

KLAUS CEYNOWA / ANDRE CONERS

Balanced Scorecard
für Wissenschaftliche Bibliotheken



VITTORIO KLOSTERMANN • FRANKFURT AM MAIN

Inhalt

Abbildungsverzeichnis	IX
Vorwort	1
1. BALANCED SCORECARD ALS STEUERUNGSSYSTEM FÜR WISSENSCHAFTLICHE BIBLIOTHEKEN	5
1.1 Hochschulautonomie und wissenschaftliche Bibliotheken	5
1.2 Grundkonzept der Balanced Scorecard	17
1.3 Anwendung der Balanced Scorecard in wissenschaftlichen Bibliotheken	25
1.4 Struktur des Kennzahlensystems	32
1.5 Organisatorischer Rahmen der Balanced Scorecard- Einführung	54
2. DEFINITION DER BALANCED SCORECARD- KENNZAHLEN UND ERHEBUNGSMETHODE	58
2.1 Kennzahlen der Perspektive „Nutzer“	59
2.2 Kennzahlen der Perspektive „Finanzen“	73
2.3 Kennzahlen der Perspektive „Prozesse“	82
2.4 Kennzahlen der Perspektive „Potenziale“	92
3. SOFTWAREUNTERSTÜTZUNG FÜR DAS BIBLIOTHEKS-BERICHTSWESEN: LIBRARY- AUDIT	100
3.1 Das Datenanalyse-Konzept OLAP	100
3.2 Softwarebeschreibung: LIBRARY-AUDIT	105
4. SCHLUSSBETRACHTUNG	136

5. ANHANG	138
5.1 Balanced Scorecard Performance Indicators	138
5.2 Kurzprofile der Projektbibliotheken	141
Literatur	146
Stichwortverzeichnis	150