

WebConferencing: Von «einfach loslegen» bis «systemisch angehen»

Dr. Daniel Stoller-Schai, Collaboration Design GmbH, Change Companion | Founder
2. Mai 2020, Status FINAL



(Stoller-Schai 2020)

1 Einleitung

«Einen Artikel über WebConferencing? Braucht es das? Einloggen, Mikrofon und Kamera freischalten und loslegen! Völlig einfach. Da braucht es doch keine Anleitung und schon gar keinen eigenen Artikel in einem Fachmagazin.» Stimmt, wenn man einfach mal loslegen will, dann reichen die drei Schritte. Wenn man eine neue Lern- und Arbeitskultur darauf aufbauen will und die Sache systemisch angehen möchte, dann braucht es etwas mehr.

WebConferencing kann ein Kernstück einer kollaborativen Lern- und Arbeitskultur sein. Es können sowohl tägliche Meetings und Workshops als auch BrownBag-Sessions, BarCamps, Konferenzen und Presstertmine durchgeführt werden. Die Technologie dazu ist unterdessen massiv einfacher und performanter geworden. Alle WebConferencing-Tools bieten zahlreiche Funktionen für die Feinjustierung der Grundeinstellungen (Login, Sicherheit, Recording, Promotion) als auch für die eigentliche Durchführung von interaktiven Meetings oder Workshops an.

WebConferencing in einen breiteren Kontext gestellt umfasst Fragen nach

- Strategie und Kultur: Welche Kollaborationsstrategie verfolgen wir; welche Kollaborationskultur brauchen wir dafür?
- Formen und Formate: Welche Kollaborationsformen wollen wir in unserem Unternehmen praktizieren und welche technischen und methodischen Formate sind dafür sinnvoll?
- Kompetenzen und Ausbildung: Welche Kompetenzen sind vorhanden und welche müssen wir ausbilden?
- Technologien und Systeme: Welche kollaborativen Technologien können wir in unserem Umfeld einsetzen und welche Systeme gibt es dafür auf dem Markt?

In Abbildung 1 sind diese Zusammenhänge schematisch dargestellt; sie dienen auch der Strukturierung des folgenden Artikels.

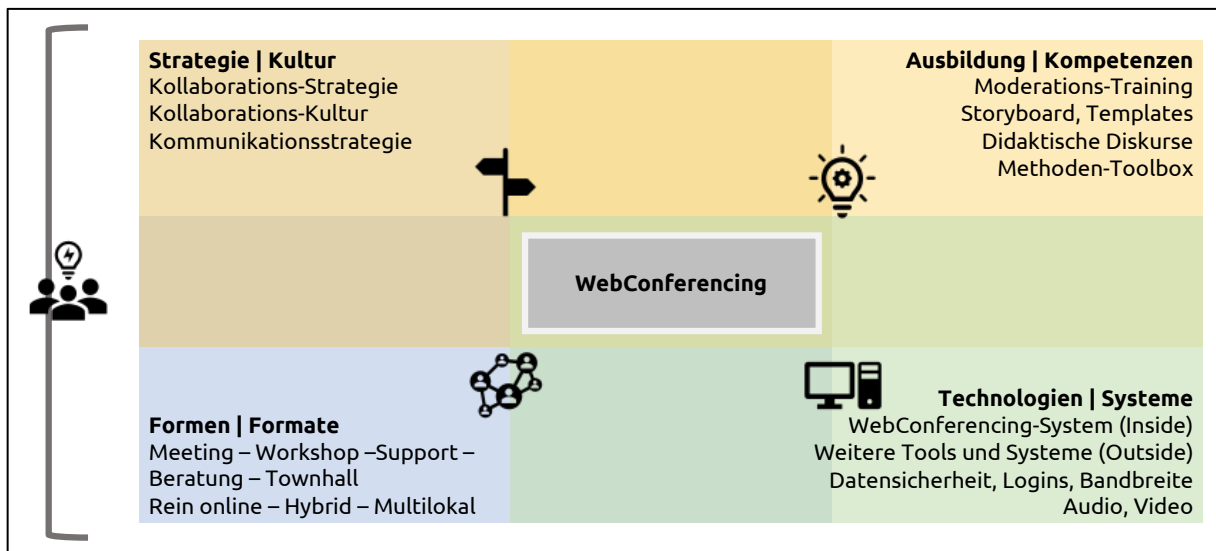


Abbildung 1: WebConferencing und sein systemisches Umfeld (Stoller-Schai 2020).

