

Inhalt

<i>Gerhard Kilger</i> Was Publikum wirklich erwartet. Zur Qualität von Ausstellungen und Museen	9
<i>Hans Lochmann</i> Qualifizierung der Museen mit der Museumsregistrierung	23
<i>Oliver Rump</i> „Testen wir mal die Qualität von Museen ...“ Das Hamburger Verfahren „museum.test“	33
<i>Alexandra Pan, Esther Erlacher</i> Der Entwicklungsplan für den Südtiroler Museumsbereich	47
<i>Bettina Rinke</i> Die Museumsinitiative in Ostwestfalen-Lippe (OWL) e.V. Ein regionales Museumsnetzwerk	73
<i>Almut Grüner</i> Quality by Ambition: Auf Qualität eingestellt. Ein Erfahrungsbericht aus dem Thackray Medical Museum, Leeds	85
<i>Dominik von König</i> Qualität in der Museumsarbeit – die Sichtweise privater Kulturförderer	99
<i>Thomas Schwarz</i> Voneinander lernen für Besucher, Kunden und Nutzer.....	109
<i>Anja Dauschek</i> Voneinander lernen. Können kleine Museen von den großen Häusern beim Qualitätsmanagement lernen?.....	123
<i>Susanne Nickel, Regina Smolnik</i> Der Weg ist das Ziel. Sammlungsmanagement und Dokumentation als Instrumente der Qualitätssicherung im Museum.....	135

Thomas Overdick

Erlebnis Ausstellung.

Kriterien für eine besucherzentrierte Beurteilung von Ausstellungen 149

Bernd Günter

„Die Interessen des Museums können nicht die Interessen sein,
die seine Nutzer haben“ –

Qualitätsmanagement in Museen aus der Sicht eines Betriebswirtes 167

Inken Bößert

Entgelte für Museumsleistungen – ein Qualitätsindikator 173

Klaus Trautmann

ServiceQualität Niedersachsen – eine Initiative für erfolgreiche Dienstleister 185

Veröffentlichungen des Freilichtmuseums am Kiekeberg 197