

Gut ist ons nie gut genug!

Vorwort & Gebrauchsanweisung

von

TOM BECKER & CORNELIA VONHOF

^a CORNELIA VONHOF		
	Cut ist uns nicht gut genug!	
	Die ausgezeichnete Bibliothek Teil 1	11
^B URSULA CEORCY		
	Qualität im Service- und Dienstleistungsmanagement von Bibliotheken durch erfolgreiches Innovationsmanagement	33
^o JENS ILC		
	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
^B PETRAHÄUSLBAUER (UNTER MITARBEIT VON CARMEN BARZ & TOM BECKER)		
	Leinen los!	
	Kontinuierliche Verbesserung Dienstleistungsqualität in der Münchner Stadtbibliothek Am Gasteig	1 33
^a UTE ENCELKENMEIER		
	Evaluation und Qualitätssicherung in der Kommunikation	
	Theoretische Grundlagen und Ansätze für die Evaluation des bibliotheksspezifischen 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 Zielgruppenbetrachtung in Bibliotheken

219

ANETTE HACENAU

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