

# 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