

Kuck mal, wer da fragt! – Gesprächsführung und Informationsempathie im bibliothekarischen Auskunfts- und Beratungsgespräch

Zielgruppe: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Wissenschaftlicher und großer Öffentlicher Bibliotheken mit Arbeitsschwerpunkt im Auskunftsgebiet

Inhalt: In Kurzvorträgen, Diskussionen und Übungen mit den Teilnehmer/innen wird die Bedeutung und Funktion der Informationsempathie für die praktische Auskunftsarbeit vermittelt. Ausgehend von der Annahme, dass der Erfolg von Nutzeranfragen und deren befriedigende Beantwortung von einer ausreichenden Vertrauensbasis zwischen Auskunftsbibliothekar und Bibliotheksbenutzer abhängt, wird Informationsempathie als zentrales Element einer den anderen einbeziehenden und damit vertrauensbildenden Informationsarbeit angesehen. In der Fortbildungsveranstaltung wird sowohl auf Spannungen und Störungen im Anfrageinterview eingegangen, als auch auf Verhaltensweisen (aktives Zuhören, kommunikative Techniken) und Einstellungen (praktizierte Vermittlerkompetenz, Dienstleistungsbewusstsein), mit denen der Beratungskontakt zum Bibliothekskunden optimiert werden kann.

Referent: Prof. Dr. Ralph Schmidt MA, HAW Hamburg

Teilnehmerzahl: max. 14 Personen

Termin: Di., 19. Februar 2008, 10.00 – 16.00 Uhr bis
Mi., 20. Februar 2008, 10.00 – 16.00 Uhr

Ort: Seminarraum 2; B 0.09 der Gottfried Wilhelm Leibniz Bibliothek –
Niedersächsische Landesbibliothek, Hannover

Veranstalter: VDB Regionalverband Nordwest und Zentrum für Aus- und Fortbildung der
Gottfried Wilhelm Leibniz Bibliothek

Anmeldeschluss: 15. Januar 2008

Ansprechpartner: Dr. Johannes Marbach; E-mail: jm@hsu-hh.de,
Tel.: 040 – 6541 - 2864 oder
Matthias Prüfer, E-Mail: fortbildung@gwlb.de
Tel.: 0511-1267 -383

Anmeldung an: Zentrum für Aus- und Fortbildung der Gottfried Wilhelm Leibniz Bibliothek,
Anmeldeformular zum Ausdrucken unter www.gwlb.de oder www.bibfin.de