

Inhalt:

Vorwort	7
Helmut Krcmar, Alexander Buresch: IV-Controlling - Ein Rahmenkonzept für die Praxis	8
Josef Herget: Controlling der Informationsvermittlung, Umriss eines Controlling-Konzeptes für Informationsdienste in Organisationen	20
Wolfgang Kmuche: Die Zukunft betrieblicher Informationsstellen: Profitcenter als Chance?	40
Bernd Jürgen Britzelmaier: Eine Grundrechnung als Basis für einen Profit Center-Ansatz in der Informationsverarbeitung	48
Sabine Graumann: Informationsvermittlung an der Grenze von Service-Center und Profit-Center- Vollkostendeckung, Vollkostenverrechnung, Umsatz und Gewinn?	74
Thomas Walter: Kosten/Nutzen-Management für IuD-Stellen	87
Roland Zehnder: Das Leistungsrapportierungssystem eines Informationszentrums	113
Elke Brucker, Marion Michels: Konzeption eines Leistungsbewertungssystems für eine innerbetriebliche Informationsstelle	120
Stephan Holländer: Einführung eines Leistungsbewertungssystem in einer innerbetrieblichen Informationsstelle	140
Wolfgang Petry: Telekommunikationsrechnungen für IuD-Stellen. Es muß nicht immer Datex sein!	148
Willy Bredemeier: Effizienzkennzahlen in der Informationswirtschaft	159

Thesepapiere:

Peter Müller-Bader:	182
Controlling in Informationsdienstleistungsunternehmen	
Jürg Hagmann:	184
Controlling in Informationseinrichtungen von Banken	
Susanne Schilling:	186
Controlling in anderen innerbetrieblichen Informationseinrichtungen	
Sabine Graumann:	187
Informationsvermittlungsstellen als Profitcenter	
Ulrich Kämper	188
Controlling in Informationsvermittlungsstellen	
Ulrich Hofmann:	190
Controlling in Bibliotheken: Die nächsten Schritte	
Erich Ortner, Helmut Krcmar:	192
Controlling der Informationsverarbeitung in Organisationen	
Autoren	194