Zeitschrift: Arbido

Herausgeber: Verein Schweizerischer Archivarinnen und Archivare; Bibliothek

Information Schweiz

Band: - (2011)

Heft: 4: Kommunizieren wir! = Communiquons! = Comunichiamo!

Vorwort: Editorial

Autor: Böcher, Dunja / Delacrétaz, Paola

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: 10.12.2025

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

Dunja Böcher, Paola Delacrétaz

Was freut Sie, wenn Sie in einer Bibliothek am Ausleihschalter, in einem Archiv am Empfang oder in einer Dokumentationsstelle am Infodesk stehen? Uns bleibt es in guter Erinnerung, wenn wir freundlich begrüsst und unsere Fragen ernst genommen und beantwortet werden. So banal ist das, einfach gute Kommunikation. Doch ist die wirklich so banal? Für die arbido-Nummer 4/2011 haben wir uns auf die Suche gemacht nach Beispielen, wie die Kommunikation in verschiedenen ABD-Stellen gehandhabt wird. Existieren verbindliche Richtlinien? Wie wird das Team ausgebildet? Und woran wird in diesem Bereich zurzeit gearbeitet?

Im vorliegenden Heft erfahren Sie, nach welchen Grundsätzen das Team des SwissInfoDesks der NB kommuniziert; wie die Mitarbeiterin «Kornelia» den Kornhausbibliotheken während 24 Stunden und das sieben Tage die Woche die Arbeit erleichtert; wie das Stadtarchiv Rheine in Deutschland einen Spielfilm im Archiv hat drehen lassen; und welche zusätzlichen elektronischen Dienstleistungen die Mediathek Wallis mittels ihrer eMediathek anbietet.

Eine wichtige Art der Kommunikation findet natürlich auch im Marketingbereich statt: Dazu können Sie Beispiele der Pestalozzi-Bibliothek Zürich und der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern lesen und mit den beiden Artikeln zu Service- und Erlebnisqualität in Bibliotheken einen Blick in die Zukunft werfen. Zu einer umfassenden Kommunikation gehört auch die Kommunikation im Team. Dazu lesen Sie die beiden Artikel zu zwei Abschlussarbeiten, die diese Aspekte aufnehmen und praktische Anleitung anbieten. Und was meint eigentlich die Hochschule für Technik und Wirtschaft in Chur zu diesem Thema? Wir haben für Sie ein Interview geführt.

Und auch wir von der arbido-Redaktion möchten weiterhin mit Ihnen kommunizieren: schreiben Sie uns, was Sie lesen möchten, geben Sie uns ein Feedback zu bereits erschienen Heften, kurz gesagt: Kommunizieren wir!

Editorial

Paola Delacrétaz, Dunja Böcher

Qu'est-ce qui vous met de bonne humeur lorsque vous vous trouvez au guichet du prêt d'une bibliothèque, à la réception d'une archive ou à l'infodesk d'un centre de documentation? Nous gardons un bon souvenir de ces lieux lorsque nous sommes salués cordialement, que nos demandes sont prises en considération et que l'on y répond. Une bonne communication est aussi simple et banale que cela. Mais est-ce que cela va vraiment de soi? Pour ce numéro 4/2011, nous avons cherché des exemples sur la façon de communiquer des centres ABD. Existe-t-il des directives? Comment les employés y sont-ils formés? Et qu'est-ce qui est actuellement en cours d'élaboration?

Nous verrons donc au travers de ce numéro quels principes suit l'équipe de SwissInfoDesk de la BN pour communiquer; comment «Kornelia», la collègue de la Kornhausbibliothek, allège une partie du travail en répondant à la clientèle 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7; comment les Archives de la ville de Rheine en Allemagne ont fait tourner un film dans leurs locaux; et quels sont les services complémentaires virtuels proposés par la Médiathèque Valais via sa eMédiathèque.

Le marketing est une manière importante de communiquer: vous pourrez lire les exemples de la Bibliothèque Pestalozzi de Zürich et de la Zentral- und Hochschulbibliothek de Lucerne et vous projeter dans le futur avec deux articles sur la qualité des services et des expériences en bibliothèque. La communication au sein de l'équipe fait partie intégrante de la communication. Vous pourrez lire à ce propos deux articles sur deux travaux de fin d'études qui analysent cet aspect et donnent des conseils pratiques. Et quelle est la position de la Haute école des sciences appliquées de Coire? Une interview vous en apportera la réponse.

Le comité de rédaction d'arbido souhaite également communiquer avec vous: écrivez-nous, donnez-nous un feedback des numéros déjà parus, en clair: *communiquens!*