Zeitschrift: Nachrichten / Vereinigung Schweizerischer Bibliothekare, Schweizerische Vereinigung für Dokumentation = Nouvelles / Association des Bibliothécaires Suisses, Association Suisse de Documentation

Herausgeber: Vereinigung Schweizerischer Bibliothekare; Schweizerische Vereinigung für Dokumentation

Band: 49 (1973)

Heft: 6: Die Öffentlichkeitsarbeit der Bibliotheken

Artikel: Erste Erfahrungen mit Öffentlichkeitsarbeit : über die Informationsstelle der Zentralbibliothek Zürich

Autor: Diederichs, Rainer

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-771087

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: 17.07.2025

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

Erste Erfahrungen mit Öffentlichkeitsarbeit

Über die Informationsstelle der Zentralbibliothek Zürich

von Dr. *Rainer Diederichs,* Zentralbibliothek Zürich

Beschäftigung mit Öffentlichkeitsarbeit pflegt oft mit einer Definition über Wesen und Aufgabe zu beginnen, da das Wort Öffentlichkeitsarbeit und vor allem ihr Synonym *Public Relations* (PR) bei aller Häufigkeit im Gebrauch recht schillernde Begriffe sind. Das Bemühen um klare Begrifflichkeit ist wünschbar und steht auch dem Bibliothekar wohl an. Bei einem Einstieg in bibliothekarische Öffentlichkeitsarbeit empfiehlt sich jedoch, von der praktischen Seite her zu beginnen. So wurde im Sommer 1971 an der Zentralbibliothek Zürich eine Informationsstelle eingerichtet, die sich mit Öffentlichkeitsarbeit befassen sollte, ohne ihren Arbeitsbereich vorher zu definieren. Gesteuert von den praktischen Erfordernissen der Bibliotheksarbeit, sollte die Informationsstelle ihren Arbeitsbereich allmählich selber abstekken und Schwerpunkte setzen.

Die ersten Erfahrungen eines so knapp bemessenen Zeitraumes lohnen eigentlich nicht, mitgeteilt zu werden, um so weniger, als die Informationsstelle nicht hauptamtlich geführt wird. Da aber Öffentlichkeitsarbeit an schweizerischen Bibliotheken noch wenig konsequent betrieben wird – das beweist eine diesbezügliche Umfrage bei etwa 90 Bibliotheken – seien im folgenden einige konkrete Ausführungen gestattet, die dem Professionellen kaum Neues, dem Neuling im Metier aber vielleicht einige nützliche Anregungen bieten können. Die Absicht des Beitrages ist vollends erreicht, wenn der Bericht im einen oder andern Fall zu einem Erfahrungsaustausch zwischen Bibliotheken führen würde.

Die Zentralbibliothek Zürich ist Kantons-, Stadt- und Universitätsbibliothek und hat in Ausübung ihrer Mehrfachfunktion seit jeher Öffentlichkeitsarbeit betrieben. PR-Mittel wie Jahresberichte, Zuwachsverzeichnisse, Benutzungsanweisungen, Inserate oder PR-Veranstaltungen wie Bibliotheksführungen, Ausstellungseröffnungen, Presseempfänge sowie Interviews oder Richtigstellungen bei falschen Presseberichten hat es früher schon gegeben. Weshalb also eine eigene Informationsstelle?

Der Stein des Anstoßes war im konkreten Fall der Zentralbibliothek die jahrelange Fehlmeldung verschiedener Presseorgane über die Öffnungszeiten der Buchausleihe. Die Ausdehnung der Schalterstunden war dem einen oder andern Blatt gemeldet worden, doch die Mehrzahl der Zeitungen, inbegriffen Stadt- und Reiseführer, Aktualitätenkalender und Studentenbulletins, gaben nach wie vor die alten Öffnungszeiten an. Es schien daher zweckmäßig, eine verantwortliche Stelle im Haus zu haben, die von sich aus pressegerecht for-

