

Quellenangabe: Astrid Emperer, Bence Lukács, Barbara Wimmer, Daniela Wolf (2016): Webkonferenzen mit Mehrwert: Einsatzmöglichkeiten von Webkonferenzen zur Förderung und Intensivierung der Kommunikation an Hochschulen. In: E-Learning: Warum nicht? Eine kritische Auseinandersetzung mit Methoden und Werkzeugen. Beiträge zum 15. E-Learning Tag der FH Joanneum am 15. September 2016.

# Webkonferenzen mit Mehrwert:

## Einsatzmöglichkeiten von Webkonferenzen zur Förderung und Intensivierung der Kommunikation an Hochschulen

Astrid Emperer, Bence Lukács, Barbara Wimmer, Daniela Wolf (Ferdinand Porsche FernFH)

### **Zusammenfassung:**

*Die Einsatzmöglichkeiten von Webkonferenzen sind vielfältig, jedoch nicht immer zielführend. Der Beitrag zeigt anhand von praktischen Beispielen, die das E-Learning Team der Ferdinand Porsche FernFH begleitet hat, die Stärken und Schwächen virtueller Kommunikation und wie diese an Hochschulen durch Webkonferenzen gefördert und intensiviert werden kann. Im Anschluss werden die Erfahrungen mit Webkonferenzen zusammengefasst und Empfehlungen für einen Einsatz mit Mehrwert gegeben.*

**Schlüsselwörter:** Webkonferenzen, Hochschullehre, Webbasierte Kommunikation, virtuelle Zusammenarbeit, E-Learning

## 1. Einführung

Webkonferenzen - zu denen Webinare, Webmeetings und Webcasts zählen - sind über das Internet durchgeführte Treffen, in denen die teilnehmenden Personen via Chat, Mikrofon und Webcam miteinander interagieren. Je nach Webkonferenzsystem stehen den Teilnehmer\*innen auch weitere Tools wie Whiteboard, Abstimmung, Screen- und Filesharing zur Verfügung (Martin & Parker 2014, 193). An Hochschulen gehören Webkonferenzen jedoch trotz langjähriger Verfügbarkeit und Forschung bis jetzt noch nicht zu den alltäglich genutzten Kommunikationsdiensten wie Telefon oder E-Mail. Dabei lassen sich Webkonferenzen an Hochschulen vielfältig einsetzen – als ergänzendes (Kommunikations-) Angebot, Ersatz von Präsenzveranstaltungen oder zur virtuellen Zusammenarbeit unter Hochschulmitarbeiter\*innen.

Damit Webkonferenzen einen Mehrwert bringen, bedarf es einer Bedienungs- und Moderationskompetenz sowie einem für den Einsatz an der Hochschule geeigneten Webkonferenz-Tool. Dieses sollte auf verschiedenen Betriebssystemen funktionieren

Quellenangabe: Astrid Emperer, Bence Lukács, Barbara Wimmer, Daniela Wolf (2016): Webkonferenzen mit Mehrwert: Einsatzmöglichkeiten von Webkonferenzen zur Förderung und Intensivierung der Kommunikation an Hochschulen. In: E-Learning: Warum nicht? Eine kritische Auseinandersetzung mit Methoden und Werkzeugen. Beiträge zum 15. E-Learning Tag der FH Joanneum am 15. September 2016.

(Windows, Mac, Linux) und leicht zu bedienen sein (Yilmaz Ozden & Hofstetter 2010, 19). Es sollte für genügend Teilnehmer\*innen ausgelegt sein und das Teilen des Bildschirms sowie von Dokumenten (PDFs, PowerPoint Präsentationen, etc.) sollte möglich sein, um Inhalte visualisieren zu können. Audio- und Videorechte der Teilnehmer\*innen sollten individuell festlegbar sein, damit eine reibungsfreie Übertragung gewährleistet werden kann - denn je mehr Personen Audio und Video nutzen, desto mehr Bandbreite wird benötigt. Eine Aufnahmefunktion ist ebenfalls sinnvoll um Aufzeichnungen im Nachhinein zur Verfügung stellen zu können. Weitere für die Lehre und Online-Zusammenarbeit interessante Anwendungen, die Webkonferenzsysteme bieten, sind virtuelle Tafeln (Whiteboard), Dateidownloads oder Umfragetools.

