

# ■ KOMMUNIKATION IN BIBLIOTHEKEN UNTER GEÄNDERTEN BEDINGUNGEN – EIN PERSÖNLICHER ERFAHRUNGSBERICHT

von *Susanne Blumesberger*

**Zusammenfassung:** Der Beitrag setzt sich aus subjektiver Sicht mit der Frage auseinander, wie sich unser Kommunikationsverhalten an den Bibliotheken in der Zeit der Pandemie verändert hat, worauf wir achten, aber auch was wir für die Zukunft eventuell beibehalten sollten. Einerseits ermöglicht der Umstieg auf virtuelle Besprechungen mehr Flexibilität und Spontaneität. Wir freuen uns auch über eine Zeit- und Kostenersparnis, aber auf der anderen Seite verliert unsere Kommunikation vielleicht auch an Qualität. Mimik und Gestik gehen oft verloren, sensiblere Gespräche, wie beispielsweise in der Mitarbeiter\*innenführung oder auch in Bewerbungsgesprächen verlangen eventuell eine andere Umgebung als wir derzeit bieten können. Insgesamt liegt es jetzt an uns, welche Lektionen wir aus dieser erzwungenen Kommunikationsdigitalisierung lernen und welche positiven Erfahrungen wir in die Zeit nach der Pandemie mitnehmen und welche nicht.

**Schlagerwörter:** Kommunikationsverhalten; Pandemie; COVID-19; Bibliothek

## COMMUNICATION IN LIBRARIES UNDER CHANGED CONDITIONS – A PERSONAL EXPERIENCE REPORT

**Abstract:** The article deals with the question from a subjective point of view, how our communication behaviour at libraries has changed during the pandemic, what we pay attention to but also what we should possibly keep for the future. On the one hand, the switch to virtual meetings allows for more flexibility and spontaneity. We are also pleased to see time and cost savings, but on the other hand, our communication may also lose quality. Facial expressions and gestures are often lost, more sensitive conversations, such as in employee leadership or even job interviews may require a different environment than we can currently offer. All in all, it is now up to us to decide which lessons we learn from this forced digitalization of communication and which positive experiences we take with us into the time after the pandemic and which not.

**Keywords:** Communication; Pandemic; COVID-19; Library

**DOI:** <https://doi.org/10.31263/voebm.v73i3-4.5373>

© Susanne Blumesberger



Dieses Werk ist – exkl. einzelner Logos und Abbildungen – lizenziert unter einer [Creative-Commons-Lizenz Namensnennung 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)-Lizenz

## Der Sprung ins kalte Wasser oder in die digitale Welt

Seit Paul Watzlawick wissen wir, dass wir nicht nicht kommunizieren können, Vilém Flusser sieht in der Kommunikation „einen Kunstgriff gegen natürlichen Zerfall, gegen Tod und Vergessen“ (Flusser 1998, 10).

Kommunikation ist also unerlässlich für unser Agieren, wir passen unsere Kommunikationsstrategien je nach Bedarf an. Mit der Situation mit der wir im März 2020 konfrontiert waren, konnten wir jedoch nicht rechnen, wir konnten uns nicht auf wochenlanges, bzw. monatelanges Homeoffice, auf digitale Meetings und Tagungen vorbereiten. Homeoffice war für viele, vor allem für jene, die diese Arbeitsform schon vorher regelmäßig ausgeübt hatten und dafür vielleicht auch gekämpft hatten, zunächst vielleicht sogar eine willkommene Abwechslung und Erleichterung. Man erspart sich Zeit und den Stress rechtzeitig ins Büro zu kommen. Für andere, die aus unterschiedlichen Gründen Teleworking abgelehnt hatten oder aufgrund ihrer Arbeitsaufgaben gar nicht machen konnten, war die Umstellung enorm. Neben der unzureichenden Infrastruktur zu Hause, wie etwa fehlendes oder schwaches Internet, kein eigener Arbeitsplatz oder Computer waren vielleicht auch noch Homeschooling und Betreuungspflichten in einer kleinen Wohnung, mit Partner\*innen, die ebenfalls von zu Hause aus arbeiten mussten, zu bewältigen. Dies alles zusammengenommen bedeutete für viele eine sehr belastende Zeit voller Unsicherheiten und Ängste. Abgesehen von jenen, die in Kurzarbeit geschickt wurden oder um ihre Stelle bangen mussten, war die größte Herausforderung wohl alle beruflichen Aufgaben neben den häuslichen Pflichten weiterhin professionell erledigen zu können. Diverse Tools mussten erprobt und erlernt, ein Arbeitsplatz eingerichtet und Zeiten für ungestörtes Arbeiten gefunden werden. Zu wissen wie man den Blick auf den Wäscheständer durch einen virtuellen Hintergrund verbergen kann gehört ebenso zu den neuen Skills wie das Teilen des Bildschirms. Anfangs waren wir alle noch ein wenig unter Schockstarre, zahlreiche Besprechungen und Tagungen wurden zunächst abgesagt, man wartete hoffnungsvoll auf ein baldiges Ende der Ausnahmesituation. Aber es wurde bald klar, dass ein geduldiges Abwarten nicht ausreichen würde, es mussten neue Möglichkeiten des Austausches geschaffen werden. Einige, technisch gut ausgerüstete und im digitalen Bereich erfahrene Kolleg\*innen, meist ohne Betreuungspflichten, hatten den Alltag bald wieder im Griff, machten sich mit den neuen Tools vertraut und führen ihre Meetings, Schulungen und Vorträge zwar unter geänderten Bedingungen, aber dennoch professionell weiter durch. Vor allem, wenn man schon jahrelang freiwillig Homeoffice durchgeführt hat, hatte man natürlich gewisserma-