2 Strategie | Kultur

WebConferencing ist Teil der Kollaborationsstrategie und -kultur eines Unternehmens. Die Kollaborationsstrategie legt fest, warum man mit verschiedenen Anspruchsgruppen kollaborieren will und welche Ziele man dabei erreichen möchte (vgl. [Stoller-Schai 2003]). Gründe (resp. Use Cases) für mehr Kollaboration können sein:

- Der Kontakt mit Anspruchsgruppen soll über die face-to-face Kontakte hinaus intensiviert werden. Es soll ein kontinuierlicher Kollaborations- und Kommunikations-Kanal zu Kunden, Partnern, Lieferanten, Inverstoren aufgebaut werden.
- Die digitale Versiertheit im Unternehmen soll praktisch eingeübt werden. Know-How-Sharing, Co-Creation, Networking und Projektmanagement soll über digital Kanäle stattfinden.
- Es soll schneller auf Bedürfnisse reagiert werden können. Dies umfasst das Lösen von Supportproblemen, das Fällen von Entscheidungen, das Anbieten von ad hoc Trainings oder das unternehmensweite Durchführen von Umfragen.
- Die Vernetzung, der Kontakt und die Verbundenheit in einer tendenziell isolierten virtuellen Welt soll verbessert werden. Mitarbeitende im Homeoffice, in Remote

Projects oder an verschiedenen Standorten sollen synchron zusammen arbeiten können.

- Es sollen neue Formen der Zusammenarbeit ausprobiert werden: Zum Beispiel die Durchführung von virtuellen Hackathons, BarCamps, Online-Konferenzen und 3D-Messen.

All dies bedingt eine Kollaborationskultur, die ausgehandelt und ausformuliert werden muss. Die Einführung und die Umsetzung soll laufend kommuniziert und geteilt werden: mit praktischen Beispielen, «Geschichten des Gelingens¹» sowie Zahlen und Fakten (Collaboration Cockpit, Collaboration Graphs, vgl. [Gasparyan 2020]).

WebConferencing kann Teil einer solchen Kollaborationskultur sein und das richtige Medium, um einige der oben aufgeführten Use Cases umzusetzen.

3 Formen | Formate

WebConferencing kann weiter für viel verschiedenen kollaborative Formen eingesetzt werden und verbindet Arbeits- und Lernsituationen (vgl. [Bersin 2018], [Dehnbostel 2007]):

- Lernen: WebConferencing eignet sich hervorragend, um in Gruppen von zwei bis fast beliebig vielen Personen Trainingsinhalte zu vermitteln, zu bearbeiten, zu diskutieren und zu vertiefen. Je kleiner die Gruppe ist, desto höher die Interaktivität. In grossen Gruppen kann weniger direkt miteinander kommuniziert werden, dafür können Umfragetools, Chat und Brainstorming-Tools eingesetzt werden.
- Arbeiten: WebConferencing wird zum Standard-Tool in der täglichen Arbeit, wenn es darum geht, zu zweit oder im Team an einer konkreten Aufgabe zu arbeiten. Dabei kann WebConferencing auch nur als audio-visueller Kanal genutzt werden, während man gemeinsam in einer anderen Applikation arbeitet, z.B. mit Google Docs oder OneNote ein Dokument gleichzeitig bearbeitet, in Padlet, Miro oder Mural eine virtuelle Pinnwand mit Ideen füllt oder einfach ein Status Update Meeting in Trello durchführt.
- Beratung: WebConferencing kann auch für Beratungsaufgaben eingesetzt werden, sowohl für interne (z.B. HR Service für Mitarbeitende) wie auch externe Beratung (z.B. Live-Beratung für Kunden). Dabei können via Kamera und Audio auch sensitive Themen, die Empathie und Anteilnahme erfordern, angesprochen werden.
- Support: WebConferencing eignet sich auch für klassische Supportthemen. Via Screensharing können Probleme gegenseitig gezeigt und besprochen werden. Mit Übergabe der Applikationssteuerung kann bei entsprechender Berechtigung auch direkt in der Anwendung des Gegenübers gearbeitet werden.

