

5. Jahrgang, Heft 2, Artikel 8 – Oktober 2009

Rezension zu: Kielholz, Annette: Online-Kommunikation. Die Psychologie der neuen Medien für die Berufspraxis.

Stefan Kühne

Um es gleich vorweg zu sagen: Das ist ein starkes Stück!

Bereits im letzten Jahr ist bei Springer das Buch „Online-Kommunikation“ von Annette Kielholz erschienen. Kielholz ist Kommunikationsverantwortliche der Informatikdienste der Stadt Zürich und man merkt dem Buch an, dass es aus der Praxis heraus für die Praxis geschrieben wurde.

In insgesamt 14 Kapiteln beleuchtet das Buch die ganze Bandbreite der Online-Kommunikation, wie sie in Arbeitszusammenhängen vorkommt. Neben theoretischen Grundlagen der Online-Kommunikation über die richtige Medienwahl bis hin zu Web 2.0, Websitegestaltung, erfolgreiche E-Mail-Kommunikation und Online-Marketing. Hier findet sich eigentlich alles. Wichtig und ergänzend sind zudem die Kapitel zur professionellen Kundenkommunikation (Was macht Online-Kunden glücklich?) und zum „digitalisierten Arbeitsplatz“ (inkl. Stressbekämpfung bei großem E-Mail-Volumen).

Die mehrseitige Gliederung im Inhaltsverzeichnis wirkt zuerst etwas abschreckend, bei genauerem Hinsehen entpuppt sie sich aber als ein sehr klug durchdachter Aufbau, der einem auch das gezielte Finden von kleinen Unterkapiteln gut ermöglicht.

Die Kapitel sind alle ähnlich aufgebaut. Zu Beginn gibt es schon eine kleine Zusammenfassung, was die Leser in diesem Kapitel erwartet. Die wichtigsten Botschaften und Querverweise sind an den Seitenrand gesetzt und diese lockern gemeinsam mit vielen Grafiken und Cartoons das optische Erscheinungsbild sehr gut auf. In grau hinterlegten Kästen finden sich zudem zahlreiche Beispiele aus der Geschäftspraxis (teils Interviews mit Managern, teils Praxisbeispiele). Die wichtigsten Lernergebnisse eines Kapitels werden dann in Checklisten und eigenen Zusammenfassungen gegen Ende des Kapitels hervorgehoben und schließlich gibt es dann sogar noch weiterführende Literaturhinweise zu den einzelnen Themen.

Diese Checklisten sind es auch, die einen schnell in das Buch einsteigen lassen, gerade wenn man erstmal keine Zeit hat, das ganze Buch von vorne bis hinten zu lesen.

Ein kurzes aber wichtiges Kapitel ist dem DAU gewidmet, dem „dümmsten anzunehmenden User“. Dieser ist ein unmotivierter, bequemer und zugleich freundlicher und liebenswerter Mensch, dem jedoch eine gewisse Begriffsstutzigkeit nicht abgesprochen werden kann. Kielholz vertritt die sympathische Position, dass der DAU unsere besondere Aufmerksamkeit verdient, wenn es darum geht, den Kommunikationsprozess im Internet zu planen, sie gibt den DAU nicht verloren: „Wir müssen unsere Kommunikationsbemühungen so intelligent, einfach und niederschwellig gestalten, dass wir den DAU damit ansprechen können“ (S. 112). Diese Blickweise erinnert einen daran, dass es unter Umständen ein Zeichen für die eigene Hochschwelligkeit sein kann, wenn man einem DAU begegnet, denn „einen DAU anzutreffen ist oft ein Hinweis darauf, dass man in der Ausgestaltung der eigenen Kommunikation [...] noch Optimierungspotenzial hat“ (S. 114).

Der Inhalt und das Literaturverzeichnis am Ende des Buches könnten dann in einer weiteren Auflage noch um den Blick auf die Online-Beratung ergänzt werden, denn wenn man dem Buch etwas hinzufügen sollte, so könnte es der Hinweis sein, dass mit den Arbeitsbereichen der Online-Kommunikation in Geschäftsprozessen und den Möglichkeiten der psychosozialen Online-Beratung zwei benachbarte Bereiche vorliegen, die sich in zentralen Punkten einen gemeinsamen Vorgarten teilen.

Also: Das ist ein starkes Stück Buch, das Annette Kielholz hier geschrieben hat. Für alle, die in Online-Kontexten arbeiten, vom Marketing über PR bis hin zur Online-Beratung ist dieses Buch dringend als Lektüre zu empfehlen.

Praktisch, gut recherchiert und sicherlich ein wichtiges Grundlagenwerk für Online-Kommunikation.

Kielholz, Annette (2008): Online-Kommunikation. Die Psychologie der neuen Medien für die Berufspraxis. Heidelberg: Springer. ISBN: 978-3-540-76328-4. 321 S.

Stefan Kühne ist Leiter der wienXtra-jugendinfo. Er ist Mitherausgeber des e-beratungsjournal.net und des Handbuchs Online-Beratung (Vandenhoeck & Ruprecht, 2009).