ßen einen Vorsprung bzgl. technischer Ausstattung zu Hause. Anderen gelang dieser Umstieg jedoch nicht so rasch, sie mussten und müssen nach wie vor Besprechungen fernbleiben, ihre Arbeiten spät am Abend erledigen, da sie untertags mit Kinderbetreuung beschäftigt sind und sich vor allem erst um die Erweiterung ihrer technischen Ausrüstungen kümmern und an ungewohnte Tools gewöhnen.

Mittlerweile hat sich jedoch die Situation ein wenig eingespielt, fast ist die neue Realität zur normalen Realität geworden, aber es hat sich dennoch einiges verändert in unserer Kommunikationskultur, vor allem auch an den Bibliotheken. Diese Entwicklungen sollen anhand einiger Beispiele gezeigt werden.<sup>1</sup>

### ***Tagungen und Konferenzen***

In diesem Bereich, vorrangig auf internationaler Ebene, wurde vielen recht rasch bewusst, welche Vorteile der Umstieg auf virtuelle Konferenzen bringen kann. Erstens fällt die Anreise weg, damit werden auch die Kosten gesenkt, die von manchen Teilnehmer\*innen, bzw. ihren Institutionen, vor allem aus finanziell schlechter gestellten Ländern, nicht immer aufgebracht werden können. Auf den ersten Blick entsteht dadurch eine große Offenheit, denn der Zugang zur teuren Konferenz ist oft nur einen Mausklick entfernt. Außerdem spart man natürlich Zeit, statt einer ganztägigen Anreise reicht das Einloggen in ein Tool. Die Chatfunktion vermittelt die Illusion, dass man miteinander spricht, in Kontakt kommt und Fragen stellen kann, die meist sehr rasch und kompetent, meist sogar mit Links zu weiteren Informationen, beantwortet werden. Die Folien werden mit den Teilnehmer\*innen geteilt und sind meist leichter lesbar als auf einer Leinwand. Aber man darf auch die Nachteile nicht übersehen. Nicht für alle ist die Konferenz durch einen Mausklick erreichbar. Nicht alle Tagungsteilnehmer\*innen sind technisch so gut ausgerüstet, dass sie problemlos an Onlineveranstaltungen teilnehmen können, weder an ihren Institutionen noch im Homeoffice. Auch die vermeintliche Offenheit ist durch den Charakter eines Online-meetings eingeschränkt. Auch wenn man mit Bild und Stimme vertreten ist, fehlen das Händeschütteln, die freundlichen Blicke zu Beginn, das Kennenlernen, das vielleicht schon beim Frühstück im Hotel aber spätestens im Konferenzsaal beim gemeinsamen Kaffee passiert. Es fehlen sämtliche zufällige Begegnungen mit Kolleg\*innen, die man schon länger nicht gesehen hat und vor allem kommt es nicht zu neuen Kontakten, die sich daraus ergeben, dass man den Lunch nebeneinander am Stehtisch einnimmt. Bei größeren Konferenzen werden oft keine Videos der Teilnehmer\*innen zuge-

lassen, Wortmeldungen sind nur über Chat erlaubt, der Zusammenbruch der Verbindung wird gefürchtet, Gespräche zu zweit oder zu dritt sind zwar möglich, haben aber einen gänzlich anderen Charakter als der persönliche Austausch. Die abendlichen Zusammenkünfte, die der Konferenz den Rahmen geben, fallen aus und damit alle beiläufigen Gespräche abseits des eigentlichen Tagungsthemas, die alles andere als unwichtig sind.

