

Boekmanschting - Bibliotheek
Herengracht 415
1017 BP Amsterdam
Tel. 6243739

Gebruikersonderzoek museumconsulentschap

Juli 1995

drs. C.B. Koperberg

drs. T.A. Meijers

Dienst Welzijn, Economie en Bestuur; Stafbureau

Sectie Informatie en Onderzoek

INHOUDSOPGAVE	Pagina
Korte inhoud	3
1. Inleiding	4
1.1 Aanleiding tot het onderzoek	4
1.2 Het museumconsulentschap	4
1.3 Vraagstelling	5
1.4 Materiaalverzameling	5
1.5 Begeleidingscommissie	5
1.6 Inhoud van het rapport	6
2. De gesprekken met de museumconsulenten	7
2.1 Algemeen	7
2.2 Taakverdeling en mening over het takenpakket	7
2.3 Doelgroep	8
2.4 Resultaten van de ondersteuning	8
2.5 Knelpunten in de praktijk	8
2.6 Suggesties voor verbetering	8
3. Uitkomsten schriftelijke enquête gebruikers	9
3.1 Algemeen	9
3.2 Uitkomsten musea	9
3.3 Uitkomsten gemeenten	13
4. Uitkomsten interviews museums	14
4.1 Algemeen	14
4.2 Uitkomsten interviews	14
5. Conclusies	16

Bijlage 1. Door de museumconsulenten ervaren knelpunten in hun werk.

Bijlage 2. Instellingen, waar een aantal door de SOM ondersteunende musea tevens een beroep op doen voor ondersteuning.

Korte inhoud

Dit rapport doet verslag van een onderzoek naar het functioneren van het museumconsulentschap in de provincie Utrecht. De in de provincie werkzame museumconsulenten (in totaal 1,7 formatieplaats) worden gefinancierd door de provincie, maar functioneren onder de vlag van de SOM (Stichting Ondersteuning Musea).

In de Cultuurnota 1995-1999, deel II Cultureel Erfgoed is het voornemen geuit een onderzoek te houden onder de gebruikers van het consulentschap, de Utrechtse musea, en deze hun mening te laten geven.

De centrale vraagstelling van het onderzoek luidt:

In welke mate worden de diensten van de museumconsulenten afgenomen, zijn de musea tevreden over de kwaliteit van de diensten en welke eventuele wensen ten aanzien van de ondersteuning leven er bij de musea?

In het kader van het onderzoek zijn gesprekken gehouden met de drie museumconsulenten en zijn alle Utrechtse musea schriftelijk geënquêteerd. Omdat gemeenten eveneens gebruik kunnen maken van de adviezen van de museumconsulenten zijn gemeenten met één of meer musea eveneens aangeschreven. Daarnaast zijn nog gesprekken gevoerd met medewerkers van zes musea.

De onderzoeksresultaten zijn in de eerste plaats bedoeld voor de SOM. In overleg met de provincie kan worden bezien op welke wijze de dienstverlening kan worden verbeterd/geoptimaliseerd.

De belangrijkste uitkomsten van het gebruikersonderzoek zijn de volgende:

- Het merendeel van de Utrechtse musea heeft de afgelopen twee jaar een beroep gedaan op de museumconsulenten.
- Het museumconsulentschap wordt door de kleinere musea als een onmisbaar instituut beschouwd voor het oplossen van problemen, kwaliteitsverbetering en deskundigheidsbevordering op een breed terrein. Voor de grotere musea is het museumconsulentschap voornamelijk van belang voor gezamenlijke activiteiten als promotie.
- Ook voor de toekomst blijft bij veel musea behoefte bestaan aan het brede takenpakket van de museumconsulenten.
- Een aantal gemeenten geeft aan, dat de museumconsulenten in de toekomst nog kunnen bijdragen aan het ontwikkelen van hun museumbeleid.

Uit het onderzoek komt samenvattend een uitermate positief beeld naar voren ten aanzien van het functioneren van het museumconsulentschap.

Wel signaleren de museumconsulenten zelf enkele knelpunten in hun werk. Deze zijn o.a. tijdgebrek en de diversiteit van de doelgroep. Ook enkele musea hebben incidentele suggesties voor verbetering gedaan.

1. INLEIDING

1.1 Aanleiding tot het onderzoek

Het bureau Cultuur, Educatie en Welzijn van de dienst WEB heeft de sectie Informatie en Onderzoek van het Stafbureau WEB verzocht een onderzoek te doen onder de gebruikers van het museumconsulentschap, namelijk de Utrechtse musea en de gemeenten.

In de Cultuurnota 1995-1998, deel II Cultureel Erfgoed is het voornemen geuit een onderzoek te laten verrichten onder de gebruikers van het museumconsulentschap, waarbij de gebruikers van het consulentschap, de musea hun oordeel over deze functie geven.

