

Wie unterstützt man Videokonferenz-Neulinge in Webinaren?

Man sieht jemanden sprechen, hört aber nichts. Jemand anderes kämpft damit, die Veranstaltung überhaupt zu starten oder verursacht bei jedem Wort Rückkopplungen. Wahrscheinlich hat jeder schon einmal einen ähnlichen Fall miterlebt und vermutlich hatte auch jeder bei einer seiner ersten Videokonferenzen ein Problem, über das man nach ein paar weiteren Videokonferenzen selber schmunzeln muss.

Was aber kann man tun, um jemanden, der noch nie oder nur selten an Videokonferenzen oder Webinaren teilgenommen hat, zu unterstützen?

Vor der Veranstaltung

Zusammen mit dem Einladungslink kann man ein Pdf mitschicken, das die grundlegende Nutzung des verwendeten Tools und ein paar der häufigsten Probleme erklärt. Wenn man das Glück hat, technisch-versierte Kollegen zu haben, die bereit sind den Technik-Support während der Veranstaltung zu übernehmen, kann man vor der Veranstaltung außerdem die Telefonnummer der Kollegen mitschicken. Hier sollte man aber daran denken einen Zeitraum anzugeben, in dem für den Telefon-Support angerufen werden darf.

Vor größeren Veranstaltungen kann es außerdem sinnvoll sein, einen Technik-Check anzubieten. Das ist eine Veranstaltung, die unter den gleichen Bedingungen stattfindet, wie die eigentliche Veranstaltung. Also im gleichen Tool, mit der gleichen Support-Telefonnummer, etc. Dabei werden die Teilnehmer dann durch die notwendigen Funktionen (z.B. Video & Kamera) geführt und können direkt Fragen stellen, wenn bei ihnen technische Probleme auftauchen.

Während der Veranstaltung

Die Moderatoren sollten mind. 10 min vor dem offiziellen Beginn der Veranstaltung online sein und diese eröffnen. Dabei können Sie nicht nur schon ein wenig Smalltalk betreiben, um soziale Nähe aufzubauen, sondern auch erste Technik-Probleme lösen. In einer perfekten Welt hat man während der Veranstaltung die Unterstützung, der/des oben bereits erwähnten, technik-affinen KollegIn, der/die Supportanfragen via Telefon und Chat beantwortet. Falls Sie keine solchen KollegInnen haben, gibt es immer noch die Möglichkeit, eine Firma mit dem Technik-Support zu beauftragen. Das ist aber natürlich nicht ganz billig. Als Einzelkämpfer kann man nur versuchen, möglichst viele Probleme vor

dem Beginn der eigentlichen Veranstaltung zu lösen: indem man Infomaterial, und -links mitschickt und eben vor dem Beginn schon zum Problemlösen „da“ ist.

Wenn damit zu rechnen ist, dass die meisten Teilnehmer nur wenig Erfahrung mit Webinaren oder dem verwendeten Tool haben, kann man auch einplanen, in der ersten Viertelstunde in die notwendigen Funktionen einzuführen. Also eine Art Technik-Check direkt in die Veranstaltung zu integrieren. Das sollte aber unbedingt im Zeitplan berücksichtigt werden.

Bei eher heterogenen Gruppen kann man diesen Mini-Technik-Check und die Tool-Einführung auch in den 15 Minuten vor dem offiziellen Beginn der Veranstaltung ankündigen, damit die erfahreneren Teilnehmer sich nicht langweilen und die weniger erfahrenen nicht befangen sind, Fragen zu stellen.

Ganz allgemein empfiehlt es sich außerdem, die Veranstaltungen technisch eher simpel zu gestalten. Also nicht allzu viele verschiedene weitere Tools zu verwenden, um die Tool-Neulinge nicht zu überfordern und zu frustrieren. Wenn Sie z.B. planen, Umfragen durchzuführen können Sie das natürlich online machen (z.B. über Ihr Videokonferenztool, mentimeter, TEDME, ec.). Wenn Ihnen das aber nicht benutzerfreundlich genug ist kann man auch einfach analog arbeiten. Blenden Sie dazu einfach Ihre Frage und die verschiedenen Antwortmöglichkeiten ein (z.B. in dem Sie über die Teilen-Funktion eine PPP-Folie zeigen). Für Antwort A sollen die Teilnehmer dann z.B. einen blauen, für Antwort b einen grünen und für Antwort c einen roten Zettel in die Kamera halten. Aber natürlich müssen auch solche analogen Methoden vorbereitet werden. Am Schönsten ist es, den Teilnehmern vorab etwas per Post zu schicken. Aber man kann sie natürlich auch einfach bitten, Papier oder Gegenstände in den entsprechenden Farben vorzubereiten. Noch einfacher für die Vorbereitung und die Teilnehmer ist es, wenn Sie versuchen sich auf Ja-Nein-Fragen zu beschränken, dann können die TeilnehmerInnen einfach mit dem nach oben oder unten gereckten Daumen im Bild antworten.

Zusammengefasst lässt sich sagen: keep it simple und Vorbereitung ist Alles!