Es fehlt aber auch noch etwas anderes, nämlich die Konzentration auf ein Thema und die Verbindlichkeit. Bei präsenten Veranstaltungen lässt man sich für Stunden oder sogar Tage intensiv auf ein Thema ein. Auch wenn man nicht an jedem Vortrag teilnimmt, ist man doch mit Personen zusammen, die in ähnlichen Bereichen arbeiten. In der digitalen Welt ist das anders, man springt von einer Konferenz zur nächsten, schaltet Ton und Video ab und kann sich oft unbemerkt aus dem virtuellen Raum verabschieden um eine Minute danach in einen anderen Vortrag aus einem anderen Fachbereich einzusteigen. Sogar als Vortragende\* fühlt man sich bei digitalen Veranstaltungen weit weniger in der Pflicht der ganzen Veranstaltung beizuwohnen, als wäre man vor Ort. Dort wird es oft als unhöflich empfunden, wenn Sprecher\*innen kurz vor ihrem Vortrag erscheinen und danach sofort wieder gehen. In der virtuellen Welt ist das völlig normal. Wir sparen damit viel Zeit, aber verlieren dabei auch einiges an Qualität und vor allem an Verbundenheit – mit den Menschen, aber auch mit den Themen.

Hält man selbst einen Vortrag, kann es passieren, dass man nicht mehr erkennt, ob man gehört, bzw. gesehen wird, wenn – vor allem aus Gründen der Netzstabilität – die Videos ausgeschaltet sind. Es ist kein prüfender Blick ins Publikum möglich, die Stimmung im Raum lässt sich nicht einfangen, man vermisst schmerzlich vertraute lächelnde Menschen, bzw. Zuhörende\*, die sichtlich interessiert dem Vortrag folgen. Die über Chat vermittelten Reaktionen ersetzen die Atmosphäre im Raum nicht. Da freut man sich über jeden Smiley und über virtuelles Händeklatschen.

## ***Meetings***

Bei internen Meetings haben wir zwar nicht das Problem des Kennenlernens, dafür gehen jedoch Aspekte, an die wir bei einem persönlichen Treffen gewöhnt sind, verloren, nämlich neben einer deutlichen Mimik und Gestik vor allem die Grundstimmung der Teilnehmer\*innen. Kommunikation geschieht meist nicht in einer völlig neutralen Umgebung, sondern sehr oft in einer entweder positiven oder auch negativen Grundstimmung. Im Normalfall erkennen wir diese sofort und können angemessen darauf rea-

gieren. Wenn beispielsweise eine Kollegin oder ein Kollege gestresst wirkt, fragen wir vielleicht anfangs nach wie es ihr oder ihm geht. Virtuell ist das nicht so einfach möglich. Auch fehlt meistens das Einstiegsgespräch. Statt freundlicher Blicke in die Runde und ein kurzes Gespräch bevor man ins eigentliche Thema einsteigt, fühlt man sich vor dem Bildschirm fast verpflichtet möglichst effizient zu arbeiten und beginnt meist recht rasch sachlich über ein Thema zu sprechen. Damit geht jedoch viel Zwischenmenschliches verloren, vor allem die Möglichkeit, dass jemand kurz auch private Dinge oder Informationen zu anderen Themen, die nicht direkt zu der Besprechung gehören, aber das Betriebsklima fördern, mitteilen kann.

