

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

5

ANDREA HAUSMANN

**Benchmarking zur Verbesserung
der Besucherorientierung**

Vorschläge für die Museumspraxis

67

Benchmarking in der Museumspraxis

KERSTIN SCHMIDT

Leistungen vergleichen, Ziele erreichen

Mit Benchmarking den organisatorischen Wandel
von Museen gestalten

79

VOLKER KIRCHBERG

»Verdeckte Ermittler« im Museum

Ein unterschätztes Instrument zur Evaluation
des Besucherservices

93

JUTTA THINESSE-DEMEL

Benchmarking am Beispiel eines EU-Projektes

107

Anhang

Die Autorinnen und Autoren

119