



In 30 Minuten
wissen Sie
mehr!

30 MINUTEN

Josef W. Seifert
Bettina Kerschbaumer

Online- Moderation

GABAL



30 MINUTEN

Was bedeutet Online-Moderation eigentlich?

Seite 9

Welche Aufgaben hat ein Online-Moderator zu erfüllen?

Seite 16

Was unterscheidet ein Online-Meeting von einem persönlichen Meeting?

Seite 18

1. Online-Moderation: worauf es dabei ankommt

Immer mehr Menschen treffen einander im virtuellen Raum. Sie lernen dort, tauschen sich aus, betreuen ihre Kunden, diskutieren wichtige Themen oder besprechen ganz einfach den Fortschritt eines gemeinsamen Projekts. Online-Meetings bieten dafür den besten Rahmen: Sie ermöglichen eine straffe Kommunikation, rasche Entscheidungswege und das Sparen von Reisekosten, Zeit und Energie.

Aber: Die virtuelle Kommunikation hat ihre Tücken, der richtige Umgang mit diesem Medium will gelernt sein. Das Fehlen des direkten Blickkontakts, jeglicher Körpersprache und der Mimik/Gestik verunsichert uns. Machen Sie sich in diesem Kapitel mit den Besonderheiten der Online-Moderation vertraut.

1.1 Meetings im virtuellen Raum

Der Begriff Moderation kommt aus dem Lateinischen und steht für „die Mitte finden“, „das rechte Maß“, aber auch für „Lenkung“. Beide Bedeutungen sind sowohl für Live- als auch für Online-Meetings zentral. Der Aspekt der **Mitte** meint, dass sich der Moderator inhaltlich neutral verhalten muss und inhaltliche Extreme zu vermeiden sucht. Der Aspekt der **Lenkung** meint, dass ein Online-Meeting professionell strukturiert sein sollte. Der Moderator leitet die Gruppe und steuert den sozialen Gruppenprozess. Die Aufgaben des Moderators erläutern wir noch ausführlicher (siehe Kap. 1.2); zunächst aber einige Gedanken zum Online-Konferenzraum und wie sich die Arbeit dort generell gestaltet.

Der Online-Konferenzraum

Ein Online-Meeting findet in der Regel „in“ einem Online-Konferenzraum, also auf einer **Online-Conferencing-Plattform** statt. Microsoft (mit Office Live Meeting), Adobe (mit Acrobat Connect Pro) oder Cisco (mit WebEx) sind Beispiele von führenden Software-Anbietern für Online-Konferenzen. Für die Durchführung eines Online-Meetings ist es dank dieser Online-Conferencing-Plattformen nicht mehr notwendig, dass sich die Gesprächsgruppe in einem realen Raum befindet. Ganz im Gegenteil: Die Teilnehmer sind nicht selten über das ganze Land, ja sogar über den Erdball verteilt. Sie sitzen vor ihrem PC und sind über ein Headset oder

ein Telefon akustisch und gegebenenfalls zusätzlich via Webcam (Videoübertragung) auch visuell miteinander verbunden. Über eine gemeinsame Internetadresse gelangen die Teilnehmer in einen gemeinsamen virtuellen Raum. Auf dieser Website können die Teilnehmer dieselben Dokumente sehen (zum Beispiel eine Präsentation) und sich mit speziellen Werkzeugen über diese Dokumente austauschen bzw. sie auch gemeinsam bearbeiten.



Online-Meetings veranstalten und besuchen

Ein Online-Meeting kommt zustande, indem der Veranstalter (auch Gastgeber genannt) auf der Plattform seiner Wahl ein Meeting anlegt. Dieser Vorgang erzeugt einen [Hyperlink](#), der dann an die Teilnehmer weitergeschickt wird. Die Eingeladenen klicken diesen Link, melden sich an (gegebenenfalls mit einem Passwort) und sind ab diesem Moment auf verschiedenen Ebenen mit den anderen Teilnehmern verbunden:

- **Akustisch** über ein Headset oder das Telefon
- Über den **gemeinsamen Bildschirm**: Alle Teilnehmer sehen dieselben Bilder auf ihren PC-Bildschirmen
- Optional auch visuell über eine **Videoübertragung** der einzelnen Teilnehmer

Die „Big Five“ für die Arbeit im Online-Meeting

Nun kann die Arbeit losgehen. Dafür bieten sich verschiedene Funktionen an. Der Markt der Web-Conferencing-Plattformen hat sich in den letzten Jahren rasant entwickelt, daher ist die Auswahl groß. Die Anbieter unterscheiden sich dabei in Punkten wie dem „Look & Feel“ der Arbeitsoberfläche, dem Vertriebsmodell oder auch in der Umsetzung der einzelnen Funktionen. Einige dieser Funktionen haben sich aber in den vergangenen Jahren zum Standard entwickelt – sie erfreuen sich großer Beliebtheit bei den Anwendern und sind daher auf den meisten Online-Conferencing-Plattformen zu finden:

- **Online-Präsentation**: Ein Teilnehmer der Arbeitsgruppe präsentiert ein beliebiges Dokument. Die anderen Teilnehmer sehen es auf ihren Bildschirmen.
- **Chat**: Kurze Nachrichten zwischen den Teilnehmern geben hier die Möglichkeit zum raschen und unkomplizierten Austausch während des OnlineMeetings. Der Chat (oder auch das „Instant Messaging“) zählt zu den beliebtesten Feedback-Werkzeugen.
- **Whiteboard**: das Online-Äquivalent zum Flipchart.