### ***Unterricht***

Die Übertragung der Präsenzlehre auf die Onlinelehre erfordert einiges an Erfahrung und Geschick. Auf den ersten Blick genießt man wie bei den Meetings die Vorteile des Digitalen, zum Beispiel sind die Folien, wenn die Technik gut funktioniert, für alle gut sichtbar am eigenen Bildschirm. Die Inhalte stehen auf einer Lernplattform zeitunabhängig zur Verfügung. Auch der Chat wird von einigen Teilnehmer\*innen, vielleicht genau von jenen, die sich bei der präsenten Lehre nicht zu Wort melden würden, recht intensiv genutzt. Damit ist jedoch auch eine gewisse Gefahr verbunden, denn erstens ist es schwierig vorzutragen und gleichzeitig den Chat zu beobachten und andererseits kommt es bei den Teilnehmer\*innen zu einem Ungleichgewicht zwischen jenen, die ohne Scheu ihre Fragen in den Chat posten und den anderen, die normalerweise nach dem Vortrag das persönliche Gespräch suchen würden. Da dies nicht möglich ist, bleiben vielleicht einige Fragen offen, weil sie schlichtweg übersehen wurden oder weil die Zeit nicht ausreicht, sie zu beantworten. Dies führt eventuell dazu, dass die Inhalte nicht oder nicht ausreichend verstanden werden. Als Vortragende\* kann man auch hier schwer die Stimmung einschätzen, beispielsweise ob die Studierenden noch interessiert sind oder ob man zu langsam oder zu schnell spricht. So nett es ist, wenn sich Teilnehmer\*innen am Ende der Veranstaltung im Chat bedanken und Emojis mitschicken, die Stimmung im Schulungsraum kann jedoch nicht wiedergegeben werden. Spontanität hat hier kaum Platz. Pausen müssen erfragt werden, denn die Müdigkeit kann man den Gesichtern am Bildschirm im Briefmarkenformat kaum ablesen. Ein weiteres Problem ist, dass man als Vortragende\* nicht sieht, was die Zuhörer\*innen während des Vortrages machen. Hören Sie gespannt zu? Surfen sie nebenbei im Internet oder sind sie gar nicht mehr vor dem Bildschirm? Das sind Fragen, die man sich unwillkürlich bei einer

Online-Schulung stellt. Bei größeren Tagungen ist es, auch aus technischen Gründen kaum möglich, die Videos der Teilnehmer\*innen zu zeigen, bzw. kommt es oft zu einem Ungleichgewicht zwischen jenen, die sich zeigen und jenen, die keine Kamera haben. Auch das fast unbemerkte Aussteigen aus dem System gelingt einfacher als das Schleichen aus der Vortrags-saaltür. Ersteres ist zwar weniger störend für die restlichen Zuhörer\*innen, hinterlässt aber bei der unterrichtenden Person einen eigenartigen Beigeschmack. Gruppenarbeiten, die den Unterricht sonst auflockern und unter anderem auch das Ziel haben, dass man die Kolleg\*innen im Raum besser kennen lernt, sind in virtuellen Unterrichtsräumen schwer umsetzbar. Breakout-Rooms und digitale Whiteboards auf denen man gemeinsam Ideen zusammenträgt können das physische Flipchart und die Klebezettelchen nur schwer ersetzen. Abgesehen davon empfinden viele Vortragende\* und Studierende\* die digitale Lehre anstrengender als die Präsenzlehre.

### ***Teammeetings***

Vor allem Jour fixes in kleineren Teams wurden vor der Pandemie oft in einem gemütlicheren Rahmen durchgeführt, evtl. in einer Teeküche oder einem Büro. Beim gemeinsamen Kaffee wurde zwar fast ausschließlich über die Arbeit gesprochen, aber eben nur fast. Einen nicht unwesentlichen Anteil an solchen Treffen im kleinen Kreis hat immer auch die nonverbale Kommunikation, die online kaum vorhanden ist. Wir kommunizieren im Normalfall immer auf mehreren Ebenen. Blickkontakte untereinander, Gestik, Mimik fallen so gut wie ganz weg. Am Bildschirm ist jede Person, wenn überhaupt, nur einzeln zu sehen, die Beziehungen untereinander bleiben verborgen, Spannungen werden unsichtbar. Leiter\*innen erkennen damit eine beginnende Unzufriedenheit, bzw. Unstimmigkeiten im Team schlechter. Dazu kommt, dass heikle Themen über Webcams eher ungern angesprochen werden, es fehlt die Intimität in einem kleinen Rahmen, vielleicht weil man ja nie wirklich sicher sein kann, dass andere nicht doch in den virtuellen Raum eintreten und mithören könnten, bzw. ob sich beim Gegenüber nicht jemand im selben Raum aufhält. Bei rein sachlichen Themen ist das kein Problem, aber sobald es um Zwischenmenschliches geht, sind rein virtuelle Gespräche nicht ausreichend.