mulierte und gestaltete Nachrichten ausgibt, das Erscheinen dieser Nachrichten kontrolliert, alle Pressemeldungen über die Bibliothek registriert und gegebenenfalls auf Berichtigungen hinweist. Ein weiterer Anstoß für die Einrichtung solch einer Informationsstelle war die Verbesserung der auf den Benutzer direkt gerichteten Öffentlichkeitsarbeit, insbesondere die notwendig gewordene Vereinheitlichung von Bibliotheksführungen nach einer *unité de doctrine* unter den am Führungsprogramm beteiligten Mitarbeitern. Schließlich galt es auch, den Informationsfluß im Haus zu erweitern und zu beschleunigen, damit vom Verständnis des Gesamtbetriebes her die nach außen gerichtete Öffentlichkeitsarbeit überall innerhalb des Betriebes wirksam werden kann. Für die neu geschaffene Stelle ergaben sich daher drei *wesentliche Tätigkeitsbereiche: die direkte Öffentlichkeitsarbeit,* welche sich an den Benutzer wendet, *die indirekte Öffentlichkeitsarbeit,* welche das Publikum mit Hilfe der Medien anspricht, und die sogenannte *innengerichtete Öffentlichkeitsarbeit,* welche eine conditio sine qua non für jede nach außen gerichtete Kontaktpflege ist. Im folgenden werden die drei Tätigkeitsbereiche von der praktischen Erfahrung her näher erläutert.

Benutzerorientierte Öffentlichkeitsarbeit

Der «Umsatz» des Bibliotheksbetriebes läßt sich nach der Benutzungsfrequenz bemessen, wobei das Ansteigen der Benutzerzahlen mit einer qualitativen Verbesserung der Dienstleistungen einhergehen muß. Es geht nicht bloß um eine Verbreiterung der Zielgruppe, sondern eher um die *vermehrte Aktivierung des potentiellen Benutzerkreises.* Von ihm wünscht man anderseits auch eine Wertschätzung der bibliothekarischen Arbeit und hofft schließlich, bei ihm ein genügend großes Vertrauenskapital zu besitzen, wenn es um die Lösung von Bibliotheksfragen geht, bei denen der Stimmbürger das Wort hat.

Es mag bei der Bibliotheksbenutzung so etwas wie «Liebe auf den ersten Blick» geben: die Atmosphäre einer Bibliothek, der Ton, in dem diese den Besucher empfängt und die Verständlichkeit, in der sie sich präsentiert, bestimmen den ersten Eindruck. Der Besucher wird es für die allgemeine Übersicht als hilfreich empfinden, wenn er sich anhand einer Querschnittszeichnung der Bibliothek orientieren kann und alle Türen beschriftet sind. Die Hinweise zur Benutzung von Lese- und Katalogsaal müssen genau, übersichtlich und vom Ton her gefällig sein. Es ist ein Unterschied, ob beispielsweise Bücher für die Ausleihe nach Hause «gesperrt» oder ob sie, positiver formuliert, nur für den Gerauch im Lesesaal bestimmt sind. Die schriftlichen Hinweise und Gebote an den Besucher sollten vom Gesamtbetrieb her vereinheitlicht werden, abteilungseigene Beschilderungen erschweren nur die Über-