## **2. Webkonferenzen an der FernFH**

Die Ferdinand Porsche FernFH bietet berufsbegleitende Studiengänge mit hohem Fernlehranteil an. Da 80 Prozent des Studiums ortsungebunden absolviert werden, stellt der Einsatz von Webkonferenzen einen wichtigen Baustein der Lehre dar. Hochschulmitarbeiter\*innen haben außerdem die Möglichkeit Mobile Working<sup>1</sup> nachzugehen - Webkonferenzen werden daher im Arbeitsalltag oft genutzt. Dadurch, dass sie Distanz überbrücken, bereichern sie nicht nur die Kommunikation, sie fördern auch das Gemeinschaftsgefühl, die Kollaboration und die Interaktivität (Cook et al. 2011).

An der FernFH erfolgen Webkonferenzen in unterschiedlichen Formen und Kombinationen. In der Lehre kommt dabei größtenteils Adobe Connect zum Einsatz, im Arbeitsalltag Skype for Business. Online-gestützte Vorlesungen werden häufig in der Einstiegsphase, d.h. für ein virtuelles Kick-Off Meeting eingesetzt, in der die Lehrveranstaltung und ihre Organisation vorgestellt wird. Der Einsatz kann ebenso bei der Prüfungsvorbereitung von Vorteil sein, denn durch die Zusammenfassung der Schwerpunkte in der Lehrveranstaltung, können Lernende zusätzliche Unterstützung erhalten. Dass dabei von Angesicht zu Angesicht miteinander kommuniziert werden kann, schafft eine offene und persönliche Atmosphäre. Die Möglichkeit

---

<sup>1</sup> Unter Mobile Working versteht die FernFH, außerhalb ihres Büros in Wiener Neustadt (Zulingergasse 4) zu arbeiten. Das kann zuhause, im Studienzentrum Wien (Mariahilferstrasse 99), unterwegs, während längerer Anreisewege, in einem Kaffeehaus, im Hotel, etc. sein. Grundsätzlich arbeiten alle MitarbeiterInnen eigenverantwortlich an ihren Aufgaben und können in Absprache mit der/dem Vorgesetzten Mobile Working vereinbaren.

Quellenangabe: Astrid Emperer, Bence Lukács, Barbara Wimmer, Daniela Wolf (2016): Webkonferenzen mit Mehrwert: Einsatzmöglichkeiten von Webkonferenzen zur Förderung und Intensivierung der Kommunikation an Hochschulen. In: E-Learning: Warum nicht? Eine kritische Auseinandersetzung mit Methoden und Werkzeugen. Beiträge zum 15. E-Learning Tag der FH Joanneum am 15. September 2016.

aufkommende Fragen gleich beantworten zu können und gegebenenfalls Dateien zu teilen, fördert das Verständnis (Grant & Cheon, 2007).

Weitere Einsatzfelder von Webkonferenzen an der FernFH sind Stimmungsbarometer und Diskussionsrunden, welche dem Erfahrungsaustausch und der Reflexion dienen. Die Moderation fällt den Lehrenden allerdings oft deutlich schwerer als im traditionellen Hörsaal. Die Ursache dürfte darin zu suchen sein, dass sich der virtuelle Austausch in der Regel aus einem Effizienzgedanken hinsichtlich Zeit und Kosten heraus entwickelt (Akin & Rumpf 2013, 384). Laut Akin und Rumpf (2013, 384) führt das meistens auch dazu, dass die virtuelle Begegnung nur in Form von formellen Meetings mit Agenda stattfindet. Der Small-Talk am Rande entfällt zugunsten der "Funkdisziplin" (Akin & Rumpf 2013, 384).