Het doel van het onderzoek is na te gaan of de gebruikers tevreden zijn over de dienstverlening door de museumconsulenten en of deze nog aansluit bij de behoeften van de gebruikers.

1.2 Het museumconsulentschap

Het Utrechtse museumconsulentschap, dat sinds 1976 bestaat is in 1989 ondergebracht bij de Stichting Ondersteuning Musea (SOM). De SOM is inhoudelijk verantwoordelijk. De consulentes zijn formeel in dienst van de Stichting Federatie Stichts Cultureel Erfgoed.

De onderzoeksresultaten zijn in de eerste plaats bestemd voor de SOM. Indien de uitkomsten van het onderzoek hiertoe aanleiding geven kan in overleg met de provincie worden bezien op welke wijze de dienstverlening kan worden geoptimaliseerd.

Het museumconsulentschap is één van de beleidsinstrumenten van de provincie. Het doel van het beleid is het verbeteren van de kwaliteit van het museumwezen. De eerste opdracht van de museumconsulenten is kwaliteitsverbetering en eventueel vernieuwing van de reeds bestaande musea, in het bijzonder de kleinere, niet-professionele musea.

Voor de komende jaren blijft zowel de zorg voor het behoud van het bestaande als ook de publiekstaak van belang. Er is geen sprake van plannen om de bestaande formatie terug te brengen.

Er is momenteel 1,7 formatieplaats beschikbaar voor het museumconsulentschap, dat door drie personen wordt uitgevoerd.

De Utrechtse musea kunnen gratis gebruik maken van de steunfunctie-activiteiten van de museumconsulenten. Musea met meer professionele of inhoudelijke krachten hebben hier minder behoefte aan dan musea met weinig professionele of inhoudelijke medewerkers.

Gemeenten kunnen ook als gebruikers van het museumconsulentschap worden aangemerkt. Het komt dikwijls voor, dat gemeenten advies vragen aan de museumconsulenten over hetgeen nodig is om het plaatselijk beleid ten aanzien van de musea te formuleren. Ook kunnen de museumconsulenten een bemiddelende rol spelen tussen musea en gemeenten.

1.3 Vraagstelling

De centrale vraagstelling voor dit gebruikersonderzoek luidt:

In welke mate worden de produkten (diensten) van de museumconsulenten afgenomen, zijn de musea tevreden over de kwaliteit van de produkten en welke eventuele wensen ten aanzien van de ondersteuning leven er bij de musea?

De centrale vraagstelling is in de volgende deelvragen uitgewerkt:

1. Op welke wijze wordt het museumconsulentschap uitgevoerd, welke produkten (diensten) worden geleverd aan de musea.
2. In welke mate worden de diensten van de museumconsulenten afgenomen.
3. Zijn de musea tevreden over de kwaliteit van deze diensten, vinden zij dat deze hun werk ten goede komen.
4. Wat verwachten de musea van de museumconsulenten, sluit hun dienstverlening aan bij de behoeften van de musea.
5. Hebben de museumconsulenten en de musea eventueel suggesties voor verbetering?

1.4 Materiaalverzameling

Voor het gebruikersonderzoek is zowel informatie verzameld over de aanbod- als de vraagzijde van het museumconsulentschap.

Aanbodzijde

1. Iedere museumconsulente heeft in een gesprek een beschrijving gegeven van haar werkzaamheden en taakopvatting. In deze gesprekken hebben zij naar voren gebracht welke activiteiten het meest succesvol worden gevonden, welke knelpunten worden ervaren en welke mogelijkheden voor verbetering aanwezig zijn.

Vraagzijde

1. Gegevens over de vraagzijde zijn in eerste instantie verzameld door het houden van een schriftelijke enquête bij de gebruikers van het museumconsulentschap, de musea en de gemeenten. Door een dergelijke enquête is kwantificeerbare basisinformatie verkregen. De non-respons is telefonisch geënquêteerd met gebruikmaking van dezelfde vragenlijst.
2. Op basis van de enquête-uitkomsten en de informatie over de aanbodzijde is in overleg met de begeleidingscommissie een aantal musea geselecteerd voor een aanvullend gesprek. De musea zijn vooraf geïnformeerd over de gesprekspunten.

1.5 Begeleidingscommissie

Na overleg met het bestuur van de SOM is de begeleidingscommissie als volgt samengesteld:

- De Heer L.C. Groen, voorzitter van het bestuur van de SOM.
- De Heer drs. P.M.L. van Vlijmen, voorzitter van de Vereniging van Utrechtse Musea.
- Mevrouw drs. A.L. Jordens, museumconsulente.
- Mevrouw drs. F. Huisman van de provinciale afdeling Zorg, Cultuur en Welzijn.