4 Kompetenzen | Ausbildung

Wir haben einige tausend Jahre Erfahrung mit Kollaboration in einem Face-to-face-Umfeld. Mit Computer haben wir rund 50 Jahre Erfahrung und mit echten synchronen, kollaborativen Technologien rund 20 Jahre. Wir stehen immer noch in den Anfängen und übertragen das, was sich Face-to-face bewährt hat, in den virtuellen Kontext. Erst mit praktischer Erfahrung und Reflexion können wir uns vom physischen Ausgangskontext lösen und Kollaborationsformen finden, die nur in einem virtuellen Umfeld möglich sind. Dies erfordert erstens didaktische Weiterbildung, zweitens ganz praktische und umfassende Toolkenntnisse und drittens den Aufbau von neuen

¹ <https://www.slideshare.net/WinfriedEbner1/googelt-werkstolz-die-telekom-botschafter-initiative>

Moderationskompetenzen. Es müssen neue Rolle mit entsprechenden Kompetenzprofilen festgelegt werden. Wir brauchen mindestens drei Rollen:

- «Hosts» oder «Moderatoren»: Sie leiten und moderieren das WebConferencing-Meeting und sind für die didaktisch-methodischen wie auch die technologischen Abläufe zuständig.
- «Presenter»: Sie sind für die Vermittlung von Inhalten verantwortlich und sind oft Fachexpert*innen, die für die inhaltlichen Aspekte verantwortlich sind.
- «Participants»: Sie nehmen am WebConferencing-Meeting teil und bringen sich ein.

Eine Person kann in oder während einem WebConferencing-Meeting einnehmen. Hosts oder Moderatoren sind oft auf Presenter und Participants übernehmen oft temporär ebenfalls die Rolle von Presentern.

Bezüglich Kompetenzen und Ausbildung werden an Hosts oder Moderatoren die grössten Anforderungen gestellt. Es gibt zahlreiche gute Ressourcen, was ein Host oder Moderator ist und was sie oder er können muss (vgl. z.B. [Busch | Mayer 2002], [Röck 2019], [Sammet | Wolf 2019], [Wilhelm 2019]). Aus meiner Sicht muss ein Host oder Moderator in der Lage sein, folgende Aufgaben zu bewältigen:

- Schaffen von sozialer Nähe: [Peshkam | Petriglieri 2020] schreiben dazu: «... learning is seldom just a transaction between an expert and a novice. It is a relationship that frees up thinking and fosters growth. (...) Putting socio-emotional learning before the cognitive work helped them acknowledge reality and set the frame for learning. » Es ist nicht einfach zu beschreiben, was damit gemeint ist. Es geht darum, eine positive Atmosphäre zu schaffen, den Teilnehmenden ein Gefühl der Sicherheit zu vermitteln, sie wertzuschätzen und auf ihre Bedürfnisse einzugehen, so dass das WebConferencing-Meeting zu einem persönlichen Erfolg wird.
- Die «Stillen» und die «Wegdriftenden» einbinden. Es gibt immer wieder Teilnehmende, die sich nicht zu Wort melden oder sich mit anderen Dingen beschäftigen. Auch da brauchen Hosts oder Moderatoren das richtige «Bauchgefühl», solche Teilnehmende immer wieder anzusprechen und einzubinden.
- Diskussionen anstossen, anregen und leiten. Dies ist eine zentrale Aufgabe. Teilnehmende sollten sich regelmässig per Audio melden. Das tut nicht nur dem Host oder Moderator gut, da das direkte Gespräch sofort eine Verbindung schafft, sondern ist auch wichtig für die anderen Teilnehmenden: Wenn ich regelmässig die Stimmen meiner Peers höre, bin ich ganz anders beteiligt und Teil eines sozialen Prozesses.
- Überkommunizieren und sicher stellen, dass es keine Kommunikationskonfusionen gibt. Hosts oder Moderatoren müssen in einem virtuellen Umfeld viel klarere Anweisungen geben und die Kommunikation steuern, da Mimik und Gestik weitgehend wegfallen.
- Die Energielevel steuern. Hosts oder Moderatoren müssen den eigenen Energielevel sowie denjenigen der Presenter und der Participants steuern. Es braucht häufiger Pausen und ein Ausbalancieren der Aktivitäten. Als Host oder Moderator darf man auf keinen Fall das ganze WebConferencing-Meeting selber bestreiten. Regelmässige kurze inhaltliche Referate von Presentern oder das Einplanen von Breakout-Sessions helfen, dass auch Hosts oder Moderatoren entlastet werden.

