

Inhalt

HARTMUT JOHN	
Einführung	7

Methodik & Instrumente

WOLFGANG BERENS/NINA FRITSCH	
Benchmarking – eine Managementmethodik	13
Wozu sie dient, was sie leistet	

Benchmarking & Museumsmanagement

BERND GÜNTER	
Benchmarking und Museumsmanagement	35
BERNHARD GRAF	
Museen und ihre Strukturen:	
Vergleich der Unvergleichbaren?	47

ANDREA HAUSMANN

**Benchmarking zur Verbesserung
der Besucherorientierung**

67

Vorschläge für die Museumspraxis

Benchmarking in der Museumspraxis

KERSTIN SCHMIDT

Leistungen vergleichen, Ziele erreichen

79

Mit Benchmarking den organisatorischen Wandel
von Museen gestalten

VOLKER KIRCHBERG

»Verdeckte Ermittler« im Museum

93

Ein unterschätztes Instrument zur Evaluation
des Besucherservices

JUTTA THINESSE-DEMEL

Benchmarking am Beispiel eines EU-Projektes

107

Anhang

Die Autorinnen und Autoren

119