

Virtuelle Klassenzimmer lassen sich nur bedingt als Kooperationstool einsetzen – E-Meetings leben von Rollenwechsel und aktiver Beteiligung

# Selbstdarsteller haben keine Chance mehr

**Zeitnot und Budgetgrenzen haben virtuellen Konferenzen und Kooperationen den Weg geebnet. Wichtig ist, dass Tools sich so nah wie möglich an der Realität orientieren. Wer vom E-Learning-Boom ein virtuelles Klassenzimmer übrig hat, kann dies nur teilweise für E-Meetings nutzen.**

„Virtuelle Klassenzimmer haben sich schon lange etabliert“, sagt Fabian Kempf, Geschäftsführer von Vitero, einer Ausgründung des Fraunhofer-Instituts für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO), die eine integrierte Software für Live E-Learning und E-Meetings anbietet. Doch genau das sei ihr Problem: Herkömmliche Tools wurden nach dem Vorbild von klassischen Präsenztrainings entwickelt: einer redet, die anderen hören zu. „Der Sprechanteil des Trainers ist sehr hoch, es gibt zu wenig Austausch mit den Teilnehmern“, kritisiert Kempf die einseitige Kommunikation. „Die Lerninhalte stehen zu 90 Prozent fest, da bleibt wenig Spielraum.“

Virtual Classrooms (VC) der ersten Stunde eignen sich daher nicht immer für den Einsatz in E-Meetings und E-Konferenzen. Daher haben die Anbieter von VCs und Web-Konferenzen den jeweils anderen Markt für sich entdeckt und passen ihre Software an. Bei HP hat man die Erfahrung gemacht, „dass sich die meisten Kunden für ein virtuelles Klassenzimmer interessieren“, sagt Maren Schmidt, zuständig für Business Development Learning Solutions bei HP Education Services. Der virtuelle Konferenzraum sei eine abgepeckte Version, in der es zum Beispiel keine Umfragen gebe.

## Marke Eigenbau schafft nur Probleme

Von der Idee, ein bestehendes virtuelles Klassenzimmer selbst durch neue Features zu ergänzen – ob selbst entwickelt oder gekauft – hält Werner Jäger wenig. Der Systemadministrator ist bei der Telekom Training für die E-Learning-Server zuständig. „Es ist besser und sogar bil-

liger, ein ganz neues Tool zu kaufen“, glaubt er, „denn man bekommt es nie so hin, dass es einheitlich ist und alle nötigen Funktionen abdeckt.“ Je mehr unterschiedliche Elemente, desto mehr Arbeit hat der Administrator bei der Rechtevergabe und Pflege der Teilnehmerdaten.

Während ein VC eher statisch angelegt ist, handelt es sich bei Collaboration immer um dynamische Prozesse. Dazu müssen Voraussetzungen geschaffen werden, die im VC eine untergeordnete Rolle spielen: „Das Voice-over-IP muss eine exzellente Sprachqualität ohne Verzögerung liefern“, sagt Jäger. Als Alternative hilft eine parallele Telefonkonferenz nicht weiter: „Das führt zu Medienbrüchen“, warnt Julia Probst, Projektleiterin bei Liveplace, einem Vertriebspartner von Centra, „dann weiß niemand mehr, wer gerade etwas sagt.“