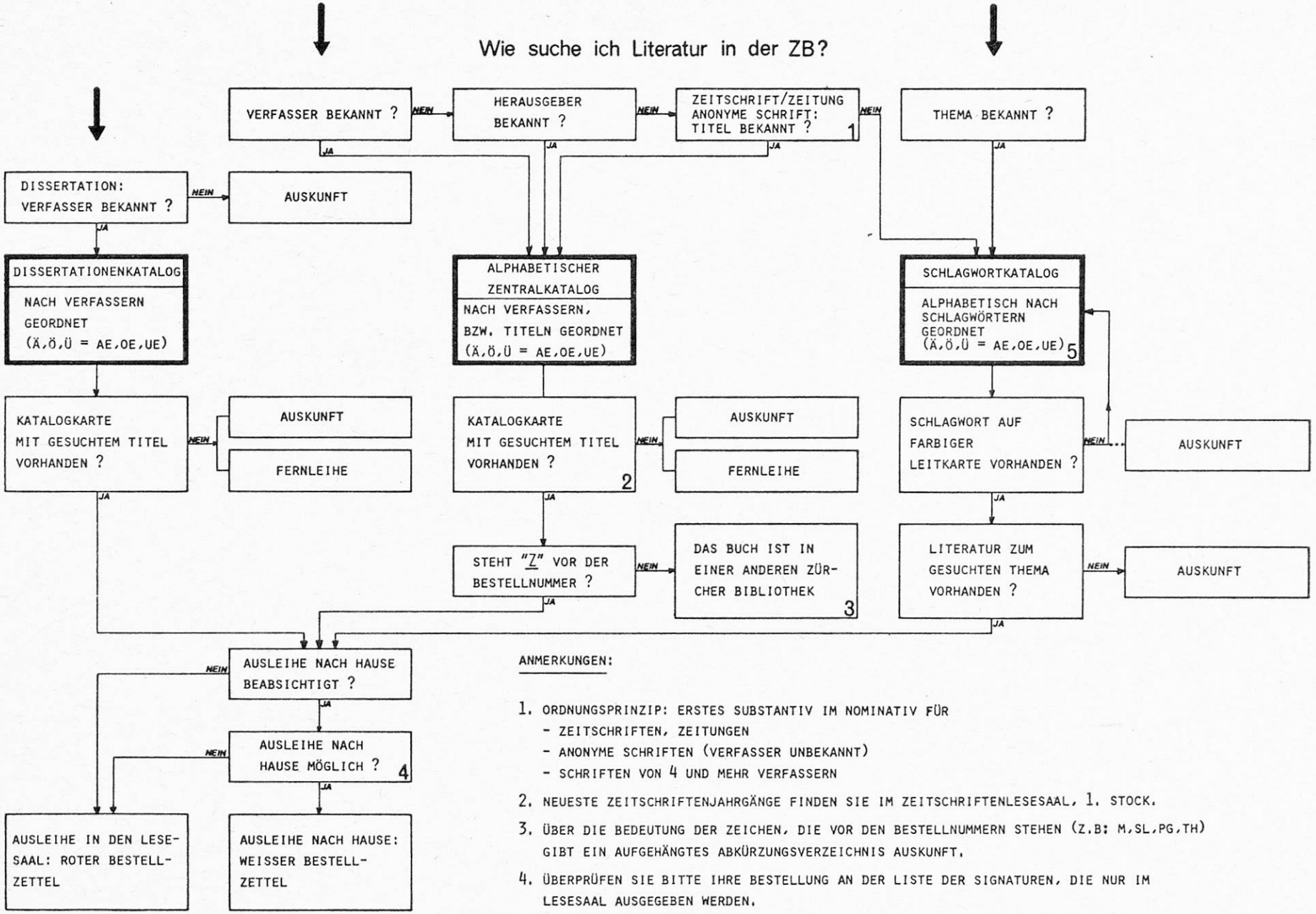
sicht und damit auch das Zurechtfinden in der Bibliothek. In der Experimentierphase bis zur Herausgabe eines ausgereiften Bibliotheksführers werden – für den Benutzer an einem «Informationsstand» in der Vorhalle zur Ausleihe leicht zugänglich – Informationsblätter aufgelegt, welche über die Bibliothek als Ganzes, über einzelne Spezialsammlungen sowie über das methodische Vorgehen bei der Literatursuche anhand der Bibliothekskataloge orientieren. Letzteres versucht, die Erklärung in einer zeitgemäßen Sprache zu vermitteln, nämlich in Form eines vereinfachten *Flußdiagramms* (siehe nebenstehende Abbildung). Es ist das absatzstärkste Informationsblatt mit einer Jahresverteilung von 5000 Stück. Der Benutzer will jedoch nicht nur über den Bibliotheksbetrieb informiert sein, sondern ist, wie die Nachfrage zeigt, auch an Informationsblättern über dieTätigkeit der Bibliothek – zusammengefaßter Jahresbericht, Hinweise auf Bibliotheksausstellungen und besondere Erschließungsarbeiten –, über wichtige Schenkungen und an besonderen Bibliotheksnachrichten interessiert. Im vergangenen Jahr wurden 18 verschiedene Informationsblätter solcher Art in einer Gesamtauflage von über 12 000 Stück verteilt.

Die Bibliothek möchte nicht nur informieren, sondern will auch *Wünsche* ihrer Benutzer kennenlernen. Zu diesem Zweck ist ein Briefkasten für Anregungen oder Kritiken aufgestellt, der in den wenigen Fällen seiner Benutzung (durchschnittlich unter einem Dutzend pro Jahr) ein gutes Ventil für den angestauten Ärger eines Benutzers sein kann. Der «Schriftverkehr» mit dem Benutzer ist gut, der direkte Kontakt mit ihm ist besser. Benutzerorientierte Öffentlichkeitsarbeit wird daher vornehmlich an den Ausleihschaltern, bei der Auskunft im Katalogsaal und bei der Beratung in den Spezialabteilungen geleistet.