- Die Teamarbeit in Breakout Rooms anleiten. Hosts oder Moderatoren sollen regelmässig Gruppenarbeiten einplanen. Dies aktiviert die Participants und entlastet die Hosts oder Moderatoren.
- Chatbeiträge wertschätzen. Es gilt die gute Balance zwischen zu wenig und zu vielen Chatbeiträgen zu finden. Wird der Chat zu wenig genutzt, kann mit einer kurzen Anweisung oder Frage eine Chat-Aktivität angestossen werden. Gibt es zu viele Beiträge müssen Host oder Moderatoren sofort darauf hinweisen, welche Chatbeiträge berücksichtigt werden können und was mit den anderen geschehen wird.
- Zeitmanagement im Griff haben. Presenter, die in einen zu langen Monolog verfallen oder ihre Zeitgefässe überschreiten, sollen freundlich unterbrochen werden.
- Unauffällig Support leisten oder Supportanfragen durch einen Supporter bearbeiten lassen. Es kommt immer wieder vor, dass Presenter oder Participants Hilfe benötigen. Ein einzelner Host oder Moderator kann dies nicht leisten, da sonst der Rest der Gruppe warten muss. Aus diesem Grund ist es immer hilfreich, einen Co-Host oder Co-Moderator an der Seite zu haben.
- Störungen lösen: Teilnehmende, die in einem WebConferencing-Meeting massiv stören und sich nicht an die vereinbarten Regeln halten, sind aus dem WebConferencing-Meeting zu entfernen.
- Vom geplanten Ablauf abweichen, wenn es Sinn macht. Es braucht ein Storyboard, an das man sich halten sollte. Es gibt aber immer wieder Gründe, vom Storyboard abzuweichen und spontan auf ein neues Bedürfnis einzugehen oder eine Programmänderung vorzunehmen.

Ein WebConferencing-Meeting braucht nicht weniger Vorbereitung als ein Präsenz-Meeting, sondern tendenziell mehr – zumindest zu Beginn. Für den Ablauf und den Wechsel von Host oder Moderator zu Presentern und zu Participants muss sorgfältig geplant werden. Es muss ein detailliertes Storyboard erstellt werden und dieses muss in einem oder mehreren Testläufen (*Dry runs*) überprüft, getestet und bei Bedarf geändert werden.

5 Technologien | Systeme

Für WebConferencing-Meetings stehen eine Vielzahl von Technologien und Systemen zur Verfügung. Die wichtigen Player sind aktuell: Zoom, Teams (mit einer Vielzahl von App und der Integration in Office365, vgl. [Enders 2019]), Cisco Webex, Citrix Online (GoToMeeting) und Adobe Connect.

Da es sehr viele Anbieter gibt, ist es nicht einfach, den Überblick zu behalten. Viele Anbieter sind zum Teil auch nur regional bekannt. Für ein vertieftes «Technologie-Scouting» haben sich Webseiten wie www.capterra.com, www.webconferencing-test.com oder www.webconferencing.org bewährt. Es gibt zudem laufend Tests in verschiedenen Magazinen, wie z.B. <https://www.computerworld.ch/tests/collaboration/covid-19-besten-web-konferenzloesungen-im-test-1578446.html> (23.04.2020) oder <https://www.techradar.com/best/best-video-conferencing-software> (23.04.2020).

Kleinere Anbieter oder Startups werden in solchen Reviews aber oft nicht erwähnt, bieten aber dennoch interessante Alternativen wie z.B. Veertly (www.veertly.com), Whereby (www.whereby.com) oder Jitsi (www.jitsi.org).

Nebst den klassischen 2D-WebConferencing-Systemen sind auch 3D-WebConferencing-Systeme interessant. Mit einem Avatar bewege ich mich in virtuellen Räumen, nutze Tools,

die ich aus der realen Welt kenne wie Pinnwände und Flipcharts, kommuniziere per Audio, kann mit Gesten Feedback geben und mich mit anderen in Teamräumen treffen (vgl. [Herkersdorf 2018]). Als Anbieter zu nennen sind hier unter anderen TriCAT (www.tricat-spaces.net), VComm Solutions (www.vcommsolutions.com), ON24 (www.vimeo.com/94567982), und CueConcept (www.cueconcept.de, spezialisiert auf den Bau von virtuellen Messen).