De leden van de begeleidingscommissie hebben vanuit hun deskundigheid op dit terrein gefungeerd als klankbord voor de onderzoekers. De begeleidingscommissie is niet verzocht om aanbevelingen op te stellen naar aanleiding van de onderzoeksresultaten (zie ook punt 1.2).

1.6 Inhoud van het rapport

Hoofdstuk 2 bevat een samenvatting van de gesprekken met de museumconsulenten.

In hoofdstuk 3 zijn de uitkomsten van de schriftelijke enquête onder de gebruikers -musea en gemeenten- weergegeven.

In hoofdstuk 4 staan de belangrijkste uitkomsten van de aanvullende gesprekken met de musea.

Hoofdstuk 5 bevat de conclusies.

2. DE GESPREKKEN MET DE MUSEUMCONSULENTEN

2.1 Algemeen

De gesprekken hebben met de consulentes afzonderlijk plaatsgevonden. De belangrijkste gesprekspunten waren:

1. Taakverdeling en mening over het takenpakket,
2. Doelgroep,
3. Resultaten van de ondersteuning,
4. Knelpunten in de praktijk,
5. Suggesties voor verbetering.

2.2 Taakverdeling en mening over het takenpakket

Sinds 1-1-1995 is er een duidelijke taakverdeling tussen de museumconsulenten.

Beleid en organisatie: 0,4 formatieplaats

Behoud en beheer : 0,6 formatieplaats

Promotie en educatie : 0,7 formatieplaats

De consulente voor behoud en beheer geeft ook adviezen op het gebied van documentatie/registratie.

Naast de structurele activiteiten zijn er meer incidentele activiteiten, zoals het maken van het Groot Utrecht Ontdekboek en het opzetten van tentoonstellingen, zoals Assepoes, het Batavenproject (200-jarige herdenking van de Bataafse tijd) en de foto-tentoonstelling Utrecht Buiten Buitengewoon.

Bij de werkzaamheden ligt de nadruk op ondersteunende activiteiten, zoals adviseren, begeleiden, bemiddelen e.d. Indien de omstandigheden dit vereisen wordt ook wel uitvoerend werk gedaan.

Wanneer de vraag niet op het terrein van de museumconsulenten ligt wordt er doorverwezen naar andere instellingen.

De museumconsulenten nemen deel aan het Landelijk Contact van Museumconsulenten (LCM), waarin alle provinciale museumconsulenten met elkaar samenwerken. Zo fungeren zij ook als intermediair tussen rijksoverheid en regio.

Het LCM heeft echter geen eigen secretariaat. Wel moeten er werkzaamheden worden verricht.

Er zijn projecten gestart, die de musea in de provincie ten goede komen, zoals de aanschaf van meet- en klimaatbeheersingsapparatuur.

Tevens wordt getracht de musea zoveel mogelijk te laten meeprofiteren van het landelijke Deltaplan Cultuurbehoud.

In het kader van behoud en beheer worden door het LCM richtlijnen op schrift gesteld voor het maken van collectieplannen.

Het takenpakket en de verdeling van de taken werkt volgens de museumconsulenten in de praktijk goed. De deskundigheid is duidelijk verdeeld over de consulentes. Bij een vraag van de musea wordt verwezen naar de collega, die deskundig is op het betreffende terrein.

Alle structurele (hoofd)taken worden van wezenlijk belang geacht voor de dienstverlening aan de musea. Behoud en beheer is één van de taken die de laatste jaren in toenemende mate de aandacht heeft gevraagd.

2.3 Doelgroep

In het algemeen worden bij musea de volgende functies onderscheiden:

1. Beheer (verzamelen, conservering, registratie, documentatie),
2. Onderzoek,
3. Communicatie (presentatie, voorlichting, educatie).

In de provincie Utrecht zijn circa 55 museale instellingen. Deze instellingen variëren onderling qua grootte, samenstelling van het personeel (verhouding beroepskrachten/vrijwilligers), de mate van openstelling voor het publiek en de beheerssituatie (stichtingen of particuliere musea). De museumconsulenten voelen zich verantwoordelijk voor het hele openbare culturele erfgoed van de provincie en sluiten in principe geen musea uit van hun werkzaamheden.

2.4 Resultaten van de ondersteuning

De consulente behoud en beheer gaat na enkele weken dikwijls op bezoek bij de musea om te kijken of de adviezen zijn opgevolgd. Dit blijkt vaak het geval te zijn.

Ook na het geven van een cursus wordt nagegaan of de verworven kennis in de praktijk wordt gebracht. Voorbeelden zijn het leren maken van teksten en lesbrieven en het verzorgen van de documentatie/registratie.

Door de deskundigheidsbevordering gaan de musea sprongsgewijs vooruit.

