

OBSAH

Úvod	5
1. Controlling pro začátečníky	7
1.1 Controlling jako systém řízení	7
1.2 Strategický a operativní controlling	10
1.3 Rozpočet nákladů a výkonů	12
1.4 Koncepce řízení a controlling	14
1.5 Zavádění controllingu	17
2. Plánování a stanovování cílů (Ulla Wimmer)	19
2.1 Plánování: „nový“ úkol knihoven?	19
2.2 Proces plánování	21
Plánovací cyklus	
Před plánováním	
2.2.1 Systematické shromažďování informací	23
a) Informace o okolí knihovny	
b) Informace o knihovně a jejích uživatelích	
c) Informace o konkurentech knihovny	
2.2.2 Koncepce knihovny	26
2.2.3 Cíle knihovny	27
a) dlouhodobé cíle	
b) krátkodobé cíle	
2.2.4 Strategie a opatření	29
Souhm: vypracování plánovacího dokumentu	
2.2.5 Opatření a jejich hodnocení	30
3. Ukazatele a indikátory operativního controllingu	
(Hannelore Klempin)	30
3.1 Zdroje, nabídka služeb a využívání veřejných knihoven	
jako oblastí controllingu	30
3.2 Charakteristiky controllingových ukazatelů	
a indikátorů	34
3.3 Hodnocení a prezentace výsledků controllingu	38
4. Katalog ukazatelů a indikátorů	
(Hannelore Klempin)	40

5.	Případové studie	
	(Hannelore Klempin, Ulla Wimmer)	61
5.1	Případová studie A	63
5.1.1	Situace	63
	Město	
	Knihovna	
	Koncepce	
	Cíle	
5.1.2	Controllingový přehled	67
5.1.3	Interní controllingová zpráva	75
5.1.3	Externí controllingová zpráva	80
5.2	Případová studie B	82
5.2.1	Situace	82
	Město	
	Knihovna	
	Koncepce	
	Cíle	
5.2.2	Controllingový přehled	85
5.2.3	Interní controllingová zpráva	92
5.2.4	Externí controllingová zpráva	96
6.	Průvodce po controllingu (Hannelore Klempin)	98