Bibliotheksführungen sind, wie erwähnt, bereits ein langjähriges Mittel der Öffentlichkeitsarbeit. Schulklassen, Gesellschaftsgruppen oder ausländische Besucher werden Jahr für Jahr durch die Bibliothek geführt. Dabei stand es jedem Führenden frei, auf welche Weise er die Besichtigung der Bibliothek vornahm. Die Ergebnisse waren nicht immer positiv. Eine Arbeitsgruppe, zusammengesetzt aus Routiniers und neuen Mitarbeitern, stellte deshalb ein für Schulklassen zugeschnittenes Führungsprogramm zusammen, das unterhaltend und instruktiv zugleich ist und dem Führenden die notwendige Freiheit beläßt, nicht monoton zu wirken. Besonders vorteilhaft erweist sich in dem Programm die theoretische Einführung in die Katalogbenutzung mit Hilfe eines Hellraumprojektors und erläuternden Klarsichtfolien sowie eine anschließende praktische Übung anhand vorbereiteter Aufgaben. Als nächste Zielsetzung ist die Modifizierung des Führungsprogramms für Studenten vorgesehen und in längerfristiger Sicht der erweiterte Einsatz audiovisueller Mittel. Die Beteiligung an den Führungen lag bisher bei rund 2000 Personen jährlich. Im laufenden Jahr führte die Bibliothek als Neuerung zwei Tage der «offenen Tür» im Rahmen einer Universitätsveranstaltung durch und lud vor

ZENTRALBIBLIOTHEK ZÜRICH KANTONS-, STADT- UND UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK
ZÄHRINGERPLATZ 6 8025 ZÜRICH TELEFON (01) 47 72 72

Wie suche ich Literatur in der ZB?



ANMERKUNGEN:

1. ORDNUNGSPRINZIP: ERSTES SUBSTANTIV IM NOMINATIV FÜR
   - ZEITSCHRIFTEN, ZEITUNGEN
   - ANONYME SCHRIFTEN (VERFASSER UNBEKANNT)
   - SCHRIFTEN VON 4 UND MEHR VERFASSERN
2. NEUESTE ZEITSCHRIFTENJAHRGÄNGE FINDEN SIE IM ZEITSCHRIFTENLESESAAL, 1. STOCK.
3. ÜBER DIE BEDEUTUNG DER ZEICHEN, DIE VOR DEN BESTELLNUMMERN STEHEN (Z.B: M,SL,PG,TH) GIBT EIN AUFGEHÄNGTES ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS AUSKUNFT.
4. ÜBERPRÜFEN SIE BITTE IHRE BESTELLUNG AN DER LISTE DER SIGNATUREN, DIE NUR IM LESESAAL AUSGEGEBEN WERDEN.
5. BÜCHER (AUSSER DISSERTATIONEN) SIND INHALTLICH UNTER EINEM ODER MEHREREN ENGEN SCHLAGWÖRTERN NACHGEWIESEN, DAHER IST GEGEBENENFALLS UNTER MEHREREN BEGRIFFEN NACHZUSEHEN.

kurzem die Öffentlichkeit zu einmal monatlich stattfindenden Abendführungen ein. Der Erfolg zeigte in beiden Fällen, daß ein Bedürfnis für solche Veranstaltungen vorliegt, die eine Differenzierung des Programms und auch einen stärkeren Aufwand an Mitteln zur Selbstdarstellung der Bibliothek notwendig machen.

Die Bibliotheksführungen sind nur der Anfang einer eigentlichen *Benutzerschulung*. Erinnern wir uns des im Editorial zitierten Wortes *Ortega y Gassets* aus dem Jahr 1936: «Nun kommt es auf etwas anderes an: auf das Fördern von Lektüre, auf das Finden von Lesern.» Dieses Problem stellt sich heute dringender denn je – je mehr die Informationsflut zu einer Informationsnot wird. Die Benutzerschulung sollte deshalb in vermehrtem Maße mit zu den bibliothekarischen Aufgaben gehören. Wie die Erfahrung zeigt, sind die seit einigen Semestern laufenden Kurse der Zentralbibliothek über Informationsbeschaffung und -verarbeitung, die als Veranstaltung der Volkshochschule Zürich durchgeführt werden, stets nach wenigen Tagen ausgebucht. Auf höherer Stufe der Benutzerschulung finden gegenwärtig als Lehrauftrag der Universität drei Vorlesungen bzw. Übungen für Studenten statt, die von fachbezogener Art und von kommunikationswissenschaftlichen Problemen her in das Bibliothekswesen und zum Teil in das wissenschaftliche Arbeiten einführen: Information, Dokumentation, Kommunikation: Neuere Entwicklungen im Bibliothekswesen – Einführung in die Bibliographie und das Bibliothekswesen – Technik des Literaturstudiums.

