

Bruhn, Manfred: Qualitätsmanagement für Dienstleistungen, 7., überarb. und erw. Aufl. Berlin, 2008

Brumen, Patrizia, Katharina Diewald, Eva Marschik, Katharina Thompson: Projektbericht Qualitätsmanagementverfahren für Kunst- und Museumsbibliotheken: Die Standards der Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken (AKMB), Wien, 2009.

URL: <http://www.akmb.de/web/pdf/ProjektberichtBrumen2009.pdf>

Das EFQM-Modell für Excellence: Version für den Öffentlichen Dienst und soziale Einrichtungen, Brussels, 2003

Gries, Rainer: Die Bibliothek der Friedrich-Ebert-Stiftung stellt sich erfolgreich den Anforderungen des Qualitätsmanagements: „Committed to Excellence“ (Verpflichtung zu Exzellenz). In: *Bibliotheksdienst* 41 (2007), 9/10, S. 985–994. URL: <http://library.fes.de/library/html/efqm.pdf>

Lehmann, Axel: Dienstleistungsmanagement: Strategien und Ansatzpunkte zur Schaffung von Servicequalität, Stuttgart, 1995

Maier, Ute-Birgit: Total Quality Management in der Industrie. In: Qualität und Leistung – Bibliotheken auf dem Prüfstand, Berlin, 1996, S. 13–24

Merkle, Martina: Auf dem Weg zu mehr Qualität – Implementierung und Zertifizierung. In: Qualität und Leistung – Bibliotheken auf dem Prüfstand, Berlin, 1996, S. 25–40

Müller-Jerina, Alwin: Vom Qualitätsmanagement zur Zertifizierung: Maßnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit. In: Netzwerk Bibliothek. 95. Deutscher Bibliothekartag in Dresden 2006, Frankfurt am Main, 2007, S. [204]–215

Schütz, Giso: Qualität und Qualitätsmanagement in der öffentlichen Verwaltung, Bonn, 2002, URL: <http://library.fes.de/pdf-files/stabsabteilung/01187.pdf>

Vonhof, Cornelia: Qualitätsmanagement in Bibliotheken: Zukunftsorientiertes Handeln im Spannungsfeld von Kundenorientierung, Mitarbeiterorientierung und Finanzkrise. In: „Geld ist rund und rollt weg, aber Bildung bleibt“, 94. Deutscher Bibliothekartag in Düsseldorf 2005, Frankfurt am Main, 2006, S. 48–60

Wehr, Andrea: Die Bibliothek auf dem Prüfstand: Qualitätsmanagement und ISO-Zertifizierung. In: *Bibliotheksforum Bayern* 1 (2007), 4, S. 229–234.

URL: http://www.lfs.bsb-muenchen.de/fileadmin/redaktion/management/Materialien/Management/QM/BFB_Wehr_1.pdf

Zangl, Martin: „Gut – aber nicht angenommen“. In: *AKMB-news* 16 (2010), 1, S. 31–34