Volgens de museumconsulenten zijn de resultaten van hun inspanningen niet altijd gemakkelijk te peilen. Dit geldt vooral voor de ondersteuning bij organisatie en beleid. Adviezen worden bovendien niet altijd overgenomen. Bij adviezen voor vernieuwende activiteiten wil men niet te veel navragen of er al iets mee is gedaan.

De consulenten beseffen, dat zij adviezen geven aan musea, die uiteindelijk hun eigen beleid bepalen.

2.5 Knelpunten in de praktijk

De museumconsulenten zijn van mening, dat de werkzaamheden in het algemeen soepel verlopen. Snelheid, bereikbaarheid, klantgerichtheid en een goede kwaliteit van de dienstverlening worden in praktijk gebracht.

Wel worden een aantal knelpunten ervaren. Deze worden volgens hen veroorzaakt door de omstandigheden in een aantal musea, de onduidelijkheid van de doelgroep of door tijdgebrek. Voor een meer gespecificeerd overzicht zie bijlage 1.

2.6 Suggesties voor verbetering

De museumconsulenten hebben enkele suggesties gedaan voor verbetering van hun dienstverlening aan de musea.

Het wordt nodig gevonden de activiteiten regelmatig te screenen op rendement. Activiteiten met weinig effect zouden kunnen vervallen en worden vervangen door andere. Cursussen worden overigens na afloop al geëvalueerd en de deelnemers kunnen nieuwe wensen opgeven.

Er wordt gestreefd naar de uitvoering van gezamenlijke projecten van musea, zoals de gemeenschappelijke aanschaf van materialen voor met name behoud en beheer, een tentoonstellingscircuit e.d..

3. UITKOMSTEN SCHRIFTELIJKE ENQUETE GEBRUIKERS

3.1 Algemeen

In totaal zijn 59 museale instellingen aangeschreven en 27 gemeenten met één of meerdere musea, exclusief de gemeente Utrecht. Musea in de gemeente Utrecht zijn wel betrokken bij de enquête.

De musea verschillen in de mate, waarin wordt voldaan aan bepaalde criteria (zie paragraaf 2.4). Met name de oudheidkamers, die beperkte openingstijden hebben, vormen een randgroep. Niettemin is ook deze categorie betrokken bij de schriftelijke enquête.

Bij de musea is o.m. gevraagd naar:

1. De bekendheid met het werk van de museumconsulenten,
2. De huidige ondersteuning,
3. Contacten met andere ondersteunende instellingen,
4. De kwaliteit van de ondersteuning,
5. De wijze, waarop vragen worden behandeld,
6. De effectiviteit van de ondersteuning,
7. Suggesties voor verbetering,
8. De behoefte aan ondersteuning in de toekomst.

De enquête bij de gemeenten was beknopter. Centraal stonden de volgende onderwerpen:

1. De bekendheid met de werkzaamheden van de museumconsulenten,
2. De mate, waarin een beroep op hen is gedaan,
3. De tevredenheid over hun werk,
4. Suggesties voor verbetering,
5. De behoefte aan advisering over het museumbeleid in de toekomst.

3.2 Uitkomsten musea

Respons

In totaal hebben 48 musea deelgenomen aan de enquête. De collectie van één museum (oudheidkamer) is in bruikleen gegeven aan een ander museum, het initiatief tot het oprichten van een museum heeft geen gevolg gekregen en één respondent gaf te kennen niet over een museale collectie te beschikken. De respons bedraagt dus $48/56 = 86\%$.

Bekendheid

De respondenten van vier musea geven te kennen niet voldoende op de hoogte te zijn met de ondersteunende activiteiten van de SOM. Dit betekent overigens niet, dat deze musea niet worden geïnformeerd. Er kan sprake zijn van een communicatiestoornis binnen de musea.

De andere vinden, dat zij voldoende worden geïnformeerd via schriftelijke informatie (zoals mailings, halfjaarlijkse nieuwsbulletins, het informatieblad Museumpeil), persoonlijke contacten en de vergaderingen van de Vereniging van Utrechtse Musea.

Huidige ondersteuning

Vijftien musea zijn de afgelopen twee jaar niet ondersteund door de SOM. De redenen lopen uiteen; er is geen ondersteuning nodig, men is momenteel weinig actief, er is onvoldoende tijd, het museum bestaat pas of men ontvangt ondersteuning langs een andere weg. Genoemd zijn de eigen conservator, eigen adviesgroepen, enkele aanverwante musea en de Provinciale VVV.

De andere 33 musea hebben de afgelopen twee jaar alle één of meerdere soorten ondersteuning van de SOM ontvangen.