WebConferencing-Systeme können immer auch in Verbindung mit andere kollaborativen Tools verwendet werden und so ihren Funktionsumfang erweitern. Man startet im WebConferencing-Meeting und springt dann temporär auf ein anderes kollaboratives Tool, um dort eine Aufgabe alleine, zu zweit oder mit der ganzen Gruppe zu lösen.

Eine kleine Auswahl solcher kollaborativer Tools ist nachfolgend aufgelistet:

Virtuelle Kollaborations-Boards

Padlet (www.padlet.com), Miro (www.miro.com, siehe auch <https://miro.com/de/online-whiteboard>), Mural (www.mural.co), Oncoo (www.oncoo.de), Klaxoon (www.klaxoon.com), Webjets (www.webjets.io), Ideaflip (www.ideaflip.com), Stormboard (www.stormboard.com) und Milanote (www.milanote.com).

Umfragetools

Mentimeter (www.mentimeter.com), Slido (www.sli.do), Kahoot (www.kahoot.com), Surveymonkey (www.surveymonkey.com).

Kollaborative Schreibumgebungen

Google Docs (www.docs.google.com), Etherpad (www.etherpad.org), OneNote (www.onenote.com).

6 Use Cases

Wenn Strategie | Kultur, Formen | Formate, Kompetenzen | Ausbildung sowie Technologien | Systeme thematisiert und umgesetzt sind, dann lassen sich WebConferencing zahlreiche, nicht abschliessende Use Cases umsetzen. In der folgenden Abbildung 2 ist dies schematisch dargestellt:

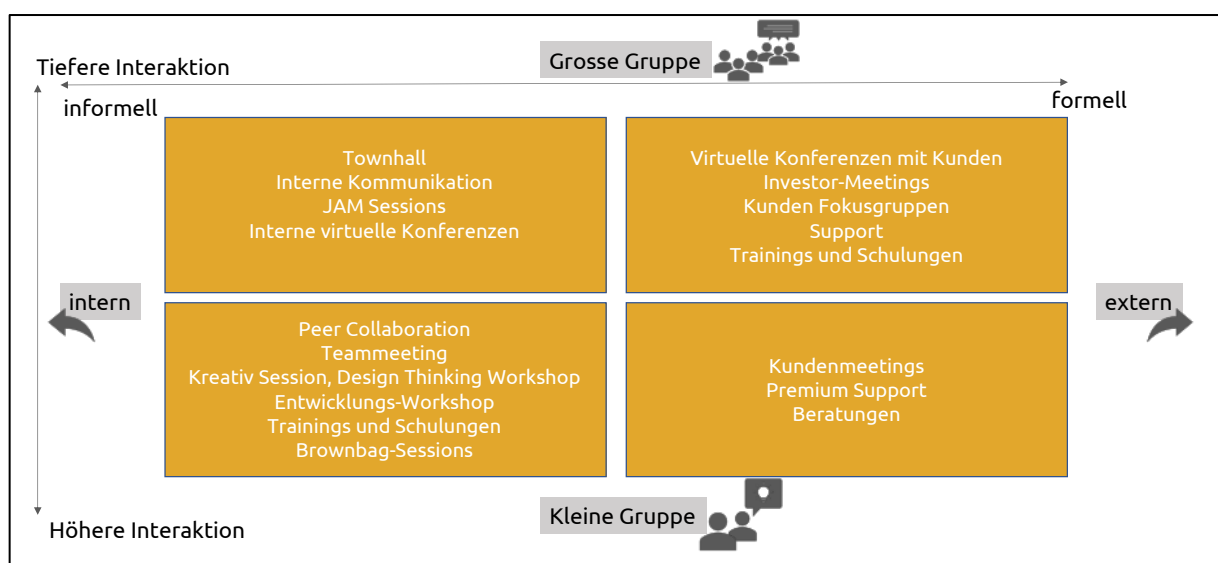


Abbildung 2: WebConferencing Use Cases (Stoller-Schai 2020)

Die vier Quadranten werden durch zwei Achsen unterteilt. Auf der einen Achse wird die Gruppengrösse variiert, auf der andere wird die Spanne zwischen internen und externen Zielgruppen festgelegt. Je grösser die Gruppe ist, desto wird der Grad an direkter Interaktion sein (z.B. weniger Austausch mit allen per Audio und Kamera). Je mehr eine Zielgruppe aus unternehmens-externen Personen besteht, desto formeller sollte das WebConferencing-Meeting gestaltet werden.