Mit zu den dankbaren, abwechslungsreichen, vielleicht aber auch zu den aufreibendsten Beschäftigungen des Bibliothekars im Kontakt mit dem Publikum gehört das Veranstalten von *Ausstellungen*. Durch diese Tätigkeit lernt der Bibliothekar die Bestände seiner Bibliothek selbst gut kennen und ermöglicht anderseits dem Publikum einen Einblick in Bibliotheksschätze und Schwerpunkte der Sammlung, oder er macht es mit Gegenständen besonderen Aktualitäts- und Dokumentationswertes bekannt. Größere Ausstellungen haben oft die erfreuliche Nebenwirkung, daß einzelne Besucher auf bisher unbekannten Privatbesitz aufmerksam machen, was für die Kenntnis des Bibliothekars oft wichtig ist; gelegentlich sind sie gar selbst in der Lage, durch Schenkung oder Depositum das ausgestellte Sammelgut zu bereichern. Als höchst erfreuliches Beispiel sei in diesem Zusammenhang eine kleine, zur Präsentation eines Geschenkes veranstaltete Ausstellung der Zentralbibliothek von Landschaftszeichnungen Johann Conrad Eschers von der Linth erwähnt, die Anlaß für eine weitere umfangreiche Schenkung von Manuskripten und andern Dokumenten wurde. Ein Anschlag in der Ausstellung richtete an das Publikum die Bitte um Hinweise auf die in der Literatur erwähnten und später nicht mehr nachweisbaren 900 Ansichten und Panoramen Eschers. Der Hinweis aus dem Publikum kam und führte zur Wiederauffindung des zeichnerischen Lebenswerkes Eschers in einem alten Schrank eines Instituts der ETH Zürich. Damit war die Möglichkeit gegeben, in einer umfassenden

Schau die neuentdeckten Landschaftszeichnungen und Gebirgspanoramen des Zürcher Naturforschers der Öffentlichkeit vorzustellen, was wiederum zu neuen Kontakten und ergänzenden wertvollen Schenkungen führte.

Seit November 1972 steht der Zentralbibliothek im Unteren Predigerchor ein neugestalteter Ausstellungsraum zur Verfügung. Dadurch konnte die Öffentlichkeitsarbeit mit größeren Ausstellungen verstärkt werden.

Die nachstehende *Tabelle* ist ein vereinfachter Zeit- und Arbeitsplan für die Tätigkeit der Informationsstelle. Die Zeitangaben und einzelnen Tätigkeiten sind als Sollwerte zu verstehen, ohne daß alle genannten Arbeiten bei jeder Ausstellung ausgeführt werden müssen. Anderseits bleibt die Inventarliste unvollständig, da jede Ausstellung ihre spezifische Öffentlichkeitsarbeit verlangt.

Zeitplan für die Öffentlichkeitsarbeit einer Ausstellung im Predigerchor der ZB

12—6 Wochen	Pressebulletin mit möglichst aktueller Nachricht herausgeben, die eine Vorinformation auf die geplante Ausstellung enthält. Kontakt mit Zeitschriftenredaktionen aufnehmen, die langfristig vorausdisponieren müssen. Mit Buchhändlern nach Möglichkeit Blickfang oder Sonderfenster zum Ausstellungsthema vereinbaren.
8—4 Wochen	Ausstellungsplakat und Einladung entwerfen und drucken lassen. Ausstellungsdaten weiterleiten an den Verkehrsverein, an die Redaktion des Monatsbulletins «Zürcher Museen» und an die Werbestelle für das Gemeinschaftsplakat «Ausstellungen und Museen» in Zürich.
6—4 Wochen	Kontakt mit Radio- und Fernsehredaktionen aufnehmen.
5—2 Wochen	Vorbereitetes Katalogmanuskript redigieren und vervielfältigen.
3—2 Wochen	Bestehende Einladungsliste ergänzen. Einladungen mit beigelegter Antwortkarte versenden. Anschlag der Einladung am Schwarzen Brett für das Personal und an der Telefonzentrale, dem Ausleihschalter, Lesesaal und Katalogsaal zur Auskunfterteilung.
2 Wochen	Plakate verschicken für Aushang an öffentlichen Plakatwänden, für Tramaushang, für Aushang in Schulen, Bibliotheken, Museen sowie andern Kulturinstituten nach bestehender Versandliste.
12—10 Tage	Informationsblatt zur Ausstellung verfassen und vervielfältigen.
10—5 Tage	Pressemappe vorbereiten, bestehend aus Informationsblatt, zusammengefaßten Eröffnungsreden, gut reproduzierbaren Abbildungen des Ausstellungsgutes, Katalog. Versand der Unterlagen nach Presseverteiler mit Sperrfrist der Veröffentlichung bis zum Tag nach Ausstellungseröffnung Mitarbeiter aufbieten, die an der Eröffnung Getränke reichen, fotografieren und die Eröffnungsreden auf Band aufnehmen.

