

**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. 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. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **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. [Voir Informations légales.](#)

### **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. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 18.03.2025

**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!*

Chatkommunikation hat sich im Berufsleben wie in der Wissenskommunikation, aber auch in der Freizeit nach und nach etabliert. Bei der Einführung im Sommer 2009 waren die Kornhausbibliotheken die erste öffentliche Bibliothek der Schweiz, die eine solche Dienstleistung aufgeschaltet haben.

### Start am 2. Juli 2009

Zeit Juli 2009 gibt die virtuelle Bibliothekarin «Kornelia» auf der Internetseite Auskunft auf Kundenfragen aller Art. Diese elektronische Bibliotheksauskunft bietet 7x7 aktive Hilfestellungen zu Informationen über die Kornhausbibliotheken.

### Einsatzung

«Kornelia» sollte als Miniversion für die Kornhausbibliotheken erstellt wer-

den. Über hinaus in der Lage, möglichst viele Auskünfte erteilen zu können. Dabei wird zwischen sozialen und fachspezifischen Fragen unterschieden. Die fachspezifischen Informationen wurden nochmals unterteilt in allgemeine Auskünfte, die eine Bibliothek betreffen, und in Fragen, die direkt mit dem Kornhausbibliotheksverbund zu tun haben.

### Projektphase

Studentinnen, die das Studium zur Informations- & Dokumentationspezialistin an der Haute-Ecole de Gestion Genève absolvierten, nahmen unter der Leitung von Prof. Dr. René Schneider an einem Projektseminar zum Thema «Virtuelle Bibliothekarin» teil. Zusammen mit einem auf Avatare spezialisierten Programmierer wurde anhand der AIML-Sprache (= Artificial Intelli-

Die Hauptaufgabe der Studierenden bestand darin, «Kornelia» mit möglichst viel Wissen auszustatten: Wissen über das Bibliothekswesen allgemein, über die Kornhausbibliothek und ihre Zweigstellen, über Menschen im Allgemeinen und Bibliothekskunden im Besonderen. Nach einer Jahr war es dann soweit: «Kornelia», die neue virtuelle Kollegin der Kornhausbibliothek, konnte im Juli 2009 die ersten Fragen von Kunden beantworten.

### Wissensbasis

Als Grundlage für Kornelia wurde ein schon bestehender Regelkatalog von Christian Drossmann übernommen, der vor allem generelle Fragen und Antworten einhält. Die 3000 Regeln wurden überarbeitet und mit biblio-

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!*