Soort ondersteuning

De musea hebben hebben de afgelopen twee jaar de volgende soort(en) van ondersteuning gekregen:

Soort ondersteuning	Aantal musea
Advisering	27
Begeleiding	8
Cursussen	12
Coördinatie gezamenlijke activiteiten en publiciteit	17
Gebruik apparatuur en faciliteiten SOM	6
Overige	3
Toaal aantal ondersteunde musea	33
Totale respons	48

Advisering en begeleiding vinden op een breed terrein plaats. De deelreinen zijn: bestuur/management, bedrijfsvoering/organisatie, beheer/behoud, documentatie/registratie, tentoonstellingen/educatie en presentatie/promotie.

Kwaliteit van de ondersteuning, bejegening en tijdsbesteding

De musea zijn in het algemeen tevreden tot zeer tevreden over de verkregen ondersteuning. De adviezen worden waardevol geacht en de uiteindelijke produkten zijn van goede kwaliteit.

De behandeling door de museumconsulenten is door de musea omschreven in termen als vriendelijk, behulpzaam, correct, zakelijk en snel.

Ook is men bijna unaniem van mening dat de tijdsbesteding voldoende was.

Vijf musea hebben een onderwerp aangegeven waar verbetering mogelijk is. Deze zijn hierna per museum weergegeven. Ieder onderwerp is steeds maar door één museum genoemd.

1. Het depotonderzoek werd als een inspectie ervaren. Een uitleg van de bedoeling van het bezoek en vragen naar het huidige beleid en beheer van het museum werden gemist. Ook werd er te weinig tijd aan dit bezoek besteed.
2. Hoewel het eindprodukt van de presentatie/promotie naar wens was ontbrak er vaak iets aan de tijdsplanning.
3. Bij de coördinatie van activiteiten voor de vakantiebeurs en het museumweekend is het mede door het grote aantal deelnemers niet altijd duidelijk waar ieders verantwoordelijkheid ligt.
4. Er is onvoldoende aandacht en tijd besteed aan de conflictsituatie binnen het museum en voor financiële faciliteiten van Deltaplan e.d. De museumconsulente heeft zich te passief opgesteld.

5. Een opgevraagde beleidsnota is niet toegezonden/ontvangen en de advisering voor exposities was te traag.
Ook had er door de consultants iets meer tijd besteed kunnen worden.

Effect van de ondersteuning door de SOM

Vijf musea waren niet in staat om (al) aan te geven welk effect de ondersteuning op hun museum heeft gehad.

Eén museum meldde op geld te wachten om onderzoeksresultaten te kunnen uitvoeren.

Een ander museum had meer initiatief verwacht van de museumconsulent bij het oplossen van een intern conflict.

De overige oordeelden de gevolgen van de ondersteuning voor hun museum positief.

De volgende gunstige effecten zijn onder meer genoemd:

1. Verbetering beheer en behoud, o.a. klimaatbeheersing,
2. Toegenomen kwaliteit en professionalisering,
3. Mogelijkheid tot het nemen van juiste beslissingen,
4. Vereenvoudiging deelname aan b.v. de vakantiebeurs.

Ondersteuning elders

Van de 33 door de SOM ondersteunde musea doet circa de helft ook een beroep op één of meer andere instellingen. Meerdere malen genoemd zijn de Nederlandse Museum Vereniging, het Centraal Laboratorium en de Universiteit in Utrecht.

In bijlage 2. is een lijst met de genoemde instellingen en de soort ontvangen ondersteuning opgenomen.

Suggesties voor verbetering

Enkele musea hebben suggesties gedaan voor verbetering.

Deze zijn:

1. Aanwijzingen geven voor financiële ondersteuning van specifieke mogelijkheden van het museum, meer tijd besteden aan advisering en begeleiding in verband met subsidiemogelijkheden bij provincie en rijk.
2. Een tijdiger afstemming van gezamenlijke activiteiten, b.v. bij het museumweekend niet te laat met een eigen thema komen, nadat de musea al hebben gewerkt met het landelijk thema.
3. Meer creativiteit bij ideeën voor activiteiten als b.v. het museumweekend.
4. Suggesties voor exposities voor kinderen.
5. De museumconsulenten moeten de tijd krijgen op het museale vlak hun eigen deskundigheid verder uit te bouwen en een visie op te doen en deze op verschillende manieren uit te dragen. De indruk bestaat, dat de museumconsulenten soms overvraagd worden door het veld en daardoor te veel in beslag worden genomen.

Een oudheidkamer vindt, dat het aanbod niet op vrijwilligers is afgestemd, maar meer op beroepskrachten, hoewel er bij oudheidkamers wel behoefte is aan deskundigheidsbevordering.

Sommige musea stellen meer contact met de consultants op prijs of willen frequenter worden geïnformeerd.