3 Tage	Auftragserteilung zur Besorgung von Getränken und Gebäck für die Eröffnung, Blumenschmuck bestellen.
Eröffnungstag	Informationsblatt über die Ausstellung an die einzelnen Bibliotheksabteilungen und an diejenigen Mitarbeiter verteilen, die bestimmte Zeitungen auf Besprechung der Ausstellung hin kontrollieren. Informationsblatt am Informationsstand der Bibliothek (Vorhalle zur Ausleihe). Besucherbuch und Kataloge in der Ausstellung auflegen. Plakate im Bibliotheksgebäude aufhängen.
Während der Ausstellung	Auswertung der täglichen, wöchentlichen Besucherstatistik. Ausstellungsverlängerung rechtzeitig in Betracht ziehen. Presseberichte über die Ausstellung sammeln. Pressespiegel der Ausstellungskritiken zur internen Information und für die gezielte Ausstellungspropaganda an Schulen zusammenstellen. Einladungen zu Ausstellungsführungen an die Schulen verschikken. Öffentliche Führungen veranstalten und in der Tagespresse anzeigen. Katalog intern, an ausgewählte Bibliotheken, an das Stadtarchiv und sonstige Interessenten verteilen. Fotos von der Ausstellungseröffnung für die Mitarbeiter zum Bestellen auflegen.
Nach der Ausstellung	Als Paralleldokumentation zum «Ausstellungsprotokoll» Presseberichte und Propagandamaterial als Belege der Tätigkeit der Informationsstelle archivieren. Abschlußbericht der Öffentlichkeitsarbeit als Unterlage für den Jahresbericht verfassen, mit Evaluation für die nächste Ausstellungsvorbereitung.

Inwieweit Ausstellungen über den aktuellen Anlaß hinaus wirksam sind und den Benutzerkreis einer Bibliothek anregen oder vergrößern, ist schwer meßbar. In einem Fall konnte die Kartenabteilung der Bibliothek quantifizierbare, positive Erfahrungen machen: Nach einer erfolgreichen, kleineren Ausstellung von Kartenreproduktionen und -faksimiles stieg die Benutzerfrequenz merklich an und lag am Jahresende etwa 35% höher als der Durchschnitt der drei vorangegangenen Jahre. In einem andern Fall wurde der Anlaß einer Finnischen Woche in Zürich genutzt, um die von den Zentralbibliothek betreute Bibliothek der Schweizerischen Vereinigung der Freunde Finnlands einem weiteren Interessentenkreis bekannt zu machen. Eine Sondervitrine mit Büchern im Bibliotheksgebäude und weitgestreute Informationsblätter an allen in der Stadt aufgestellten Informationsständen führten zu einer deutlichen Benutzungssteigerung. Genauer läßt sich der Erfolg bei den in Vitrinen ausgestellten Neuerwerbungen messen: Im letzten Jahr wurden von den ausgestellten Neuerscheinungen 25% bestellt. Eine der Novitätenvitrinen ist jeweils für Literatur über ein aktuelles Thema reserviert, wie

Finanzkrise, die neuen Nobelpreisträger. Chile, Arbeitstechnik (zum Semesterbeginn) usw., damit der Benutzer stärker auf den Gegenwartsbezug der Bibliothek hingewiesen und zum Lesen angeregt wird.

