

Zeitschrift: Arbido
Herausgeber: Verein Schweizerischer Archivarinnen und Archivare; Bibliothek Information Schweiz
Band: - (2012)
Heft: 4: Social Media und Bibliotheken = Médias sociaux et bibliothèques = Social media e biblioteche
Rubrik: Impressum

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: 13.04.2026

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

buch liest. Der Autor bringt alles Notwendige zum Thema, ohne ausufernd zu werden, und beschränkt sich bei den einzelnen Teilthemen auf den wesentlichen Kern.

Der Beitrag zu Kundenzufriedenheit und Kundenbindungsstrategien von Barbara Lison ist ein gut geschriebenes Kapitel, das viel früher im Buch hätte eingereiht werden sollen. Allerdings erfüllen die abgedruckten Illustrationen nicht ihren selbsterklärenden Zweck. Die Darstellung des Kano-Modells der Kundenzufriedenheit (Seite 478) lässt den Leser zunächst ratlos zurück. Die Darstellung der simplen Tatsache, dass der Kunde als Multiplikator wirken kann, enthüllt ihre Kernbotschaft erst mit dem dritten Blick. Hier hätte eine reizvolle Aufgabe für die Herausgeberinnen darin bestanden, sicherzustellen, dass die Botschaften der Illustrationen eindeutig und einträglich sind.

Der Beitrag von Oliver Obst über die Zukunft des Bibliotheksmarketings hätte den richtigen und wichtigen Schlusspunkt des Buches bilden sollen. «Hätte» muss man deutlich sagen, da die Herausgeberinnen noch zwei Kapitel über niederländische Bibliotheken folgen lassen, deren Einordnung sich nicht nachvollziehen lässt.

Für wen lohnt sich der Kauf?

Wie ist nun das Buch insgesamt zu beurteilen? Nur die allerwenigsten lesen ein Praxishandbuch von vorne nach hinten. Vielmehr widmen sie sich der Lektüre jener Beiträge, die für sie thematisch interessant sind oder die sie zur Berufsausübung oder zur Weiterbildung brauchen. Geht man kapitelweise an die Lektüre des Buches, finden sich einige gute bis sehr gute Beiträge. Schaut man sich die Übersichtsüberschriften in Kolummentiteln an, so lag dem Werk eine ursprünglich konzise Planung zugrunde. Aber

überprüft man an der Lektüre, was aus den einzelnen Beiträgen geworden ist, so fasert das ursprüngliche Konzept aus, und der rote Faden ist streckenweise nicht mehr erkennbar. Es gibt zu viele Exkurse und Überschneidungen. In mehreren Literaturlisten fehlt nicht nur die angelsächsische, sondern auch die übrige nicht deutschsprachige europäische Fachliteratur.

Für wen mag sich der Kauf dieses Werkes lohnen? Für Praktiker aus Bibliotheken und Informationseinrichtungen lassen sich gute bis sehr gute Einzelbeiträge finden. Für sie lohnt sich der Kauf, auch wenn einige Beiträge zu theorielastig daherkommen. Eindeutig ungeeignet ist das Buch für Studierende der bibliotheks- und informationswissenschaftlichen Studiengänge, da die didaktische Aufbereitung der Inhalte nicht einem Lehrbuch entspricht, sondern folgerichtig einem Handbuch.

Impressum arbido print arbido newsletter arbido website

print: © arbido ISSN 1420-102X
website + newsletter: © arbido newsl. ISSN 1661-786X
www.arbido.ch

Offizielle Publikationsorgane – *Organes officiels de publication*
Bibliothek Information Schweiz BIS (www.bis.info)
Verein Schweizerischer Archivarinnen und Archivare
VSA-AAS (www.vsa-aaa.org)
Bibliothèque Information Suisse BIS
Association des archivistes suisses AAS-VSA

Chefredaktor – *Rédacteur en chef*
Stéphane Gillioz (sg), E-Mail: stephane.gillioz@gmail.com

Redaktion BIS – *Rédaction BIS*
Stephan Holländer (sth), Katja Böspflug (kb),
Daniela Rüegg (dr)

Redaktion VSA-AAS – *Rédaction AAS-VSA*
Frédéric Sardet (fs), Annkristin Schlichte (as)

Layout, Druck – *Graphisme, Impression*
Stämpfli Publikationen AG, Wölflistrasse 1, Postfach 8326,
3001 Bern, www.staempfli.com

Inserate – *Annonces*
Tel. 031 300 63 41, Fax 031 300 63 90
E-Mail: inserate@staempfli.com

Abonnemente – *Abonnements*
Tel. 031 300 63 41, Fax 031 300 63 90
E-Mail: abonnemente@staempfli.com

4 Hefte/Jahr: Fr. 115.– (im Mitgliederbeitrag inbegriffen).
Auslandsabonnemente: Fr. 135.– (inkl. Porto).
Einzelnummer: Fr. 30.– (plus Porto und Verpackung).
4 cahiers/année: Fr. 115.– (compris pour les adhérents).
Abonnements de l'étranger: Fr. 135.– (affranchissement
compris).
Vente au numéro: Fr. 30.– (plus affranchissement et
emballage).

Termine – *Dates*
Nächste Ausgabe erscheint am 18.2.2013
Le prochain numéro paraît le 18.2.2013

Thema – *Thème*
Privatarchiv – Archives privées – Archivi privati

Redaktionsschluss – *Déai de rédaction*: 10.1.2013

Inserateschluss – *Déai d'insertion*: 15.1.2013

Newsletter
Pro Jahr erscheinen 8 bis 12 elektronische Newsletters.
Siehe www.arbido.ch
Parution de 8 à 12 newsletters électroniques par an.
Voir www.arbido.ch

Publiziert mit Unterstützung der Schweizerischen
Akademie der Geistes- und Sozialwissenschaften SAGW
Publié avec le soutien de l'Académie suisse des sciences
humaines et sociales ASSH