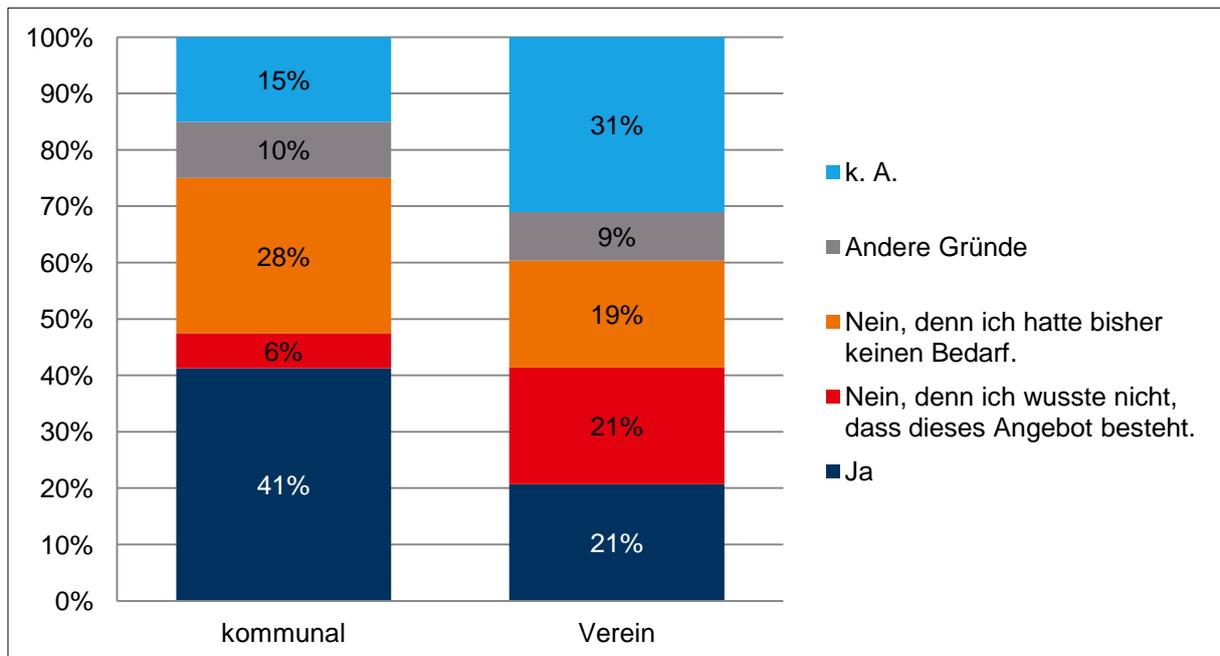
nach Trägerschaft in %; Quelle: LWL-Museumsamt für Westfalen

Frage I, 2.2.2: Haben Sie die Serviceleistung ‚Ausleihe museumspädagogischer Programme‘ in der Vergangenheit in Anspruch genommen?