Über den Umgang mit den Medien

Öffentlichkeitsarbeit, die sich der Medien Presse, Radio, Fernsehen bedient, will auf indirekte Weise das Publikum erreichen. Dies geschieht, indem verschiedenste Meldungen zur Verbreitung weitergegeben werden, mit der Absicht, über die Bibliothek, ihre Aufgaben und Leistungen zu orientieren. Dabei kommt es *weniger auf die ausführliche als vielmehr auf die regelmäßige Berichterstattung* an, damit die Bibliothek immer wieder die Aufmerksamkeit auf ihre Tätigkeit lenkt. So gab die Informationsstelle im vergangenen Jahr 19 Pressemeldungen heraus; in diesem Jahr sind es 18. Bei den Bibliotheksnachrichten handelt es sich um besondere Dienstleistungen, Schenkungen, Nachlaßerschließungen und ausführliche Hinweise auf Ausstellungen. Je nach Wichtigkeit der Meldung werden die Bulletins an 10 bis 40 Presseorgane geschickt, ausländische Zeitungen eingeschlossen. Die feststellbare *Erfolgsquote,* d. h. das Verhältnis von versandten Bulletins zu eingegangenen Druckbelegen, schwankte im letzten Jahr zwischen 6% und 65% und lag im Mittel bei 38%. Hinzu kommen je drei Kurzbeiträge über Bibliotheksneuigkeiten in Sendungen des Radios und Fernsehens.

Wie das Frankfurter Divo Inmar Institut in einer Untersuchung feststellte, wandern 95% der Pressemitteilungen, die den Redaktionen von den Industrie- und Dienstleistungsunternehmungen zugehen, in den Papierkorb. Einer der Gründe für die niedrige Erfolgsquote ist in mangelnder pressegerechter Formulierung und Aufmachung zu suchen. Die Zeit, die man für das Ausfeilen eines Textes zusätzlich aufwendet, lohnt sich in jedem Fall und verhindert, daß unerwünschte Verschlimmbesserungen durch den Bearbeiter der Zeitung entstehen. Statt beispielsweise den Jahresbericht in vollem Umfang den Redaktionen zuzustellen, empfiehlt sich, eine Zusammenfassung zu verschicken, welche die für Bibliotheken und Öffentlichkeit wesentlichen Punkte herausstellt und als Ganzes abgedruckt werden kann. Nach Möglichkeit sollten Pressemitteilungen mit gut reproduzierbaren Abbildungen (ALos) verschickt werden, damit der Redakteur seine Textseite auflockern kann und der Leser die Meldung besser zur Kenntnis nimmt. Bei wichtigen Mitteilungen verständigt man mit Vorteil auch Bildagenturen, die ihre eigenen Aufnahmen mit kurzem Begleittext den Zeitungen weiterleiten; gelegentlich wird auf diese Weise zweimal im gleichen Blatt auf eine Aktualität hingewiesen.

Die regelmäßig verschickten *Pressebulletins* sollen jedoch *größere Berichte* oder *Bildreportagen* über die Bibliothek nicht ersetzen. Am besten, man nimmt durch einen Besuch der Redaktion oder durch Gespräche mit

Journalisten bei Gelegenheit einer Veranstaltung Kontakt auf, um einen ausführlichen Artikel anzuregen. Die Erfahrung zeigt, daß Bibliotheksfragen für Journalisten oft von Interesse sind und Redaktionen auch von sich aus Mitarbeiter schicken, die etwas über die Bibliothek schreiben sollen. Geheimnistuerei oder falsche Zurückhaltung seitens der Bibliothek sind dabei ebenso unangebracht wie das Ausmalen von Zukunftsvisionen und großen Plänen, deren Realisierung in weiter Ferne liegt. Die persönliche Kontaktpflege mit Journalisten ist oft für beide Seiten von Nutzen. Man lernt die Möglichkeiten der bibliothekarischen Öffentlichkeitsarbeit durch die Medien besser einschätzen, und der Journalist sieht von neuem, wie hilfreich die Bibliothek auch für seine Berufsarbeit sein kann. Er wird in seinen Artikeln oder bei Bildlegenden gerne die Bibliothek als Informationsquelle angeben, was die Bedeutung der Bibliothek auch für den Leser unterstreicht. Warum sollte man nicht gar den Wünschen eines Journalisten zuvorkommen und ihm für seine Arbeit Dokumente bereitstellen, die aktuell werden? Kürzlich machte die Informationsstelle in einem Rundbrief an einige Redaktoren auf das reiche Abbildungsmaterial und verschiedene Dokumente der Bibliothek über frühere Kometen aufmerksam. Diese Unterlagen sind eine Fundgrube für einen größeren Beitrag zum «Komet des Jahrhunderts», Kohoutek, dessen Erscheinen die Astronomen für Dezember 1973/Januar 1974 vorausberechnet haben. Die Anregung wurde dankbar aufgenommen.