## Jeder hat Zugriff auf die Dokumente

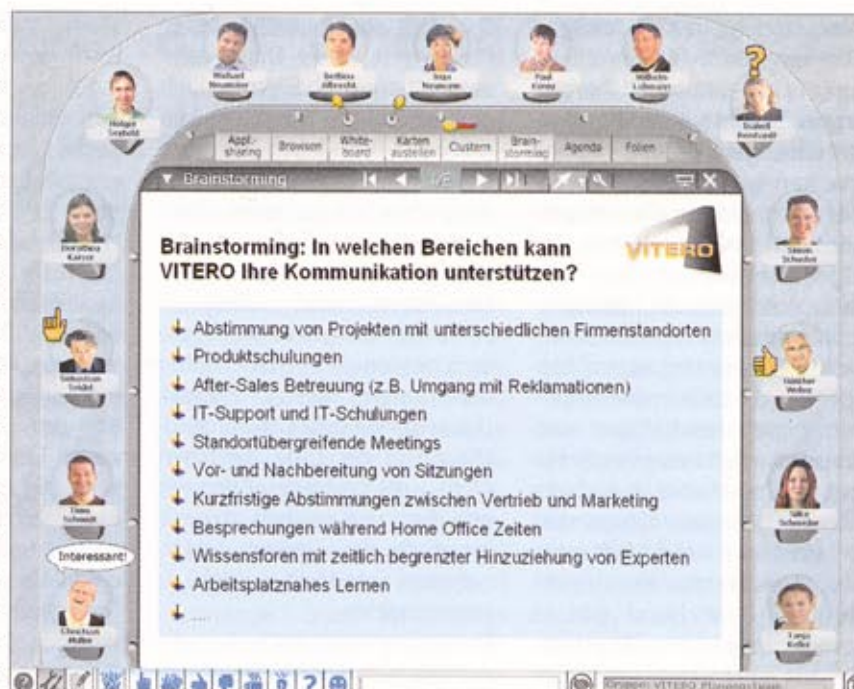
Punkt zwei auf der Rangliste ist ein gut funktionierendes Application-Sharing. In einem VC ist diese Funktion nicht wichtig – dort findet man lediglich ein Application-Viewing, das einem Teilnehmer ermöglicht, Fragen leichter visuell zu konkretisieren. Änderungen im Dokument sind hier weder möglich noch erwünscht.

In einem E-Meeting geht es um die Erarbeitung gemeinsamer Resultate. Und das setzt voraus, dass jeder ein Zugriffsrecht auf alle Dokumente hat – sei es eine SAP-Auswertung, eine CAD-Zeichnung oder eine Excel-Tabelle mit den Verkaufszahlen. „Alle Dateien, die man im Arbeitsalltag auf seinem PC nutzt, sollten ohne jegliche Konvertierung auch für E-Meetings einsetzbar sein“, rät Probst von Liveplace.

„Änderungen müssen für alle sichtbar sein“, so Kempf. HP geht sogar noch einen Schritt weiter: Nach Meinung von Schmidt sollten künftige Tools es ermöglichen, nicht nur gemeinsam an Dokumenten zu arbeiten, sondern auch die Historie festzuhalten, um Änderungen eindeutig nachvollziehen zu können. All das erfordert viel Transparenz. Für einen reibungslosen Ablauf müssen Teamleiter die Regeln festlegen, dann aber die Zügel locker lassen: „Das System gibt schon sehr viel Disziplin vor“, meint Kempf, „Selbstdarsteller gibt es kaum noch.“

„Lange Zügel“ heißt, dass die Teilnehmer spontan ihre Rollen tauschen können. Das ist ungewohnt, es gibt keine klassische Einteilung in Dozent und Klasse, Trainer und Lerner, Experte und Laie. Ob moderieren, präsentieren oder protokollieren – jeder kann und soll sich aktiv in die E-Konferenz einbringen. Das setzt voraus, „dass jeder Teilnehmer selbst seinen Audiokanal öffnen kann“, betont Kempf, „auch auf die Gefahr hin, sein virtuelles Gegenüber zu unterbrechen.“

Das Herzstück der Collaboration Tools ist die Oberfläche: Unabhängig von seiner technischen Vorbildung muss sich jeder User sofort darin zurechtfinden. Das gilt auch für VCs. „Ein einfacher Aufbau ist entscheidend für die Akzeptanz“, so Schmidt. Sie empfiehlt, die Sessions anfangs kurz zu halten und die User schrittweise an die Bedienung heranzuführen. „Je mehr man



Die Vitero-Oberfläche mutet spielerisch an, doch nach Studien des Fraunhofer IAO brauchen User in Meetings ein Bild von ihrem Gegenüber. Foto: Vitero

über die Bedienung nachdenken muss“, so Kempf, „desto weniger Aufmerksamkeit bleibt für das eigentliche Thema.“ Wenn ein Meeting kurzfristig von Web-Conferencing-Neulingen einberufen wird, kann ein erfahrener Co-Moderator durch das Programm führen.

