Editorial

Autor(en): **Böcher, Dunja / Delacrétaz, Paola**

Objekttyp: **Preface**

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

Editorial

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: *communiquons!*