

---

## HERAUSFORDERUNGEN FÜR DIE ONLINEMODERATION VON WEBINAREN

### SPRECHTEXT ZUM VIDEO

---

Zwei Herausforderungen kommen auf Onlinemoderatorinnen und -moderatoren regelmäßig zu: zum einen die Aufmerksamkeit der Teilnehmenden auf die inhaltliche Arbeit zu richten und zum anderen mit technischen Störungen umzugehen.

Die Teilnehmenden können aus ganz individuellen Gründen die Aufmerksamkeit verlieren. Manche sind gelangweilt, andere fühlen sich nicht genug eingebunden oder es treten technische Störungen auf, die der ganzen Gruppe oder die Einzelnen Probleme bereiten. Dies hat auch Dagmar erfahren.

„Huch“, denkt Dagmar, „Nur zwei Teilnehmerinnen reagieren! Was ist denn los?“ Sie nimmt wahr, dass Teilnehmende verstärkt im privaten Chatbereich miteinander kommunizieren. Das bedeutet, dass die Teilnehmenden durchaus anwesend sind, sich aber eigenständig Aktivitäten suchen und Dagmar die Aufmerksamkeit ihrer Gruppe verloren hat. Sie reagiert sofort, geht kreativ an die Situation heran und nutzt den Chat für eine gemeinsame Aktion.

Ein weiterer Grund kann darin liegen, dass die Veranstaltung zu lang dauert. Spätestens nach 90 Minuten sind alle Beteiligten erschöpft. Denn es ist anstrengend, sich kontinuierlich auf die unterschiedlichen Kanäle, Inhalte und Interaktionen zu konzentrieren.

Vielleicht stört aber auch ein kleiner Medienteufel und die Aufmerksamkeit der Teilnehmenden konzentriert sich auf die Behebung der technischen Störungen. Es gibt immer wieder Störungen, mit denen Dagmar immer rechnen muss.


So kommt es vor, dass einzelne Teilnehmende immer wieder aus dem Virtuellen Klassenzimmer fliegen. Plötzlich erscheinen sie nicht mehr auf der Teilnehmerliste und müssen sich wieder einloggen.

Drei Formen von Tonstörungen sind bei dem Medienteufel beliebt und es betrifft immer nur einzelne Teilnehmende:

- diese hören selbst keine Audioübertragung oder
- können nur ein oder zwei andere hören
- oder ihr Beitrag wird von der Gruppe nicht gehört, das heißt, die Audiofunktion ist stumm.

Des Weiteren kann es zu Rausch- oder Rückkopplungsstörungen kommen, die für alle Beteiligten sehr unangenehm sind. Ursache ist oft, dass das Mikrofon der Webcam neben dem Mikrofon des Headsets eingeschaltet ist.





Sind viele Webcams eingeschaltet oder ist die Internetverbindungsstärke bei Teilnehmenden schwach, freut sich wieder das Teufelchen. Trotz eingeschalteter Kamera bleibt das Videobild schwarz.

Technische Störungen – insbesondere der Tonqualität – führen dazu, dass die Teilnehmenden genervt sind und sich auf unterschiedliche Weise abschotten. Da der Medienteufel aber nicht immer ausgeschaltet werden kann, gehört auch eine gewisse Gelassenheit und Kreativität für eine störungsarme Nutzung des Virtuellen Klassenzimmers dazu.

Dagmar hat Ideen für Alternativen und hat sich daher einen Plan B für die Eventualitäten vorbereitet um in Ruhe reagieren zu können.



Der Sprechtext zum Video "Herausforderungen für die Onlinemoderation von Webinaren" von Katja Königstein-Lüdersdorff ist lizenziert unter einer [Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>). (26.06.2018)

