

## Inhaltsverzeichnis

- CORNELIA VONHOF  
**Gut ist uns nicht gut genug!**  
 Die ausgezeichnete Bibliothek Teil 1 11
  
- URSULA GEORGY  
**Qualität im Service- und Dienstleistungsmanagement von Bibliotheken durch erfolgreiches Innovationsmanagement** 33
  
- JENS ILG  
**Ideen fallen nicht vom Himmel**  
 Maßnahmen für ein Innovations- und ideenförderliches Umfeld in Bibliotheken 57
  
- TOM BECKER  
**Wandel im Quadrat**  
 Change Management beim Einsatz von RFID 71
  
- FRAUKE SCHADE  
**Die Portfolio-Analyse als Methode zur Profilierung von Bibliotheksbeständen** 111
  
- PETRA HÄUSLBAUER (UNTER MITARBEIT VON CARMEN BARZ & TOM BECKER)  
**Leinen los!**  
 Kontinuierliche Verbesserung Dienstleistungsqualität in der Münchner Stadtbibliothek Am Gasteig 133
  
- UTE ENGELKENMEIER  
**Evaluation und Qualitätssicherung in der Kommunikation**  
 Theoretische Grundlagen und Ansätze für die Evaluation des bibliotheks-spezifischen Kommunikationsmanagements 175
  
- KATHARINA LÜCK  
**Das Trouble-Ticketsystem (TTS) als Instrument zur Qualitätskontrolle und Sicherung von Dienstleistungsstandards am IBIT Oldenburg** 195

- MARTIN SZLATKI  
**Kundenorientierung! Doch wer sind unsere Zielgruppen?**  
Eine explorative Lebensstil-Studie für eine neue Qualität der Zielgruppen-  
betrachtung in Bibliotheken 219
  
- ANETTE HAGENAU  
**Profilbildung und Zielgruppenanalyse für die Stadtbücherei  
Traunstein (Oberbayern)** 243
  
- TOM BECKER & ANDREA BORN  
**Informationslogistische Rollen für die Münchner Stadtbibliothek  
Am Gasteig**  
Vom Zukunftsszenario zum erfolgreichen Relaunch des  
Dienstleistungsportfolios einer modernen Zentralbibliothek 279
  
- CORNELIA VONHOF  
**Qualität ist kein Zufall!**  
Die ausgezeichnete Bibliothek Teil 2 321
  
- **AutorInnen im Profil** 341