7 Praktische Tipps

Nebst der ganzen Theorie sollen am Schluss auch noch ein paar ganz konkrete Tipps vorgestellt werden (einige davon sind banal und dennoch wichtig 😊), die sich in vielen WebConferencing Meetings bewährt haben:

Vorbereitung für ein WebConferencing-Meeting

- Erstellen Sie Ihr Meeting in Ihrem WebConferencing-Tool, idealerweise auf der Basis von Vorlagen und Templates, um sich die Arbeit zu vereinfachen und standardisierte Meetings anbieten zu können.
- Senden Sie den Teilnehmenden die Einladung mit sämtlichen technischen und inhaltlichen Details und mit einem Kalenderanhang zu, damit die Teilnehmenden den Termin gleich in ihr Kalendersystem eintragen können.
- Erstellen Sie ein detailliertes Drehbuch – mit Inhalt, Interaktionen, Zeiten und Pausen.
- Bereiten Sie Ihre Präsentationen vor und die Verwendung weiterer Kollaborationstools.
- Machen Sie einen Testlauf (*Dry run*) mit allen Beteiligten, die eine Rolle oder Aufgabe übernehmen werden.

Vor einem Meeting

- Starten Sie den Computer neu – vor allem dann, wenn er schon einige Zeit in Betrieb war.
- Stellen Sie die Stromversorgung sicher.
- Schliessen Sie ALLE Anwendungen, die Sie nicht benötigen. Gemäss «Murphys' Law» wird bei einem Screensharing immer zuerst ihre Mailanwendung gezeigt und diese ist dann auch Teil des Recordings.
- Loggen Sie sich rechtzeitig ein und nutzen Sie einen „Dummy User“-Account auf einem zweiten Computer. So sehen Sie als Host oder Moderator immer, wie der Bildschirm eines Participants aussieht.
- Testen Sie Kamera, Mikrofon, Lautsprecher.
- Prüfen Sie, was hinter Ihnen zu sehen ist. Oft ist es für Teilnehmende interessanter zu sehen, was hinter Ihnen ist, als das, was Sie inhaltlich erzählen.
- Bieten Sie für die Participants eine Vorbereitungssession oder ein Supportfenster an.
- Weisen Sie darauf hin, dass Sie während dem WebConferencing-Meeting keinen Support geben können.
- Stellen Sie auf Ihrem Computer die „Nicht stören – Funktion“ ein.

In einem Meeting

- Rufen Sie Participants regelmässig auf, damit diese zum Sprechen kommen und das WebConferencing-Meeting mit „Stimmen“ gefüllt ist.
- Nutzen Sie die verschiedenen Handzeichen und Icons für kurze Rückbestätigungen seitens der Participants.
- Laden Sie die Participants immer wieder ein, sich auch per Chat zu melden.
- Weisen Sie darauf hin, das Mikrofon auszuschalten, wenn nicht gesprochen wird.
- Falls jemand das Mikrofon nicht ausschaltet, können Sie als Host oder Moderator alle Mikrofone auf einmal abstellen.
- Beim Präsentieren: Verwenden Sie einen virtuellen "Laserpointer".
- Verfolgen Sie den Chat auf dem «Dummy-User Account» (Zweitcomputer).
- Vergessen Sie nicht, das Recording einzuschalten.

Nach einem Meeting

- Versenden Sie den Link auf das Recording.
- Nehmen Sie Stellung zu offenen Fragen aus dem Chat.
- Liefern Sie Ressourcen nach – wenn möglich über eine Lernplattform.
- Informieren Sie über die nächsten Schritte.

8 Ausblick

«Einfach mal loslegen» oder doch «systemisch angehen»? Das Thema WebConferencing startet mit einer flachen Lernkurve, die es erlaubt, einfach und schnell zu starten. Für alle, die mehr wollen, wird die Lernkurve rasch steiler und es gilt, viele Aspekte zu berücksichtigen und didaktische Ideen mit den Möglichkeiten der zur Verfügung stehenden Tools abzugleichen. Wenn WebConferencing nicht nur einfach als Tool gesehen wird, sondern systemisch angegangen wird, kann WebConferencing Teil einer umfassenden Kollaborations-Strategie werden und die Kollaboration-Kultur eines Unternehmens massgeblich mitprägen.

