INHALTSVERZEICHNIS

VORWORT 5

CLAUDIA LATZE
Entwicklung einer Balanced Scorecard für die Hamburger Öffentliche Bücherhallen 9

MARIA UEBEL
Die Neue Dresdner Jugendbibliothek medien@age Konzeption und Erfolgsmessung der zielgruppenspezifischen Bibliotheksarbeit 99

THOMAS ZACHLOD
Auskunft und Informationsdienstleistungen Deutscher Bibliotheken im Internet 179