

Zeitschrift: Arbido
Herausgeber: Verein Schweizerischer Archivarinnen und Archivare; Bibliothek Information Schweiz
Band: - (2011)
Heft: 4: Kommunizieren wir! = Communiquons! = Comunichiamo!

Inhaltsverzeichnis

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 24.02.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Inhalt / Sommaire

arbido print 4 / 11

- 03 Editorial D
04 Editorial F
32 Impressum
- I. Kommunizieren wir! / Communiquons!**
Aus dem Alltag / Au quotidien
- 05 «Hallo Kornelia, wie geht es dir?»
Christine Eggenberg, Kornhausbibliotheken Bern
- 07 «Wie sag ich's meinem Kunden?»
Die Praxis in der Schweizerischen Nationalbibliothek
Beat Scherrer, Schweizerische Nationalbibliothek
- 09 «Kamera läuft!» – ein Archivfilm für Schülerinnen und Schüler
Dr. Marcus Weidner, Münster
- 12 **Médiathèque Valais: l'«eMédiathèque» et les nouveaux usages de la communication**
Romaine Valterio Barras, Médiathèque Valais
- 14 **Enquête sur les manifestations culturelles organisées par la BCU – Lausanne**
Alexandra Weber Berney et Françoise Simonet Chatton, BCU, Lausanne
- 16 **Les services de la Bibliothèque de l'EPFL, un an et demi après l'ouverture**
Guilaine Baud-Vittoz, SISB, EPFL
- In Bezug zum Marketing / L'action marketing**
- 18 **Kundenkommunikation in Bibliotheken**
Mathias Kippe, Pestalozzi-Bibliothek Zürich
- 20 **Nichts bleibt, wie es war, oder Kommunikation in Zeiten des Umbruchs**
Ina Brueckel, Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern
- 23 **Management von Bibliotheken aus Sicht eines Schulungsexperten. Kundenkommunikation ist Teamführung**
Manfred Ritschard, Schulungsexperte
- 25 **Können Bibliotheken nur mit einem Konzept erfolgreich sein? Service- und Erlebnisqualität in Schweizer Bibliotheken**
Nadia Adlun, Diplomierte Tourismusfachfrau FH
- 27 **Buchstart Schweiz – ein kleines Paket mit grossen Ambitionen**
Peter Wille, Sabine Hofmann, Laurent Voisard, Orazio Dotta, Bibliomedia Schweiz
- 30 **Médias sociaux: l'expérience de Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ)**
Dominique Hétu, Bibliothèque et Archives nationales du Québec
- Theorie / Théorie**
- 33 **Wie eine gute interne Kommunikation zur besseren externen Kommunikation führt**
Interview mit Anita Schraner und Lilian Gwerder, Diplombibliothekarin
- 35 **Verstehen und Verständnis: Techniken und psychologische Aspekte des Gesprächs in Auskunft und Beratung**
Ruth Scherger, Master of Arts HU Berlin
- 37 **Kunden und Kommunikation in der ABD-Welt**
Interview mit Prof. Dr. Robert Barth, HTW Chur
- 40 **La médiation: vers de nouvelles opportunités pour les métiers de l'information documentaire**
Jean-Philippe Accart, Programme de Master ALIS, Universités de Berne et de Lausanne
- II. Rezension / Recension**
- 43 **Linde/Stock reloaded**
Stephan Holländer
- III. Nachrichten / Nouvelles**
- 45 **Informations- und DokumentationsassistentInnen Erfolgreiche LAP des letzten Jahrganges**
Ausbildungsdelegation Information I+D
- 45 **Assistant/e en information documentaire Réussite des derniers EFA**
Délégation à la formation I+D
- 46 **Fachtagung «Audiovisuelle Bestände» / Séminaire «Fonds audiovisuels»**
Stephan Holländer
- 47 **Erfolgreicher Auftritt heute – mit modernen Umgangsformen zum Erfolg**
Stephan Holländer
- 47 **Die Lernende Bibliothek 2011 / La biblioteca apprende 2011**
Gabi Schneider