9 Literatur

- [Bersin 2018] Bersin, Josh: A New Paradigm For Corporate Training: Learning In The Flow of Work. <https://joshbersin.com/2018/06/a-new-paradigm-for-corporate-training-learning-in-the-flow-of-work/> 2018.
- [Busch | Mayer 2002] Busch, Frank; Mayer, Thomas B.: Der Online-Coach. Wie Trainer virtuelles Lernen optimal fördern können. Beltz 2002.
- [Dehnbostel 2007] Dehnbostel, Peter: Lernen im Prozess der Arbeit. Waxmann Verlag 2007.
- [Enders 2019] Enders, Nicole: Collaboration mit Office 365. Modern Workplace. Konzepte, Werkzeuge und Lösungen., Rheinwerk 2019.
- [Gasparyan 2020] Gasparyan, Andrey: How graph visualization helps us understand collaboration. Blogbeitrag Miro 2020, <https://miro.com/blog/features/graph-visualization-understanding-collaboration/>.

- [Herkersdorf 2018] Herkersdorf, Markus: Kollaborative virtuelle 3D-Welten. (Whitepaper). TriCAT GmbH 2018.
- [Peshkam | Petriglieri 2020] Peshkam, Annie; Petriglieri, Gianpiero: Keep Your People Learning When You Go Virtual. In Harvard Business Review. Online Education. 10. April 2020. <https://hbr.org/2020/04/keep-your-people-learning-when-you-go-virtual>
- [Röck 2019] Röck, Anja: Webinar-Methoden-Koffer. 50 interaktive Methoden für virtuelle 2D & 3D Räume. BoD Books on Demand Norderstedt 2019.
- [Sammet | Wolf 2019] Sammet, Jürgen; Wolf, Jacqueline: Vom Trainer zum agilen Lernbegleiter: So funktioniert Lehren und Lernen in digitalen Zeiten. Springer 2019.
- [Stoller-Schai 2003] Stoller-Schai, Daniel: E-Collaboration. Die Gestaltung internetgestützter kollaborativer Handlungsfelder. Universität St. Gallen 2003.
- [Wilhelm 2019] Wilhelm, Jens: Wirksame Webinare und Online-Seminare: Handbuch für Online-Trainer, Redner und Dozenten. neokom.tv Akademie, EPubli 2019.

Autor

Dr. Daniel Stoller-Schai ist ein versierter Digital Collaboration & Learning Experte. Er absolvierte ein Studium der Erziehungswissenschaften, Informatik und Psychologie an der Universität Zürich und arbeitete danach im Bereich Erwachsenenweiterbildung und Bildungsforschung. An der Universität St. Gallen war er am Aufbau des Learning Centers beteiligt und promovierte zum Thema „E-Collaboration“.

Als Manager für digitale Lern- und Arbeitstechnologien hat er bei Phonak, UBS, CREALOGIX sowie in zahlreichen weiteren Firmen und Startups Kundenprojekte umgesetzt und Erfahrungen mit dem globalen Einsatz internetgestützter Lern- und Arbeitsprojekten gesammelt.

Im Februar 2019 gründete er die Firma «Collaboration Design GmbH» (www.collaboration-design.ch), die sich auf die Gestaltung, Umsetzung und Begleitung von kollaborativen Lern- und Arbeitsprozessen in Unternehmen, Organisationen und Bildungsinstitutionen fokussiert.

Daniel Stoller-Schai ist zudem Dozent an der Pädagogischen Hochschule Luzern, am Institut für Kommunikation und Führung IKF www.ikf.ch (Studienleitung CAS Innovative Arbeitswelten: Collaboration & New Work / CAS Transformation Toolbox) und Programmleiter der LEARNING INNOVATION Conference (www.learning-innovation.ch).

Kontakt

Mail: daniel.stoller-schai@collaboration-design.ch

Web: www.collaboration-design.ch

LinkedIn: www.linkedin.com/in/stollerschai

Twitter: @CollabDesignCH | @stollerschai