Die Ergebnisse von Lehrveranstaltungsevaluierungen haben gezeigt, dass das Konzept "Flipped Webkonferenz" von den Studierenden sehr gut angenommen wurde. Als konkretes Beispiel soll dazu die Lehrveranstaltung "Human Resource Services & Talent Management" genannt werden, ein Szenario in dem Gruppen unterschiedliche Themen zugewiesen bekommen, diese eigenständig ausarbeiten und sich anschließend im Webkonferenz-Raum zur Besprechung, Reflexion und Vertiefung des Themas treffen. Die Aufzeichnung bietet die Chance später wesentliche Gedanken für die gesamte Studierendengruppe zur Verfügung zu stellen. Obwohl solche Gruppenarbeiten über Webkonferenzsysteme beliebt sind, ist zu bedenken, dass virtuelle Gruppen aufgrund räumlicher Distanz, reduzierter Mimik und Gestik schwieriger zu gestalten sind als analoge Gruppen. Ein kritischer Punkt ist die Kontrolle der Studierenden, da während eines virtuellen Meetings kaum zu überwachen ist, inwieweit einzelne Gruppenmitglieder aktiv beteiligt bzw. aufmerksam sind (Senst, 2001).

Neben dem Einsatz in der Lehre werden Webkonferenzen an der FernFH zur internen Kommunikation verwendet. Neben Update-Events (z.B. Neuigkeiten aus der IT-Abteilung), werden Webkonferenzen auch für virtuelle Besprechungen herangezogen. Eine klare Struktur (z.B. eine Agenda) und Moderation sind schon in analogen Teams wichtig, in einem virtuellen Arbeitsumfeld sind sie erfahrungsgemäß noch kritischer. Oft wird bei der Einführung solcher virtuellen Besprechungen bzw. Zusammenarbeit davon ausgegangen, dass wenig bis keine Vorbereitung erforderlich ist und die nötigen Fertigkeiten nur technischer Natur sind und durch "Learning by Doing" erworben werden können (Iten, 2000). Letztlich will auch das Präsentieren im virtuellen Raum gelernt sein, da es sich von dem im realen Raum wesentlich unterscheidet.

Quellenangabe: Astrid Emperer, Bence Lukács, Barbara Wimmer, Daniela Wolf (2016): Webkonferenzen mit Mehrwert: Einsatzmöglichkeiten von Webkonferenzen zur Förderung und Intensivierung der Kommunikation an Hochschulen. In: E-Learning: Warum nicht? Eine kritische Auseinandersetzung mit Methoden und Werkzeugen. Beiträge zum 15. E-Learning Tag der FH Joanneum am 15. September 2016.

Zusätzlich zu den bereits genannten Einsatzszenarien wurden mit Unterstützung des E-Learning Teams auch Impulsvorträge von externen Gastvortragenden live über das Webkonferenzsystem übertragen. So konnten auch virtuell zugeschaltete Teilnehmer\*innen den Vorträgen beiwohnen und im Chat Fragen stellen, die dann von vor Ort anwesenden Moderator\*innen an die/den Gastvortragende/n gerichtet wurden. Nachdem die grundsätzliche Webkonferenzsystem-Nutzung ausprobiert werden konnte, waren die Hürden für eine alleinige Nutzung geringer.

Um die beschriebenen Szenarien in der Praxis umzusetzen, sind neue, schlüssige Konzepte notwendig. Diese müssen nicht nur auf das vorhandene Webkonferenzsystem, sondern auch auf die Medienkompetenz der Lehrenden, Lernenden und Hochschulmitarbeiter\*innen abgestimmt sein.

### **3. Empfehlungen für gelungene Webkonferenzen**

Damit Webkonferenzen reibungslos ablaufen und Mehrwert bringen, ist eine gründliche Vorbereitung erforderlich. So ist es wichtig, Teilnehmer\*innen zeitgerecht darüber zu informieren, welche technischen Voraussetzungen zu erfüllen sind, sowie darauf hinzuweisen, wo die eigene Ausstattung getestet werden kann (viele Webkonferenz-Tools bieten integrierte Audio-Checks) und ob gegebenenfalls Zusatzsoftware installiert werden muss. Der Technik allein ist ein gelungenes Webkonferenz-Szenario jedoch nicht geschuldet. Im Folgenden sollen einige aus den Erfahrungen an der FernFH abgeleitete Empfehlungen vorgestellt werden.

