

Inhaltsverzeichnis

Tabellenverzeichnis	4
Abkürzungsverzeichnis	4
1 Einleitung	5
2 Leistungsstandards und Servicegarantien	6
2.1 Definition von Leistungsstandards	6
2.2 Funktionen von Leistungsstandards	6
2.3 Definition von Servicegarantien	7
2.4 Voraussetzungen für Servicegarantien	7
2.5 Funktionen von Servicegarantien	8
3 Leistungsstandards und Servicegarantien in der Praxis	11
3.1 Webseiten-Analyse	11
3.2 Ergebnisse der Experteninterviews	12
3.2.1 Wissenschaftliche Bibliotheken in Deutschland	13
3.2.2 Wissenschaftliche Bibliotheken in der Schweiz.....	15
3.2.3 Öffentliche Bibliotheken in Deutschland	16
3.2.4 Öffentliche Bibliotheken in der Schweiz.....	17
3.3 Zusammenfassung der Ergebnisse.....	18
4 Standardisierung von Dienstleistungen	20
5 Einführung von Servicegarantien in Bibliotheken	22
6 Fazit	24
7 Quellenverzeichnis	25