## Die Zielgruppen sind unterschiedlich

Alles weitere ist Geschmackssache: Anwesenheitslisten zum Scrollen oder als runder Tisch, Melden per Handzeichen oder Buttons, Timer, Feedback, Klatschen, Daumen nach unten – der Phantasie sind keine Grenzen gesetzt. Diese Nice-to-have-Gimmicks lenken aber von der Arbeit ab. Tony Kula, Geschäftsführer von Meetyoo Conferencing, hält nichts von dem Feature-Krieg: „Für die meisten Anwendungen braucht man das alles nicht.“

Nicht nur die technischen Möglichkeiten, auch die Bedarfsträger unterscheiden sich: „Bei der

Integration eines VC sprechen wir mit der HR-Abteilung und Personalentwicklung“, betont Probst. „Für Collaboration wenden wir uns an den Produktmanager, Vertriebsleiter oder das Marketing.“

Die zentrale Aufgabe ist es, die unterschiedlichen Zielgruppen von den Vorzügen von Online-Meetings zu überzeugen. Denn sie sparen bares Geld: Nicht nur Reisekosten und die Abwesenheit vom Arbeitsplatz schlagen zu Buche, auch die Geschäftsprozesse lassen sich straffen. Wenn etwa ein Protokoll direkt im Meeting erstellt wird, kann jeder sofort seine Änderungen vornehmen. „Dadurch lässt sich ein wochenlangender Prozess auf Minuten reduzieren.“

Der Erfolg hat weniger mit den technischen Möglichkeiten als mit dem Konzept zu tun. Wenn Konferenzen schlecht vorbereitet, wenig strukturiert und ineffizient sind, ist das ein generelles Problem. Kula: „Wichtig ist, dass man das einfach mal probiert“. Kirsten Seegmüller/ms

## Was Klassenräume bieten

Wer seine virtuellen Klassenräume (VCs) auch für Web-Meetings nutzen will, sollte auf folgende Funktionalitäten achten:

- **Audio:** Voice-over-IP sollte eine hohe Sprachqualität haben. Bei Browser-basierten Lösungen wird die Soundkarte nicht automatisch eingestellt, was bei ungeliebten Usern zu Problemen führen kann.
- **Anwesenheitslisten:** Beim Lernen reicht es, wenn der Dozent den Überblick behält, in E-Meetings sollte jeder wissen, wer online ist.
- **Application Sharing:** Moderne VCs lassen nicht nur ein Betrachten von Dokumenten zu, sondern erlauben auch Änderungen.
- **Feedback:** Tests und Umfragen sind für E-Meetings unwichtig.
- **Rollen und Rechte:** Ältere VCs lassen nur einen Sprecher zu. Für E-Meetings müssen Rollen beliebig verteilt werden können. Das geht über den Moderator oder die Weitergabe von Rede-Tokens.
- **Sicherheit:** Das Tool muss Firewall-friendly sein, darf keine eigene Softwareinstallationen erfordern, sondern nur Anwendungsdateien.
- **Video:** ist in den meisten Fällen nicht nötig.
- **Struktur:** Neben dem Gemeinschaftsraum muss es kleinere Räume für die Gruppenarbeit geben.
- **Whiteboard:** Wenn man nicht an Objekten arbeitet, eignet sich ein Whiteboard für die Visualisierung.

Kirsten Seegmüller/ms