Zeichenwerkzeuge ermöglichen hier das Skizzieren eines gemeinsamen Bildes oder auch das Beschriften eines gemeinsam betrachteten Dokuments.

- **Abstimmung (oder „Voting“)**: Kleinere oder größere Umfragen bringen ein rasches Stimmungsbild. Der Moderator überträgt eine Frage inklusive Antwortmöglichkeiten auf die Bildschirme der Teilnehmer. Die Teilnehmer klicken ihre Präferenz an und liefern so ein schnelles Abstimmungsergebnis.
- **Application oder Desktop Sharing**: Diese Funktion steht meist in zwei verschiedenen Stufen (Levels) zur Verfügung:
 - **Präsentationsmodus**: Bei dieser Funktion arbeitet ein Teilnehmer an einem Dokument, die anderen Teilnehmer sehen dabei zu. Im Gegensatz zur reinen Online-Präsentation wird hier das Dokument während des gemeinsamen Arbeitsprozesses vom Präsentator auch verändert und alle Teilnehmer können diese Veränderungen in Echtzeit verfolgen.
 - **Remotemodus**: Der Begriff „Remote“ beschreibt die Fernsteuerung des Dokuments und ist die zweite Stufe des Application/Desktop Sharings. Hier wird das zu bearbeitende Dokument auch für andere Teilnehmer freigegeben, das heißt: Teilnehmer, die auf diese Art vom Moderator die Kontrolle über das Dokument erhalten haben, können es auch bearbeiten, während die anderen dabei zusehen. Wichtig ist: Die Teilnehmer erhalten in

diesem Prozess einen echten Zugriff auf das Dokument des Präsentators, das heißt, sie arbeiten de facto auch auf dessen Computer.

Ausführlicher werden die einzelnen Werkzeuge noch einmal in Kapitel 3.1 beschrieben.

Gemietet versus gekauft

Wer sich heute für den Einsatz einer Online-Conferencing-Software entscheidet, wird sich zunächst die Funktionen genauer anschauen und seine Wahl nach einem Produkt ausrichten, das den eigenen Anforderungen am ehesten entspricht. Darüber hinaus gilt es noch zu entscheiden, ob ein gehosteter Service oder der Kauf einer Softwarelizenz bevorzugt wird. Manche Anbieter haben beide Varianten im Angebot, manche Anbieter nur eine von beiden. Kurz zur Unterscheidung:

- Im Falle eines **gehosteten Service** greifen alle Teilnehmer über das Internet auf den Server des Anbieters zu. Man nutzt damit die Infrastruktur des Anbieters und bezahlt eine Benutzungsgebühr, die sich oft an der Anzahl der Teilnehmer und/oder der Dauer des Meetings orientiert.
- Manche Anbieter bieten darüber hinaus die Möglichkeit, eine **Lizenz der Software** zu erwerben, sodass der Kunde diese Software auf dem eigenen Server installieren kann.

Für welche Variante man sich entscheidet, hat mit den Kriterien der Sicherheit und der Frequenz zu tun: Je öfter man Online-Meetings einsetzen möchte und je höher dabei die Sicherheitsanforderungen des Unternehmens sind, desto eher werden die Überlegungen in Richtung einer eigenen Softwarelizenz gehen.

Noch ein Wort zur **Sicherheit**: Bedenken Sie, dass Sie bei jedem Online-Meeting Ihre Daten über das Internet austauschen und dass bei gehosteten Services diese Daten auch über den Server des Anbieters wandern. Erkundigen Sie sich daher vor Ihrer Entscheidung über die Sicherheitsphilosophie der verschiedenen Anbieter und sprechen Sie Ihren bevorzugten Dienstleister auch darauf an.

Bei einem Online-Meeting bzw. einer Web-Conference finden Gruppengespräche (Projektmeetings, Workshops, Teamtreffen) nicht im realen, sondern im virtuellen Konferenzraum statt. Die Teilnehmer sind dabei über das Internet miteinander verbunden. Für die Zusammenarbeit stehen verschiedene Werkzeuge zur Verfügung, die wichtigsten unter ihnen heißen Online-Präsentation, Chat, Whiteboard, Abstimmung und Application bzw. Desktop Sharing. Online-Conferencing-Dienstleistungen können als gehosteter Service oder als Lizenzmodell in Anspruch genommen werden.

