

# Wie Museen Synergien nutzen können

Jede Branche hat ihre eigenen Bedürfnisse. Für diese schafft ISS spezifische Lösungen. So versorgt etwa das ISS Competence Center Museen mehr als ein Dutzend namhafter Institutionen in der Schweiz mit massgeschneiderten Dienstleistungspaketen.

Unvergessen sind die Schlagzeilen, die eine Reinigungskraft verursachte, nachdem sie in der Düsseldorfer Kunstakademie in bester Absicht die «Fettecke» des deutschen Künstlers Josef Beuys «aufgeräumt» hatte. Dienstleister, die für Museen arbeiten, müssen besonders hohe Anforderungen erfüllen. Dies gilt nicht nur für die Unterhaltsreinigung. Im technischen Gebäudemanagement ist etwa penibel darauf zu achten, dass in den Räumen, in denen wertvolle Kunstwerke ausgestellt sind, ein konstantes Klima herrscht. Und vom Personal, das die Kasse bedient oder die Besucher betreut, darf man erwarten, dass es Fragen zur laufenden Ausstellung beantworten kann.

## Grosses Know-how

«Wir kennen die speziellen Wünsche und Bedürfnisse der Museen, und wir wissen, wie wir mit unserer breiten Dienstleistungspalette optimal darauf eingehen können», erklärt Daniel Kaufmann, der das ISS Competence Center Museen leitet und über eine Ausbildung in Kulturmanagement verfügt. ISS betreut mehr als ein Dutzend namhafter Kulturinstitutionen in der Schweiz, von der Fondation Beyeler in Riehen bis zum Nationalmuseum in Zürich. Im Competence Center Museen wird das Know-how aus diesen Mandaten gebündelt. «Wir werten unsere Erfahrung beim Betrieb von Museen aus, was wiederum allen unseren Museumskunden zugute kommt», führt Daniel Kaufmann aus.

## Volle Kostentransparenz

Beim Zusammenstellen massgeschneiderter Dienstleistungspakete stützen sich die geplanten Betriebsabläufe sowie die personellen Ressourcen auf die budgetierten Besucherzahlen. Wenn die Frequenzen von diesen Erwartungen abweichen, werden diese Dispositionen flexibel und kurzfristig angepasst. «Auf diese Weise erhalten un-



sere Kunden genau die Leistungen, die sie benötigen. Dies bei voller Kostentransparenz», erläutert Daniel Kaufmann.

## Synergien nutzen

Die Liste von Kernleistungen, die ISS für Museen erbringt, ist lang. Sie reicht vom Sicherheitsdienst (Konzepte und operative Umsetzung) übers Ticketoffice, Library und die Besucherbetreuung bis hin zum technischen Gebäudeunterhalt und Umgebungsarbeiten. Wenn ein Museum mehrere dieser Leistungen von ISS bezieht, können beträchtliche Synergien genutzt und so die Kosten gesenkt werden. Aber auch betrieblich ergeben sich Vorteile. Die Koordination wird einfacher, und die Zahl der Schnittstellen kann reduziert werden, wenn mehrere Leistungen aus einer Hand bezogen werden. Es arbeiten feste Teams in den jeweiligen Objekten. Das sorgt für eine hohe Identifikation der Mitarbeitenden mit «ihrem» Museum. Der grosse und bewusst sehr sorg-

fältig zusammengestellte Personalpool von ISS sorgt dafür, dass auch für Spitzenzeiten genügend Kräfte bereitstehen. Gute Erfahrungen mit ISS als Dienstleister hat beispielsweise Roland Wetzel, Direktor des Museums Tinguely in Basel, gemacht: «ISS hat seine Kompetenz durch die Zusammenarbeit mit renommierten Museen bewiesen. Das breite Leistungsspektrum gibt uns die Möglichkeit, uns von verschiedenen Tätigkeiten zu entlasten, die nicht zu unserem Kerngeschäft gehören.» (red)

[www.iss.ch](http://www.iss.ch)

1 Sensible Ausstellungsobjekte verlangen nach spezifischem Know-how.