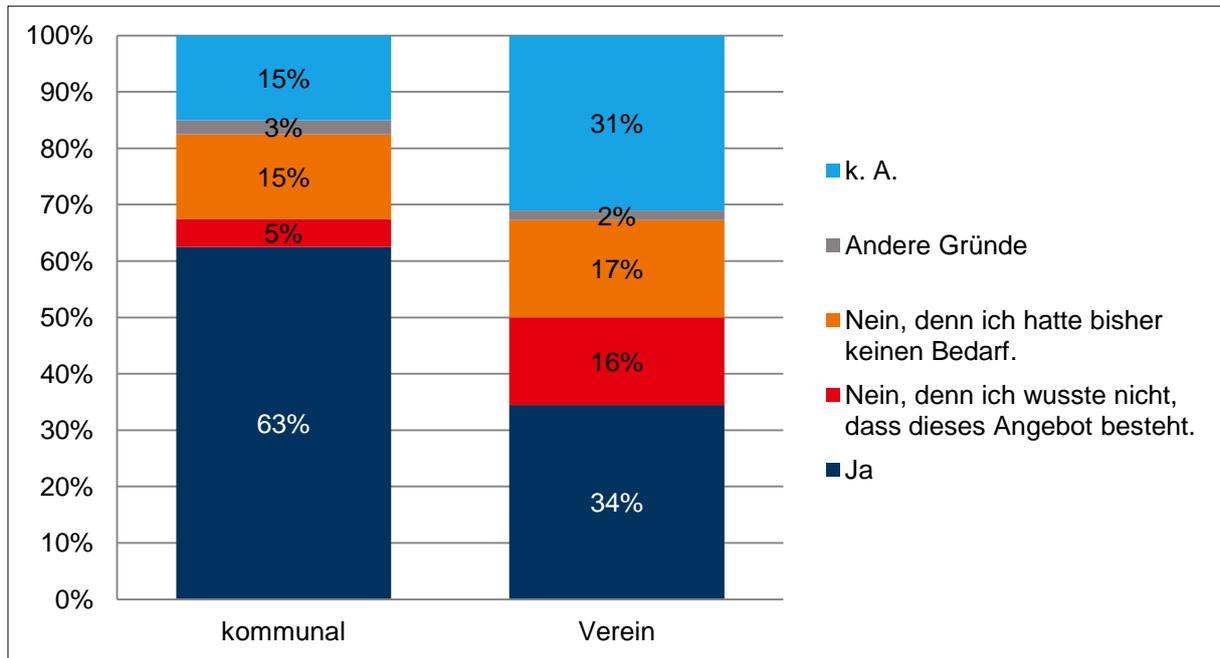
nach Trägerschaft in %; Quelle: LWL-Museumsamt für Westfalen

Frage I, 2.2.3: Haben Sie die Serviceleistung ‚Fortbildungen‘ in der Vergangenheit in Anspruch genommen?



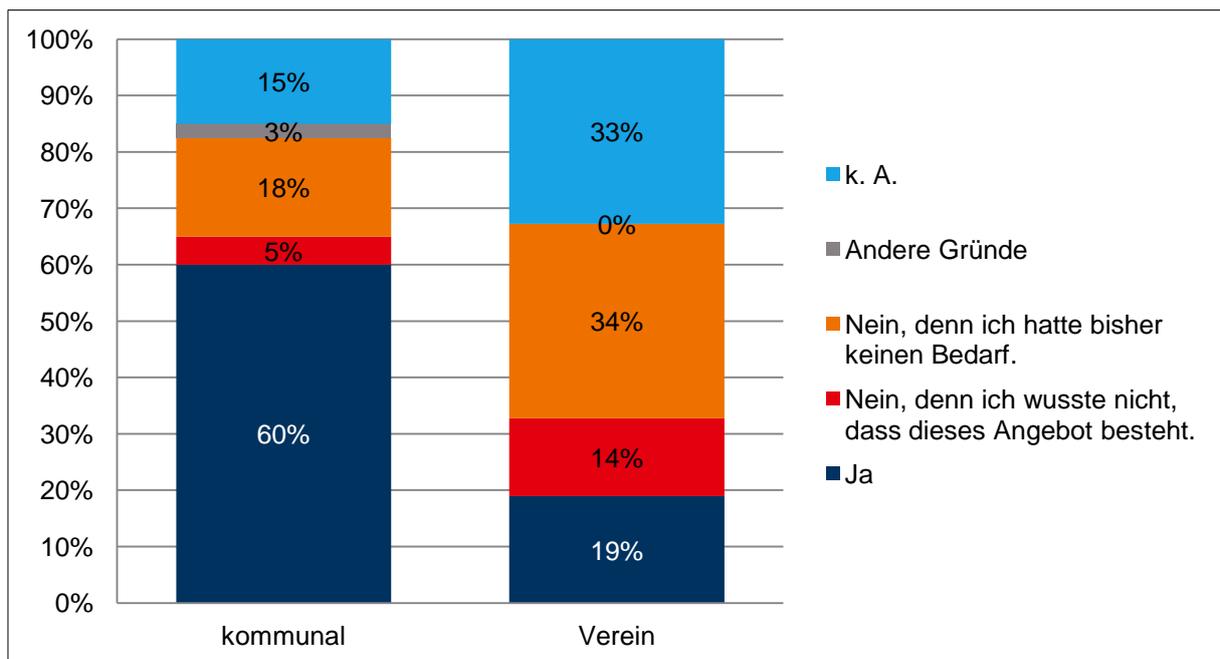
nach Trägerschaft in %; Quelle: LWL-Museumsamt für Westfalen