### ***Beratungsgespräche***

Bei Beratungsgesprächen, beispielsweise mit Nutzer\*innen von Bibliotheksangeboten, haben wir es meist mit Personen zu tun, die wir noch

nicht kennen, es fehlt bei den Online-Begegnungen das gegenseitige Abchecken, was jede Person automatisch beim Aufeinandertreffen auf eine andere Person macht. Das heißt, es fällt schwerer spontan Sympathie zu spüren oder auch Empathie. Das Gegenüber bleibt im wahrsten Sinn des Wortes durch eine Glasscheibe getrennt. Erfahrungsgemäß dauern Online-Beratungsgespräche kürzer als jene, die face to face abgehalten werden, allerdings scheint es schwieriger zu sein, eine Vertrauensbasis aufzubauen, die in vielen Fällen jedoch sehr wichtig ist um Personen wirklich umfassend adäquat unterstützen zu können. Positiv dagegen ist, dass Beratungen virtuell mitunter effektiver sein können als vor Ort, da man mit dem Teilen vom Bildschirm, bzw. von Folien Sachverhalte sehr rasch deutlich machen kann.

### ***Mitarbeiter\*innengespräche***

Bei Gesprächen mit Mitarbeiter\*innen, wie beispielsweise bei Jahresgesprächen ist Vertrauen und eine gewisse Intimität absolut notwendig. Hier geht es nicht nur um Sachliches, sondern sehr oft auch um Emotionen, um Ängste und Wünsche von Personen. Sich hier gegenüber einem Bildschirm zu öffnen und frei zu sprechen, ist schwieriger als in einer Face-to-Face-Situation. Wie oben bereits erwähnt, fehlen Gestik und Mimik, die Gesprächspartner\*innen erhalten damit nur einen Teil der für sie wichtigen Informationen. In einem realen Gespräch erkennen wir intuitiv, ob das Gesagte mit dem übereinstimmt, was die andere Person auf nonverbalen Weg mitteilt, im digitalen Raum sind wir auf ein Bild und eine Stimme angewiesen. Außerdem besteht immer die Gefahr, dass die Verbindung abbricht und man in einem wichtigen, vielleicht für die betreffende Person zukunftsweisenden Satz unterbrochen wird. Eine vertrauliche Atmosphäre zu schaffen, in der offen miteinander gesprochen werden kann, ist dabei schwierig und kaum möglich. Andererseits können Gespräche spontaner erfolgen, Hierarchien werden weniger deutlich sichtbar.

### ***Zufällige Begegnungen***

Das in den letzten Monaten am häufigsten diskutierte Desideratum im Bereich Kommunikation ist die fehlende Zufälligkeit der Begegnung. Egal ob im Rahmen eines Meetings, am Ende einer Schulung, am Gang, an der offenen Bürotür, für ein paar freundliche Sätze und für Fragen war fast immer Zeit und man war gegenseitig wieder am Laufenden. Beiläufig erfährt man auf diesem Weg Neuigkeiten und kann einander rasch über gemein-

same Projekte informieren. Jetzt benötigen wir ein Telefongespräch, das vielleicht bei den Gesprächspartner\*innen gerade zeitlich nicht ins Konzept passt oder gar einen offiziellen Termin, der zwar dem inhaltlichen Austausch dient, aber darüber hinaus keine zusätzlichen Informationen bietet.

Eine kürzlich durchgeführte Studie zeigt, dass sich auch in Großunternehmen einiges bei der internen Kommunikation verändert hat, beispielsweise hat die interne Unternehmenskommunikation an strategischer Bedeutung gewonnen, es kam zu einem Digitalisierungsschub, die emotionale Bindung zu den Mitarbeiter\*innen stellt eine große Herausforderung dar, auch ein erhöhtes Kommunikationsbedürfnis wurde wahrgenommen. Mitarbeiter\*innen verlangten mehr Informationen von der Geschäftsleitung, die Kommunikation hat sich insgesamt sehr verändert. (Krämer/Pfizenmayer 2020)

Es wäre interessant zu schauen, inwieweit sich diese Ergebnisse auch auf Bibliotheken anwenden lassen.

Mit Microsoft Teams und all den anderen Tools kommt man zwar durch den Chat relativ leicht mit Kolleg\*innen in Kontakt, die Qualität der zufälligen Begegnungen kann damit jedoch nicht erreicht werden.