Toekomstige vraag naar ondersteuning

Elf musea geven te kennen in de komende tijd geen behoefte te hebben aan ondersteuning door de SOM. Twee musea weten het nog niet.

De overige 35 musea willen op de volgende terreinen ondersteuning van de SOM ontvangen.

Soort ondersteuning	Aantal musea
Bestuur/management	4
Bedrijfsvoering/organisatie	6
Beheer/behoud	16
Documentatie/registratie	12
Tentoonstellingen/educatie	8
Presentatie/promotie	13
Cursussen	10
Coördineren gezamenlijke activiteiten en publiciteit	17
Gebruik apparatuur en faciliteiten	6
Bemiddeling bij aankoop produkten beheer en behoud	11
Overige	3
Aantal musea, dat beroep zal doen op SOM	35
Totale respons	48

Voor de komende tijd kan worden verwacht, dat zich bij de Utrechtse musea geen grote veranderingen zullen voordoen in de vraag naar ondersteuning. Evenals thans het geval is, hebben de musea behoefte aan ondersteuning op een breed terrein. Zowel voor de behouds- als de publiekstaken blijft behoefte aan ondersteuning bestaan.

3.3 Uitkomsten gemeenten

Respons

Van de 27 aangeschreven gemeenten zijn 18 bruikbare enquêteformulieren ingevuld terugontvangen. De overige gemeenten deelden schriftelijk of telefonisch mee, dat er volgens hun opvatting in hun gemeente geen museum aanwezig is of dat het museum dermate zelfstandig is, dat de gemeente er geen bemoeienis mee heeft. Ofschoon alle gemeenten derhalve hebben gereageerd is de bruikbare respons $18/27 = 67\%$

De enquêteresultaten van deze 18 gemeenten zijn hierna weergegeven.

Bekendheid en ervaring met de SOM

De respondenten van in totaal 7 gemeenten zijn niet op de hoogte met de werkzaamheden van de SOM. Van de overige 11 gemeenten hebben er 10 wel eens een beroep gedaan op een museumconsulente of anderszins met hen te maken gehad.

Deze contacten betroffen zaken als het ontwikkelen van een museumbeleid, organisatorische veranderingen, de (her)inrichting van een museum, de opzet of uitbreiding van een museum of alleen een informatief gesprek.

Kwaliteit van de ondersteuning

Bij 8 van de 11 respondenten hebben de activiteiten van de museumconsulenten beantwoord aan hun verwachtingen. Voor zover het antwoord is toegelicht worden de adviezen deskundig en bruikbaar gevonden.

De overige 3 hebben zich om verschillende redenen geen oordeel kunnen vormen, b.v. omdat zij in die tijd nog niet bij de gemeente werkten.

Voorstellen voor verbetering van de werkwijze van de consulenten zijn niet gegeven.

Eén gemeente zou een jaarlijks gesprek op prijs stellen.

Toekomstige vraag naar ondersteuning

Acht gemeenten vinden, dat een museumconsulente (wellicht) nog kan bijdragen aan huidige of toekomstige knelpunten in hun museumbeleid.

4. UITKOMSTEN INTERVIEWS MUSEA

4.1 Algemeen

In overleg met de begeleidingscommissie zijn enkele musea uitgekozen voor een nader gesprek. Het voornaamste doel was meer duidelijkheid te verkrijgen over de aard en de duur van de contacten met de museumconsulenten en de redenen, waarom bepaalde antwoorden bij de schriftelijke enquête zijn gegeven.

De volgende onderwerpen zijn aan de orde gesteld:

1. Het aantal jaren, dat de musea contacten onderhouden met de museumconsulenten en de intensiteit van de contacten,
2. De reden, waarom bepaalde soorten ondersteuning worden gewenst,
3. De mening over het museumconsulentschap,
4. De rol van de museumconsulent bij de relatie tussen de musea en de gemeenten.

Bij de selectie van de musea zijn de volgende criteria gehanteerd:

1. Musea met weinig beroepskrachten en veel vrijwilligers,
 2. Musea, waarbij de relatie met de gemeente een belangrijke rol speelt,
 3. Musea, die veel ervaring hebben opgedaan met de museumconsulenten.
- Tevens is een spreiding over de provincie nagestreefd.

De volgende musea zijn uitgekozen voor een gesprek:

1. Museum Flehite in Amersfoort
2. Museum het Rondeel in Rhenen
3. Museum Oud Soest in Soest
4. Het Nederlands Muntmuseum in Utrecht
5. Stadsmuseum Woerden in Woerden
6. Stadsmuseum in IJsselstein

4.2 Uitkomsten interviews

Duur van de relatie met het museumconsulentschap

Alle respondenten hebben jarenlang ervaring met het museumconsulentschap, dat aanvankelijk door één persoon werd vervuld, maar later is uitgebreid tot drie personen.

