



Karin Hamann, Fabian Kempf

Online-Meetings in Krisensituationen

Foto: vitero/Peter Hölzle

Zeit und Geld für reale Meetings werden immer knapper – das gilt besonders für die Öffentliche Verwaltung. Doch internationale Organisationen wie die Europäische Arzneimittel-Agentur (EMA) in London müssen sich in Krisenzeiten wie etwa einer Grippe-Pandemie oder bei Terroranschlägen schnell und zuverlässig mit ihren Mitgliedsländern abstimmen können. Eine ideale Plattform dafür ist der virtual team room (vitero), denn dort lassen sich Besprechungen effizient durchführen.

Die Ausgangssituation

Die Europäische Arzneimittel-Agentur EMA ist zuständig für die Koordination der Zulassung sowie der laufenden Bewertung und Überwachung von in Europa zugelassenen Human- und Tierarzneimitteln. Die Zusammenarbeit mit einem Netzwerk aus internationalen Instituten und Behörden erfordert komplexe, weltweite Kommunikations- und Abstimmungsprozesse. Bei Naturkatastrophen, insbesondere bei Epidemien und Pandemien, sind Entscheidungen für schnelle Interventionsmaßnahmen gefragt. Dabei dürfen keinerlei Informationen verloren gehen.

Die Mitglieder der wissenschaftlichen Ausschüsse der EMA treffen sich in wöchentlichen oder monatlichen Zeitabständen oder tauschen sich per Telefonkonferenzen aus. Globale Entwicklungen wie etwa die zunehmende Gefahr von Seuchen und Terroranschlägen erforderte ein Umdenken in Bezug auf den Austausch zwischen Arbeitsgruppen und Experten der Komitees in einem Ernstfall, denn Geschwindigkeit und Effektivität der Kommunikation kann Leben retten.

Die Software vitero

Der virtual team room (vitero) bildet einen realen Besprechungsraum ab. Er ermöglicht die Übernahme vertrauter Kommunikations- und Moderationsgewohnheiten und ist dadurch leicht zu verstehen und zu bedienen. In der Mitte des Bildschirms gibt es einen Besprechungstisch, der als gemeinsame Präsentations- und Arbeitsfläche dient. Alle Teilnehmer haben ein Gesicht – wahlweise per Foto oder webcam-Livebild. Moderatoren strukturieren und führen die Besprechungen – dabei kann theoretisch jeder Teilnehmer diese Rolle einnehmen. Und da der Gesprächsverlauf und die Entscheidungen für alle sichtbar

dokumentiert und gespeichert werden können, lassen sich Protokolle mit wenigen Mausklicks erstellen.

Das Tool vitero berücksichtigt zahlreiche Anforderungen, die in herkömmlichen Web-Conferencing-Umgebungen meist zu wenig Beachtung finden. Dadurch können in vitero Entscheider wichtige Meetings effektiv durchführen, und zwar auch in größeren Gruppen von bis zu 40 Teilnehmern. Die Bedienung ist dabei so intuitiv, dass Neulinge ohne Schulung sofort in die Besprechung einsteigen können.

Die Teilnehmerresonanz

Befragungen der Teilnehmer erbrachten insgesamt sehr positive Rückmeldungen. Sie lobten insbesondere die hohe Effizienz der Meetings, die einfache Bedienung der Funktionalitäten in vitero, die klar geregelte Rednerreihenfolge und die Visualisierung der Besprechungsinhalte auf dem virtuellen Desktop. Gleichzeitig wurde die Atmosphäre als überwiegend entspannt beschrieben. Die Resonanz auf die Durchführung virtueller Meetings war so positiv, dass nun die behördenweite Einführung ansteht.



Die Autorin:

Karin Hamann hat Arbeits- und Organisationspsychologie in Tübingen studiert und arbeitet seit 2001 als Projektleiterin am Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO). Themenschwerpunkte: Computerbasierte Lern- und Kooperationsformen sowie die effektive Gestaltung von Kommunikation durch Online-Meetings.

hamann@wissensmanagement.net