

7 Quellenverzeichnis

- Bertelsmann Stiftung, Hans-Böckler-Stiftung, KGST (2002): Garantiert. Gut. Qualitätsgarantien für Bürgerinnen und Bürger. Netzwerk: Kommunen der Zukunft: Bd. 3. Hannover.
- Burr, Wolfgang & Stephan, Michael (2006): Dienstleistungsmanagement. Innovative Wertschöpfungskonzepte im Dienstleistungssektor. Stuttgart: Kohlhammer.
- Fließ, Sabine (2009): Dienstleistungsmanagement. Kundenintegration gestalten und steuern (1. Auflage). Wiesbaden: Gabler.
- Fließ, Sabine / Hogleve, Jens (2007): Mit Dienstleistungen zur Service Excellence. In: Gouthier M. / Coenen, C. / Schulze, H. (Hrsg.): Service Excellence als Impulsgeber: Strategien – Management – Innovationen - Branchen. Wiesbaden: Gabler.
- Forsha, Harry I. (1992): The pursuit of quality through personal change. Milwaukee, WI: ASQC Quality Press.
- Harsch, Walter (1995): Das Vereinbaren von Leistungsstandards – Anwendungsbeispiel einer neuen Zeitwirtschaft in der Mercedes-Benz AG. In: Den Erfolg vereinbaren. Führen mit Zielvereinbarungen. REFA-Fachbuchreihe Unternehmensentwicklung. München etc.: Hanser.
- Hogleve, Jens (2007): Die Wirkung von Dienstleistungsgarantien auf das Konsumentenverhalten. Eine empirische Analyse. Wiesbaden: Deutscher Universitätsverlag.
- Kirchler, Erich, Meier-Pesti, Katja, Hofmann, Eva (2008): Menschenbilder. In: Kirchler, Erich (Hrsg.), Arbeits- und Organisationspsychologie (2., korr. Aufl.). UTB: Bd. 2659. Wien: Facultas.wuv.
- Kirk, Wolfgang (2009): Public Management: Personalbeurteilung. Norderstedt: Books on Demand.
- Mundt, Sebastian & Vonhof, Cornelia (2007): Managementinstrumente in deutschen Bibliotheken – Eine bundesweite Untersuchung zu Einsatz und Verbreitung. Bibliothek, 31 (3), 318-325.
- Schrick, Kirsten, Walterspiel, Michael & Weinlich, Bernhard (2002): Management der Servicequalität im Communication Center der Advance Bank. In Bruhn, Manfred, Meffert,

Heribert (Hrsg.), Exzellenz im Dienstleistungsmarketing. Fallstudien zur Kundenorientierung. Wiesbaden: Gabler.

Voeth, Markus / Herbst, Uta (2008): Service-Versprechen. Service-Qualität erfolgreich kommunizieren, garantieren und verbessern. Stuttgart: Voeth & Partner.

Wilhelm, Rudolf (2007): Prozessorganisation (2., überarbeitete und ergänzte Auflage). Management für Studium und Praxis. München etc.: Oldenbourg.

Züger, Rita-Maria (2008): Betriebswirtschaft - Management-Basiskompetenz. theoretische Grundlagen und Methoden mit Beispielen, Repetitionsfragen und Antworten (3., überarbeitete Auflage). Zürich: Compendio Bildungsmedien.

Online-Quellen:

BfS (2011): <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/16/02/02/data.html>
(Zugriff: 21.05.2011).

BIX-Ludwigsburg (2010): <http://www.bix-bibliotheksindex.de/vergleich/index.php?nID=21&year=2010&lnr=101&num=2> (Zugriff: 21.05.2011).

DBS-Hamburg (2010):
<http://www.bibliotheksstatistik.de/eingabe/dynrep/adrbrowser/adrbrowser.php?inr=AE830>
(Zugriff: 21.05.2011).

DBS-Ludwigsburg (2010):
<http://www.bibliotheksstatistik.de/eingabe/dynrep/adrbrowser/adrbrowser.php?inr=AG279>
(Zugriff: 21.05.2011).

DBS-Oldenburg (2010):
<http://www.bibliotheksstatistik.de/eingabe/dynrep/adrbrowser/adrbrowser.php?inr=AJ045>
(Zugriff: 21.05.2011).

DBS-Passau (2010):
<http://www.bibliotheksstatistik.de/eingabe/dynrep/adrbrowser/adrbrowser.php?inr=AH739>
(Zugriff: 21.05.2011).

ETH-Dienstleistungen1 (2011):
<http://www.library.ethz.ch/de/Dienstleistungen/Ressourcen-nutzen-bestellen/Einschreiben-ausleihen-verlaengern> (Zugriff: 14.05.2011).

ETH-Dienstleistungen2 (2011):

<http://www.library.ethz.ch/de/Dienstleistungen/Ressourcen-nutzen-bestellen/Elektronische-Dokumentenlieferung> (Zugriff: 14.05.2011).

Landkreis-Osnabrück (2011): <http://www.landkreis-osnabrueck.de/verwaltung-europa-politik/kreisverwaltung-osnabrueck/moderner-dienstleister/wir-gehen-neue-wege.html#> (Zugriff: 28.05.2011).

LBO-Bestellung (2011): <http://www.lb-oldenburg.de/benutzun/neuinlbo/angebo2f.htm> (Zugriff: 14.05.2011).

TUB in Zahlen (2010): <http://www.tub.tu-harburg.de/433.html> (Zugriff: 14.05.2011).

UB Bern-Auskunft (2008):

http://www.ub.unibe.ch/content/dienstleistungen/auskunft/index_ger.html (Zugriff: 14.05.2011).

UB Bern-Bücherkurier (2008):

http://www.ub.unibe.ch/content/dienstleistungen/kurier/index_ger.html (Zugriff: 14.05.2011).

UB Bern-Lieferfristen (2010):

http://www.ub.unibe.ch/content/e426/e3787/e3791/index_ger.html (Zugriff: 14.05.2011).

UB Passau-Ausleihe (2011): <http://www.ub.uni-passau.de/ausleihen.html#c958> (Zugriff am: 01.06.2011).