Frage I, 2.2.4: Haben Sie die Serviceleistung ‚Publikationen‘ in der Vergangenheit in Anspruch genommen?



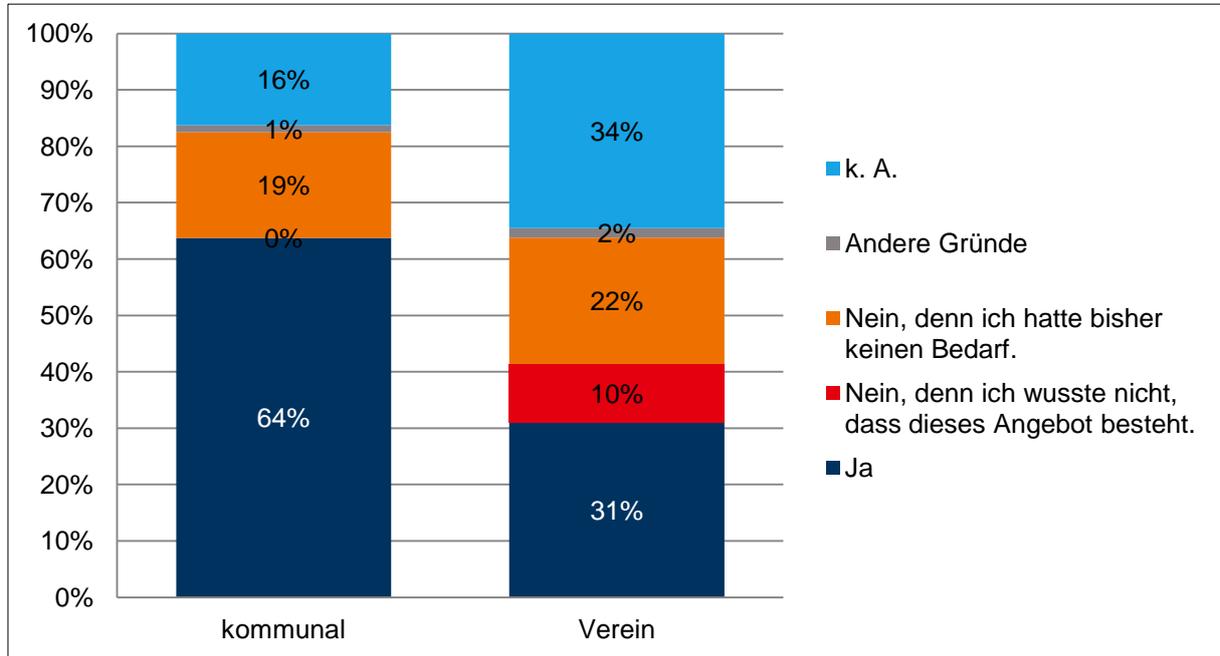
nach Trägerschaft in %; Quelle: LWL-Museumsamt für Westfalen

Frage I, 2.2.5: Haben Sie die Serviceleistung ‚Referenzlisten‘ in der Vergangenheit in Anspruch genommen?



nach Trägerschaft in %; Quelle: LWL-Museumsamt für Westfalen

Frage I, 2.2.6: Haben Sie die Serviceleistung ‚Gutachten‘ in der Vergangenheit in Anspruch genommen?



nach Trägerschaft in %; Quelle: LWL-Museumsamt für Westfalen