### ***Herausforderungen***

Welchen Herausforderungen bzgl. Kommunikation in der Bibliothek stehen wir während der Corona-Krise gegenüber? Von den meisten würde wahrscheinlich an erster Stelle die Technik genannt werden. Denn jegliche Kommunikation mit mehreren Personen ist von gut funktionierenden Tools und einer stabilen und schnellen Internetverbindung abhängig. Sind diese Voraussetzungen nicht gegeben, ist man rasch ausgeschlossen aus dem Meeting, dem Gespräch oder der Tagung. Eine weitere Herausforderung ist, dass man bei der Onlinekommunikation sehr leicht abgelenkt ist, durch aufpoppende Mails am Bildschirm, durch Anrufe, die man während einer Tagung annimmt, denn das Mikrofon ist ohnehin abgeschaltet oder durch Surfen im Internet. Gleichzeitig fühlen sich viele am Abend übermüdet von der ständigen Onlinepräsenz, die nicht wie in so genannten normalen Zeiten durch kleinere Wege von einem Gebäude ins andere oder auch nur ein paar Büroräume weiter unterbrochen wird. Oft wird auch über fehlende soziale Kontakte geklagt. Keine Begrüßungen am Gang, keine zufälligen Begegnungen vor dem Eingang, es muss alles geplant und arrangiert werden. Daher fällt es auch wesentlich schwerer neue Kolleg\*innen kennen zu lernen, sie in den Bibliotheksbetrieb einzuschulen ist überhaupt nur sehr schwer möglich. Mitarbeiter\*innenführung ist ohne Präsenz um einiges

schwieriger, sensible Themen werden weniger angesprochen und auch das Klima im Team kann nur schwer eingeschätzt werden.

Was auf keinen Fall vergessen werden sollte ist die Barrierefreiheit. Gesetzlich gefordert, für alle, nicht nur für Menschen mit Beeinträchtigungen hilfreich, sind barrierefreie Inhalte und Tools noch lange keine Selbstverständlichkeit (siehe auch Blumesberger 2019). Eine große Herausforderung ist, auch in der digitalen Kommunikation alle mitzunehmen und niemanden zu vergessen.

### ***Bereicherungen***

Niemand von uns hätte noch vor einem Jahr daran gedacht, dass der digitale Wandel so rasch kommen und gleichzeitig so notwendig sein würde. Weder die digitale Lehre noch das Umsteigen auf Homeoffice oder Jour fixes über Onlinetools waren von den meisten gewünscht. Statt darüber zu klagen, was wir derzeit vermissen, sollten wir uns gewinnbringender auf jene Punkte konzentrieren, die uns bereichert haben, die wir selbst verbessern könnten und auf Gelerntes, das wir beibehalten wollen. Völlig subjektiv gesehen könnten das sein:

### ***Online-Treffen als zusätzliches Angebot***

Für schnelle unkomplizierte Treffen mit bereits bekannten Personen oder weiter entfernt arbeitenden Kolleg\*innen bieten sich Online-Treffen an, denn sie sind kostensparend, rasch zu koordinieren und effizient. Alternativ zu Telefongesprächen kann man auch Videotreffen anbieten, der Vorteil ist nicht nur, dass man einander sieht, sondern bei Bedarf auch den Bildschirm teilen und Fragen oft rasch und direkt beantworten kann. Denkbar wäre es ebenso Schulungen, zumindest teilweise, weiterhin online anzubieten. Der Vorteil ist, dass die Anreise wegfällt, mehr Personen teilnehmen können und dass das Schulungsmaterial direkt am Bildschirm nachverfolgt werden kann. Außerdem ermöglicht dieses Format auch jenen die Teilnahme, die sonst nicht dabei sein könnten.

Die Kommunikation auf mehreren Kanälen kann ebenso bereichernd sein, man könnte beispielsweise Chatfunktionen oder Messenger Tools zusätzlich zum Videomeeting einsetzen. In einem Wiki können alle Inhalte der Besprechung gesammelt und archiviert werden. Wir sollten einfach das Spektrum unserer Möglichkeiten erweitern und je nach Bedarf präsent, digitale oder hybride Formen anbieten. Angepasst an die Situation und an das Gegenüber könnten wir beispielsweise öfter mal statt einer Mail, bei

der es oft zu Missverständnissen und Unstimmigkeiten kommt, weil Zwischentöne nicht mitgeliefert werden, ein kurzes Videomeeting anbieten.