De contacten hebben een duurzaam karakter, maar de intensiteit varieert al naar gelang de behoefte. Bepaalde activiteiten als een verbouwing, een verhuizing, het wijzigen van de bestuursvorm, het opzetten of uitbouwen van museale activiteiten leiden ertoe, dat de bemoeienis van de museumconsulenten tijdelijk intensiever is.

De redenen voor de vraag naar ondersteuning

De SOM is met name van belang voor de kleinere musea, die met weinig middelen en veel vrijwilligers moeten werken. De tijd en de contacten ontbreken om zelf deskundigheid op te bouwen. Zonder de SOM zouden deze musea in een geïsoleerde positie terecht komen.

De SOM wordt beschouwd als een centrale plek voor documentatie, als vraagbaak en als hulp bij de oplossing van problemen.

Tevens wordt het nut van de SOM onderkend voor activiteiten, waarbij alle musea zijn betrokken, zoals promotie.

Mening over het museumconsulentschap

De waardering voor de dienstverlening van de SOM loopt bij de musea als een rode draad door de gesprekken. De SOM wordt zowel voor als door kleinere musea als een onmisbaar instituut beschouwd.

Desgevraagd zijn nog de volgende suggesties voor verbetering aangereikt, die nog niet in de schriftelijke enquête waren genoemd:

1. Meer tijd besteden aan het coördineren van subsidie-aanvragen van de (kleine) musea.
2. De deelname aan de vakantiebeurs eventueel laten vervallen. Het effect is niet aantoonbaar en zo komt er bij de SOM tijd vrij voor andere activiteiten, zoals onder 1. genoemd.
3. Het maken van een standaard-vragenlijst voor een eenvoudig bezoekers-onderzoek.
4. Het ontwikkelen van een uniform geautomatiseerd documentatiesysteem voor collectiebeheer, waardoor musea tevens via een netwerk informatie met elkaar kunnen uitwisselen. De SOM moet hierin sturend optreden.
5. Projecten voor kinderen meer gebruiksklaar en tijdiger aanbieden aan de musea.
6. Het ontwikkelen van een folder, waarop de taakverdeling bij de SOM duidelijk is aangegeven. Musea weten soms niet welke museumconsulent moet worden benaderd en welke kosten verbonden zijn aan bepaalde activiteiten.
7. Een centraal depot voor opslag van de collectie.

De relatie met de gemeenten

Bij de bezochte musea bestaan grote verschillen in de bemoeienis van de gemeenten met de musea.

De bijdrage van de gemeente varieert van het alleen betalen van de huur van het pand tot het bezit en beheer van gebouw en collectie en de bekostiging van beroepskrachten.

Het Nederlands Muntmuseum wordt gefinancierd door het Rijk. Hoewel men in principe geen contacten heeft met het gemeentelijk museaal beleid, kunnen sommige activiteiten van de gemeente wel van invloed zijn op het museum, zoals het promotie- en parkeerbeleid. De SOM is hier door zijn brede contacten over geïnformeerd en kan het Muntmuseum op bepaalde zaken attenderen.

De SOM speelt bij de kleinere musea een intermediaire rol van betekenis bij de relatie met de gemeente. Deze wisselt al naar gelang de behoefte van alleen adviserend tot begeleidend.

5. CONCLUSIES

Het aanbod

De diensten die de consulentes aanbieden, voorzien duidelijk in een behoefte. Van de 48 musea hebben 33 in de afgelopen twee jaar gebruik gemaakt van de ondersteuning op het terrein van beleid en organisatie, behoud en beheer of van de educatieve en promotionele activiteiten. Van degenen die aangeven dat in het recente verleden niet gedaan te hebben, verwacht er een aantal in de nabije toekomst wel gebruik te zullen maken van de ondersteuningsmogelijkheden.

De gemeenten blijken in mindere mate gebruik te maken van de adviserende mogelijkheden die de SOM hen kan bieden.

Een gering aantal musea blijkt onvoldoende geïnformeerd over de ondersteunende activiteiten van de consulentes van de SOM.

Kwaliteit van het aanbod

Er is een brede waardering voor de kwaliteit van de geleverde diensten. Deze voldoen duidelijk aan de verwachtingen. Er wordt door de meeste musea melding gemaakt van de goede en adequate kennis op museaal gebied en de beschikbaarheid van de juiste doorverwijsmogelijkheden. Een enkele maal is een opmerking gemaakt over de maatvoering van sommige adviezen: er wordt niet altijd in voldoende mate rekening gehouden met de mogelijkheden cq. beperkingen van de musea.

Ook constateren enkele musea dat de produkten wel eens te laat beschikbaar zijn of onvoldoende aangepast zijn aan de lokale situatie.

