

Merkblatt:

Umgang mit Medienschaffenden

Handlungshinweise bei telefonischen Anfragen

Vorbemerkung

Die Medienschaffenden sind an unseren Inhalten sehr interessiert. In der Regel sind sie uns wohlgesinnt und wollen eine gute Arbeit leisten. Sie schätzen eine gute Kooperation. Freundliches, zuvorkommendes und kooperatives Verhalten ist förderlich für eine gute Presse. Bleiben Sie gelassen.

Einfache Anfragen

Beantworten Sie unkomplizierte Anfragen unkompliziert. Dies ist häufig bei direkten Anfragen an die Experten der Fall. Wenn Sie die nötigen Fach- und Sachkompetenzen haben und sich Ihrer Antworten sicher sind, dann antworten Sie möglichst direkt.

Notieren Sie:

- Name
- Medium / Sendegefäss
- Telefon
- Kontext der Anfrage

Falls Sie die nötigen Fachkompetenzen nicht haben, unsicher sind oder die / der Experte in ihrem Umfeld auch nicht direkt vermitteln können, dann gehen Sie wie bei komplexeren Anfragen vor. Sie können jederzeit sagen, dass Sie zurückrufen werden, so können Sie sich etwas Raum schaffen und Zeit lassen.

Komplexere Anfragen

Falls die Anfrage komplexer ist, Sie oder Ihr Institut die Fragen beantworten können, aber mehr Bearbeitungszeit benötigt wird, dann gehen Sie wie folgt vor:

Notieren Sie:

- Name
- Telefonnummer
- E-Mail Adresse
- Medium / Sendegefäss
- Fragen
- Zeit für Beantwortung (z. B. braucht Informationen bis 15.00 Uhr)

Nehmen Sie die Fragen entgegen und notieren Sie diese. Sie können auch um eine schriftliche Anfrage per Mail bitten. So kann die Anfrage intern der richtigen Personen zugestellt und die Bearbeitung effizienter abgewickelt werden.

Interviews

Bereiten Sie Interviews immer vor. Lassen Sie sich die Eingangsfragen geben und stecken Sie das Thema des Interviews ab. Zitate dürfen Sie immer zur Prüfung verlangen Sie haben das Recht ein Zitat nicht zu zulassen resp. Ihr Einverständnis zu geben.

Sie können sich jederzeit an die Delegierte für Kommunikation oder an die Media Desk wenden, wenn Sie Unterstützung brauchen oder unsicher sind.

Komplexere Anfragen, die nicht in Ihr Zuständigkeitsgebiet fallen

Handelt es sich um eine Anfrage, welche die UZH insgesamt betrifft oder Sie oder Ihr Institut nicht beantworten können, dann verweisen Sie die Person an den Medienbeauftragten, welcher die Anfrage weiterbearbeitet.

Beat Müller
Medienbeauftragter
Tel. 044 63 444 32
Beat.Mueller@unicom.uzh.ch

Handelt es sich um eine Anfrage, welche Sie als kritisch einstufen, oder ist es eine Anfrage zu einer ausserordentlichen Situation, dann gehen Sie gemäss dem Merkblatt Kommunikation in ausserordentlichen Situationen vor. Verweisen Sie die Person an die Delegierte für Kommunikation:

Dr. Christina Hofmann
Delegierte für Kommunikation
Tel. 044 63 422 49 / 079 818 04 25
Christina.Hofmann@unicom.uzh.ch

Weitere Tipps finden Sie im Medien Guide des SNF
http://www.unicom.uzh.ch/services/medien/Medien-Guide_SNF.pdf

Bei Fragen und Anregungen zu diesem Merkblatt wenden Sie sich bitte an Christina Hofmann.

8. Februar 2008, Dr. Christina Hofmann, Delegierte für Kommunikation