### ***Zeit einplanen***

Bei einem persönlichen Treffen nehmen wir uns automatisch Zeit um kurz mal zu fragen, wie es dem Gegenüber geht und auch um ein wenig die Stimmung einzufangen. Vielleicht sollten wir diesen Zeitpuffer am Anfang und am Ende eines Onlinemeetings auch immer mitdenken. Zu Beginn einleitende nette Worte bei laufenden Kameras, wenn es möglich ist. Am Ende eines virtuellen Treffens wäre es manchmal hilfreich noch ein paar Worte wechseln zu können.

### ***Flexibilität***

Mehr Flexibilität wäre auch bei großen internationalen Tagungen wünschenswert, denn nicht alle interessierten Personen können aus gesundheitlichen, personellen und finanziellen Gründen an Tagungen teilnehmen. Diesen Kolleg\*innen die Teilnahme online zu ermöglichen wäre nicht nur eine große Bereicherung, sondern auch ein wesentlicher Beitrag zum Klimaschutz.

### ***Neugierde***

Die Pandemie hat uns gezwungen unterschiedliche Tools auszuprobieren, wir haben gelernt mit einigen davon mehr oder weniger gut umzugehen. Wenn wir weiterhin neugierig auf neue technische Entwicklungen bleiben, erweitern wir unser Kommunikationsmedienrepertoire und können je nach Bedarf unterschiedliche Tools für jeden Zweck perfekt einsetzen.

### ***Offenheit***

Wer bis jetzt Schulungen nur für einen kleinen Kreis angeboten hat, kann diese Gruppe mit Onlinemedien sehr rasch erweitern. Die präsentierten Folien sind vielleicht nicht nur für die eigene Community interessant, sondern eventuell auch für eine größere Zielgruppe. Posterpräsentationen funktionieren beispielsweise auch über Twitter und erreichen so mehr Personen als nur jene vor Ort.<sup>2</sup> Der allgemeinen Forderung nach Open Access und Open Science sollten vor allem auch wir an den Bibliotheken folgen und die Digitalisierungswelle dazu nutzen unsere Angebote möglichst breit und offen zur Verfügung zu stellen (siehe auch Blumesberger 2020).

## **Menschlichkeit**

Vergessen wir nie die emotionale Komponente der Kommunikation. Einander wertschätzend und respektvoll zu begegnen ist unabhängig von den jeweiligen Medien.

Mag.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Susanne Blumesberger, MSc  
ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0001-9018-623X>  
Universität Wien, Bibliotheks- und Archivwesen  
E-Mail: [susanne.blumesberger@univie.ac.at](mailto:susanne.blumesberger@univie.ac.at)

## **Literatur**

- Blumesberger, Susanne (2019): „Ich handle mich oft von einer Information zur nächsten“. Open Data – Open Science – offen für alle oder gibt es doch noch Barrieren? Ein Interview mit Barbara Levc. Mitteilungen der VÖB 72(2), S. 505–515. <https://doi.org/10.31263/voebm.v72i2.2835>
- Blumesberger, Susanne (2020): Forschungsdatenmanagement gestern, heute und morgen zwischen FAIR, CARE und EOSC Ein Praxisbericht der Universität Wien. In: b.i.t.online 23(5), S. 500–508. <https://www.b-i-t-online.de/heft/2020-05-fachbeitrag-blumesberger.pdf>
- Flusser, Vilém (1998): Kommunikologie, Frankfurt/Main: Fischer.
- Krämer, Katharina; Pfizenmayer, Annette (2020): Interne Kommunikation in Zeiten von Covid-19 : wie die Pandemie die interne Kommunikation verändert hat – eine qualitative Studie. Winterthur : ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften. <https://doi.org/10.21256/zhaw-2393>
- Watzlawick, Paul (Hrsg.) (1981): Die erfundene Wirklichkeit. Wie wissen wir, was wir zu wissen glauben? Beiträge zum Konstruktivismus. München/Zürich: Piper.

\* Alle Websites und Links wurden zuletzt am 28. Dezember 2020 aufgerufen.

- 1 Tereza Kalová geht in ihrem Beitrag im vorliegenden Heft speziell auf Online-Praktika ein. Siehe Tereza Kalová (2020): Bibliothekspraktikum während der COVID-19-Pandemie: Erfahrungen mit Online-Praktika an der Universitätsbibliothek Wien. Mitteilungen der VÖB 73(3-4). <https://doi.org/10.31263/voebm.v73i3-4.5371>
- 2 Siehe auch: <https://doi.org/10.7557/5.5625>