Lehrende, Studierende und Mitarbeiter\*innen an Hochschulen sollten sich mit dem eingesetzten Werkzeug vertraut machen und lernen, dieses ohne Unterstützung zu verwenden. Werden die Möglichkeiten, die ein Webkonferenz-Tool bietet verstanden, kann es optimal für das eigene Szenario eingesetzt werden (Gyorke 2006, 2).

Es soll vermieden werden virtuelle Besprechungen durchzuführen ohne sich mit Struktur, Moderation und virtuellen Arbeitsformen auseinanderzusetzen, um einen effektiven Kommunikations- und Informationsaustausch zu gewähren.

Quellenangabe: Astrid Emperer, Bence Lukács, Barbara Wimmer, Daniela Wolf (2016): Webkonferenzen mit Mehrwert: Einsatzmöglichkeiten von Webkonferenzen zur Förderung und Intensivierung der Kommunikation an Hochschulen. In: E-Learning: Warum nicht? Eine kritische Auseinandersetzung mit Methoden und Werkzeugen. Beiträge zum 15. E-Learning Tag der FH Joanneum am 15. September 2016.

Die Angst von der Technik gesteuert zu sein, kann für die Schaffung einer persönlichen Atmosphäre hinderlich sein. Bevor mit dem Inhaltlichen gestartet wird, sollte der Ablauf erläutert und darauf hingewiesen werden, wo Fragen deponiert werden können. Zur Auflockerung können Ice-Breaker, wie etwa Abstimmungen, Fragen oder informelle Gespräche nützlich sein.

Um den Einstieg in die virtuelle Kommunikation zu erleichtern, sollten auch Moderator\*innen hinzugezogen werden. So können sich etwa Lehrende auf das Inhaltliche konzentrieren, während eine moderierende Person die Bedienung der Werkzeuge und die technische Betreuung übernimmt (Mengel 2011, 9). Es wird empfohlen, Moderator\*innen dann einzusetzen, wenn die Teilnehmer\*innen zu Interaktivität aufgefordert sind. Wird die Kommunikation nur auf den Chat beschränkt, ist die von den Teilnehmer\*innen intendierte Abfolge der Beiträge nicht gegeben (Ertl et al. 2013, 321). Durch den verstärkten Einsatz von Audio- und Videoberechtigungen für Teilnehmer\*innen können Hemmschwellen abgebaut werden. Hier ist zu beachten, dass zu Beginn vereinbart werden muss, wie Wortmeldungen gehandhabt werden, um durcheinander sprechen oder sich gegenseitig ins Wort fallen zu verhindern. Um die Aufmerksamkeit der Teilnehmer\*innen zu halten, kann es hilfreich sein, die virtuelle Veranstaltung durch Abstimmungen und Fragen zu unterbrechen. Auch gilt zu beachten, dass bei online-gestützten Vorlesungen, Unterrichtskonzepte aus der Präsenzlehre nicht 1:1 übernommen werden können, wenn sie didaktisch sinnvoll bleiben sollen (Grant & Cheon, 2007).

Als Einstiegsszenario bietet sich die Übertragung von vor Ort gehaltenen (Impuls-) Vorträgen mittels Webkonferenzsystem an. Dadurch kann das Thema "Webkonferenzen" langsam eingeführt werden und in die breite Organisation der Hochschule getragen werden. Für solche (hybriden) Szenarien sollte eine Person für die Moderation eingeplant werden.