Gemeenten die door de SOM zijn geadviseerd geven te kennen, dat zij hier voordeel van hebben gehad. Musea zijn gebaat bij een goede relatie met de gemeente om hun continuïteit te garanderen. De consulentes vervullen hierbij een intermediaire rol.

Wensen en suggesties voor verbetering van de dienstverlening

De wensen van de musea voor ondersteuning variëren sterk met de grootte en mate van professionalisering van het museum. Toch slagen de consulentes erin voor de meeste een passend aanbod te doen.

Aanvullend op de reeds geboden diensten bestaat er bij sommige musea de wens tot ondersteuning bij het maken van collectieplannen, centrale inkoop van materialen en centrale depotvorming. Dit laatste zou met name voor kleinere musea een oplossing kunnen zijn en sterk kostenbesparend kunnen werken.

Ook de wens tot coördinatie van subsidieaanvragen en het ontwikkelen van een standaard-vragenlijstje voor marktonderzoek zijn als suggestie naar voren gebracht.

Enkele suggesties voor verbetering staan in relatie tot de gemaakte opmerkingen: een andere prioritering van de tijdsbesteding, meer en tijdiger afstemming van promotie- en educatieve activiteiten, uitbreiden van de coördinatie en voorwaardenscheppende activiteiten.

Een laatste suggestie betreft het periodiek uitbrengen van een folder waarin duidelijk de activiteiten van de SOM omschreven staan, zodat een ieder in staat is goed op de hoogte te blijven van de mogelijkheden die de SOM in huis heeft.

Deze folder zou ook een bijdrage kunnen leveren aan het wegnemen van de onbekendheid van de mogelijkheden van de SOM bij de gemeenten.

Bijlage 1. Door de museumconsulenten ervaren knelpunten in hun werk.

1. De musea brengen de overgedragen kennis niet altijd in praktijk, mede omdat de vraag niet altijd door de juiste persoon wordt gesteld.
2. De musea hebben soms zoveel andere prioriteiten, dat ze het te druk hebben voor ondersteunende of vernieuwende activiteiten.
3. Bij veel musea is er onduidelijkheid over de verdeling van taken en verantwoordelijkheden.
4. De medewerkers van de musea zijn niet altijd op de hoogte van de activiteiten van de museumconsulenten.
5. De musea zijn wel eens huiverig om de museumconsulente toegang te geven tot minder goede opslagsituaties uit angst voor negatieve publiciteit.
6. Niet alle musea willen een collectiebeleid vaststellen. Soms is het moeilijk om te bepalen of een advies op het gebied van behoud en beheer wel zinvol of nodig is. Wanneer er sprake is van meer van hetzelfde behoeft niet alles in stand te worden gehouden.
7. Er is een schemergroep bij de musea, namelijk de oudheidkamers. De consulenten weten niet altijd op welke wijze hiermee moet worden omgegaan.
8. Bij educatie en promotie, die meer gericht zijn op een collectief, moeten musea wegens tijdgebrek wel eens lang wachten op individuele begeleiding.
9. De consulente behoud en beheer kampt ook met tijdgebrek. Activiteiten als het voorbereiden van cursussen en de redactie van het blad Museumpeil zijn tijdrovend.

Bijlage 2. Instellingen, waar een aantal door de SOM ondersteunde musea tevens een beroep op doen voor ondersteuning.

1. Centraal laboratorium: beheer, behoud en natuurwetenschappelijk onderzoek
2. Gelders Oudheidkundig Contact: beheer, behoud
3. Nederlandse Museum Vereniging: cursussen, inhoudelijke ondersteuning, vraagbaak
4. Stichting Kunst en Cultuur: financiële en inhoudelijke ondersteuning
5. Stichting Stichtse Geschiedenis: cursus
6. Stichting Gooise Musea: advisering en begeleiding op diverse terreinen
7. Stichting Nederlands Centrum Volkscultuur: advisering

8. Ministerie van Landbouw: begeleiding/advies
9. Stichting Groeneveld: financiële en inhoudelijke ondersteuning
10. Anjerfonds; financiering aankoop materiaal
11. Mondriaanstichting: aanvraag financiële ondersteuning

12. Stedelijk Museum Vianen: adviezen verbouw museum
13. Catharijne Convent: advisering/materiële ondersteuning
14. Centraal museum: advisering automatisering/conservering
15. GAU/Top atlas: advisering automatisering/registratie
16. Anatomische musea: behoud
17. Universiteitsmuseum: allerlei

18. Universiteit Utrecht: ondersteuning onderzoeksprojecten, bedrijfsvoering/management
19. Rijks Voorlichtings Dienst: audiovisuele producten, publikaties
20. Provinciale en regionale VVV: publikatie en promotie