Objekttyp: **TableOfContent**

Zeitschrift: **Arbido**

Band (Jahr): **- (2011)**

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

PDF erstellt am: **20.05.2024**

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://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 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, Diplombibliothekarinnen

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