#### **4. Fazit**

Hochschulen werden zukünftig nur dann in der Lage sein, eine innovative Position zu behalten, wenn sie neue Technologien, Konzepte und innovative Organisations- und Kommunikationsstrukturen einsetzen. Webkonferenzen können in diesem Zusammenhang als eine Möglichkeit gesehen werden, die Kommunikationswerkzeuge gerade auch kleiner und mittlerer Hochschulen zu erweitern. Des Weiteren bietet der Einsatz von Webkonferenzen

Quellenangabe: Astrid Emperer, Bence Lukács, Barbara Wimmer, Daniela Wolf (2016): Webkonferenzen mit Mehrwert: Einsatzmöglichkeiten von Webkonferenzen zur Förderung und Intensivierung der Kommunikation an Hochschulen. In: E-Learning: Warum nicht? Eine kritische Auseinandersetzung mit Methoden und Werkzeugen. Beiträge zum 15. E-Learning Tag der FH Joanneum am 15. September 2016.

besonders in berufsbegleitenden Studien eine Möglichkeit, die einer Face-to-Face Kommunikation nahekommt.

Der Erfolg einer Webkonferenz ist nicht nur technischer Natur, sondern mehreren Faktoren zuzuschreiben, die sich gegenseitig ergänzen und verstärken. Die in Kapitel 2 genannten Stärken und Schwächen zeigen, dass die Kommunikation über Webkonferenzsysteme nicht nur mit Chancen, sondern auch mit Herausforderungen verbunden ist. Es wird zum Beispiel Lehrenden schwerfallen, Webkonferenzen zu moderieren, wenn diese nicht die notwendigen Moderationskompetenzen dafür besitzen und auch von Seiten der Hochschule keine Vorbereitung diesbezüglich erhalten haben.

Hochschulen müssen Akzeptanz für diese Kommunikationsform schaffen, ansonsten wird es schwierig, Lehrende und Hochschulmitarbeiter\*innen dafür zu begeistern. Daraus ergeben sich folgende Handlungsempfehlungen:

Noch befinden sich die meisten Hochschulen in einer frühen Phase die Potentiale zu entdecken. Webkonferenzen sollen an Hochschulen zum alltäglichen Kommunikationswerkzeug werden.

Hinsichtlich Fortschritt und Innovation ist es wichtig, nicht fortwährend nach weiteren, neuen Einsatzszenarien zu suchen, sondern die gut funktionierenden zu Best Practices auszubauen. Dies ermöglicht, Erfahrungen zu sammeln und im eigenen Arbeitsumfeld einsetzen zu können.

Ebenso sollen an Hochschulen technische sowie personelle Ressourcen geschaffen werden, die eine entsprechende Unterstützung für eine erfolgreiche Umsetzung von Webkonferenzen ermöglichen. Dadurch können innovative Konzepte erfolgreich realisiert werden und weitere Einsatzszenarien erkundet und für den eigenen Kontext übernommen werden.

Quellenangabe: Astrid Emperer, Bence Lukács, Barbara Wimmer, Daniela Wolf (2016): Webkonferenzen mit Mehrwert: Einsatzmöglichkeiten von Webkonferenzen zur Förderung und Intensivierung der Kommunikation an Hochschulen. In: E-Learning: Warum nicht? Eine kritische Auseinandersetzung mit Methoden und Werkzeugen. Beiträge zum 15. E-Learning Tag der FH Joanneum am 15. September 2016.

