

Inhaltsverzeichnis



Kommunikationsmanagement	2
Kommunikation mit BenutzerInnen	2
Kundenkontakt im Auskunftsdienst	4
Beschwerdemanagement	8
Kundenbefragungen in der Bibliothek	10
Kommunikation im Bibliotheksteam	14
Wie kommunizieren ehrenamtliche Teams?	18
Über den Umgang der Bibliothek mit ihren Trägern	20
Kooperationen als Chance	22
Bibliotheken und Öffentlichkeitsarbeit	24
Ideenbörse für Veranstaltungen	26
Bibliotheken kommunizieren online	28
Österreich liest – Treffpunkt Bibliothek	32
Letzte Vorbereitungen	32
Checkliste	33
Einladung zur Eröffnungsgala	43
Statistik	36
Öffentliche Bibliotheken und Schulbibliotheken 2006	36
Fachliteratur	43
Schulbibliotheken	44
Gesprächssituationen in der Schulbibliothek	44
Kommunikationsmittel im schulbibliothekarischen Alltag	46
Bibliotheken-Service für Schulen	48
Aus- und Weiterbildungstermine	50
Bibliotheken in Österreich	62
Lesezentrum Steiermark, Hittisau, Rabenstein, Raggal	62
Tagungen	64
Im Blickpunkt	67
Veranstaltungen, Jubiläen, Personelles	67



„Österreich liest.
Treffpunkt Bibliothek“
Online-Veranstaltungs-
kalender

Das ganze Programm auf
einen Klick! Tragen auch Sie
Ihre Veranstaltungen ein!

www.oesterreichliest.at/kalender