Daß Öffentlichkeitsarbeit durch Presse, Rundfunk, Fernsehen von jeder Bibliothek selbst wahrgenommen werden muß, geht aus unsern Erfahrungen hervor. Dadurch ist es leichter möglich, bibliothekarischen Belangen eine gewisse Breitenwirkung innerhalb eines bestimmten Publikums zu verschaffen. Gelegentlich werden Vorschläge laut, auf *Verbandsebene eine eigene Pressestelle* zu unterhalten. Diese begrüßenswerte Einrichtung kann die *mediale Öffentlichkeitsarbeit jeder einzelnen Bibliothek* nicht ersetzen. Sie müßte sich einerseits zur Aufgabe machen, das allgemeine Bibliotheksbewußtsein der Öffentlichkeit zu schärfen, anderseits die Ausbildung für bibliothekarische Public Relations stärker zu fördern.

Öffentlichkeitsarbeit – auch nach innen

Jede PR-Tätigkeit steht auf tönernen Füßen, wenn sie nicht ihren Rückhalt im Betrieb findet. Daher müssen die Mitarbeiter an Öffentlichkeitsarbeit interessiert werden, auch wenn sie anfänglich vielleicht eine ablehnende Haltung herauskehren, nur weil es ihrer Ansicht nach früher offenbar ohne methodisch aufgebaute Öffentlichkeitsarbeit ging. «Good public relations begins at home», heißt ein bekannter englischer Leitsatz. Danach sind im Betrieb die geeigneten Voraussetzungen zu schaffen, welche Öffentlichkeitsarbeit überhaupt ermöglichen. Außer den «human relations» gehört die

sachliche Information aller Mitarbeiter über aktuelle interne und externe Geschehnisse dazu, welche die Bibliothek betreffen. Vorurteile müssen durch Tatsachen, Meinungen durch Kenntnisse ersetzt werden, damit jeder im Betrieb mitwissen, mitdenken, mitarbeiten kann.

Eine Reihe von Maßnahmen und verschiedene Veranstaltungen von seiten der Bibliothek zielen darauf, den Informationsfluß, vertikal wie horizontal, auszubauen und zu beschleunigen. Das wirksamste Mittel zur Verbesserung des Informationsflusses ist die vierzehntägig stattfindende *Abteilungsleiterkonferenz,* an der allfällige Probleme besprochen und Mitteilungen weitergegeben werden. Die gegenseitige Orientierung über neue Fach- und Zeitschriftenliteratur gehört mit dazu. Mit Hilfe der Konferenzprotokolle werden an abteilungsinternen Besprechungen auch die einzelnen Mitarbeiter informiert. Weitere Tätigkeiten, wie die interne Bekanntmachung aller an die Presse verschickten Informationen und neuerdings die Herausgabe einer monatlich erscheinenden Hauszeitschrift, haben jeweils das Ziel, die innerbetriebliche Kommunikation zu verbessern. Außerdem wurde ein Organisationsmodell für die Institutionalisierung des *Mitspracherechts* aufgestellt. Es bedarf noch der Anpassung an die gesetzlichen Grundlagen, sobald diese von den politischen Behörden Zürichs verabschiedet sein werden.

Bei diesem allgemeinen Informationfluß trägt die innengerichtete Öffentlichkeitsarbeit der Informationsstelle bei, Informationen zu schaffen und weiterzugeben. Auch die Bibliothekskommission als oberste Instanz gehört mit zu den Empfängen von Bibliotheksinformationen. Die *Zentralisierung der Öffentlichkeitsarbeit auf eine Stelle* hat den Vorteil, daß *die Sprache des Betriebes* einheitlicher wird und eine Art *Betriebsphilosophie* zum Ausdruck kommt. Die nach außen gerichteten Informationen laufen über die Informationsstelle, so wie die öffentliche Resonanz über diese Stelle wieder hereinkommt und im Betrieb gestreut wird, damit sie für eine allfällige Modifizierung der Bibliotheksphilosophie wirksam werden kann.