## Literaturverzeichnis

- Akin, Niyazi & Rumpf, Jörg (2013). Führung virtueller Teams. In: Gruppendynamik und Organisationsberatung. December 2013, Volume 44, Issue 4, pp 373-387.
- Cook, Michelle, Annetta, Leonard A., Dickerson, Daniel. L. & Minogue, James (2011). In-service teachers' perceptions of online learning environments. Quarterly Review of Distance Education, 12(2), 73-79.
- Ertl, Bernhard, Helling, Kathrin, Herbst, Ilona, Paechter, Manuela & Rakoczi, Gergely (2013). Lernen mit Videokonferenzen. L3T Lehrbuch für Lernen und Lehren mit Technologien. Das E-Book, 319-325.
- Grant, Michael. M. & Cheon, Jongpil (2007). The value of using synchronous conferencing for instruction and students. Journal of Interactive Online Learning, 6(3), 211-226.
- Gyorke, Allan (2006). Faculty guide to teaching through videoconferencing. Online unter: <http://clc.its.psu.edu/sites/default/files/content-classrooms/Videoconferencing.pdf> [Stand: 08.06.2016]
- Iten, Pascal A. (2000). Virtuelle Auslandseinsätze von Personal in multinationalen Unternehmen aus der Sicht aktueller Erkenntnisse des Wissensmanagements. Bamberg: Difo-Druck.
- Martin, Florence & Parker Michele A. (2014). Use of Synchronous Virtual Classrooms: Why, Who, and How? In: MERLOT Journal of Online Learning and Teaching, Volume 10, No. 2, June 2014. Online unter: [http://jolt.merlot.org/vol10no2/martin\\_0614.pdf](http://jolt.merlot.org/vol10no2/martin_0614.pdf) [Stand: 08.06.2016]
- Mengel, Sandro (2011). Didaktische Szenarien für Live-E-Learning im virtuellen Klassenzimmer. Ein Erfahrungsbericht aus der Praxis, für die Praxis. Online unter: [www.fernuni-hagen.de/ksw/medienblog/wp-content/uploads/2011/01/vc\\_didaktik\\_mengel\\_2011.pdf](http://www.fernuni-hagen.de/ksw/medienblog/wp-content/uploads/2011/01/vc_didaktik_mengel_2011.pdf) [Stand: 10.06.2016]
- Senst, Erik (2001): Virtuelle Teamarbeit. Ein Lernprogramm im Medienverbund zur Einrichtung und Betreuung virtueller Teams. Books on Demand GmbH, Norderstedt. Erik Senst/Sensed-Media, Kiel, 2001
- Yilmaz Ozden, Sule & Hofstetter, Fred (2010). Student Perceptions of Web-conferencing in Hybrid Classes. Action Research Project. Online unter: <http://udel.edu/~shule/new/ActionResearchPaper.pdf> [Stand: 08.06.2016]

Quellenangabe: Astrid Emperer, Bence Lukács, Barbara Wimmer, Daniela Wolf (2016): Webkonferenzen mit Mehrwert: Einsatzmöglichkeiten von Webkonferenzen zur Förderung und Intensivierung der Kommunikation an Hochschulen. In: E-Learning: Warum nicht? Eine kritische Auseinandersetzung mit Methoden und Werkzeugen. Beiträge zum 15. E-Learning Tag der FH Joanneum am 15. September 2016.

### **Autor\*inneninfo:**

**Emperer, Astrid, BA**, Mitarbeiterin im E-Learning und Web-Support Center der FernFH, Studium der Politikwissenschaft, derzeit Ausbildung zur Trainerin in der Erwachsenenbildung, Interessenschwerpunkte: Kompetenz- und Lerner\*innen-zentriertes Lernen und Optimierung von Lehr- und Lernszenarien unter Einsatz neuer Medien

**Lukács, Bence, BEd**, Abschluss Lehramtstudium für Neue Mittelschulen, derzeit MA Studium Bildung und Medien: eEducation, tätig in Schulentwicklungsprojekten der PH Wien, Mitarbeiter im E-Learning und Web-Support Center an der FernFH, neben diesen Tätigkeiten im Bildungsbereich auch als Sporttrainer aktiv

**Wimmer, Barbara**, Mitarbeiterin im E-Learning und Web-Support Center an der FernFH, derzeit MSc Studium Educational Technology, Interessenschwerpunkte: Digitale Medien Produktion, Game Based Learning, Kurzfilm als Werkzeug zur Wissensvermittlung, Gestaltung von multimedialen Lehr- und Lerndesigns

**Wolf, Daniela, Bakk. MSc MA MA**, Leitung E-Learning und Web-Support Center an der FernFH, Studienabschluss in Informatikmanagement, Wissensmanagement, eEducation und Informatikdidaktik in Wien, Sevilla und Aix-en-Provence, stark verwurzelt in Online-Kommunikation, Online-Medien, Training und Learning, Leidenschaft für Fernlehre und gut durchdachte Online-Lernkonzepte