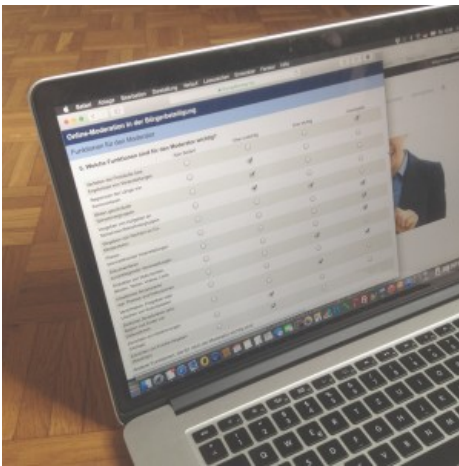


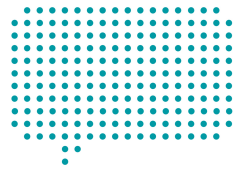
Ergebnisse unserer Umfrage zum Thema Online-Moderation von Gruppenprozessen



Mitte Juni haben wir eine Umfrage zum Thema Online-Moderation gestartet, in der wir Eindrücke, Erfahrungen und Bedarfe von Moderatoren zur Online-Moderation erfragten. Uns ging es dabei um einen Austausch, der es uns ermöglichen soll, unser Moderationswerkzeug tingtool zu verbessern und damit noch bessere Diskussionen zu ermöglichen. Wir kamen dabei auf insgesamt 31 Befragungsteilnehmer und möchten hier nun die Ergebnisse der Umfrage darstellen.

Inhalt

| | |
|--|---|
| Teil I: „Wie erfassen und dokumentieren Sie normalerweise die Ergebnisse einer Veranstaltung?“ | 2 |
| Teil II: „Wie verteilen Sie die Ergebnisse einer Veranstaltung an die Teilnehmer?“ | 4 |
| Teil III: „Wie interagieren Sie mit den Teilnehmern außerhalb der Präsenzveranstaltungen gewöhnlicherweise?“ | 5 |
| Teil IV: Erfahrungen und Bedarf zur Online-Moderation..... | 7 |



tingtool

discussing to the point

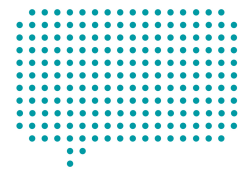
Seite 2

Teil I: „Wie erfassen und dokumentieren Sie normalerweise die Ergebnisse einer Veranstaltung?“

Zusammenfassung der Antworten (n=26) in Form einer tabellarischen Übersicht

Aufbau der Übersicht

- Kategorisierung nach dem Zeitpunkt der Erfassung und Dokumentation, da in den Antworten sowohl die Erfassung der Ergebnisse während des Diskussionsprozesses als auch die Dokumentation im Nachgang zur Verteilung an die Teilnehmenden vorkamen:
 - „Während der Veranstaltung“
 - „Nach der Veranstaltung“
- Kategorisierung nach Häufigkeit der Nennungen: „Dominierend“, „Gelegentlich vorzufinden“
- Kategorisierung entlang unserer eigenen Wertung: „Spannend finden wir“, „Überraschend für uns“

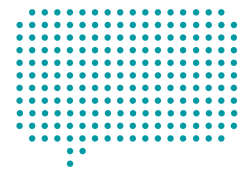


tingtool

discussing to the point

Ergebnisse

| „Wie erfassen und dokumentieren Sie normalerweise die Ergebnisse einer Veranstaltung?“ | Während der Veranstaltung | Nach der Veranstaltung |
|---|--|--|
| <i>Dominierend</i> | Flipchart, Karteikarten, Metaplan und Notizen durch den Moderator | Fotoprotokoll, manchmal ergänzt durch ein schriftliches Protokoll. Frage- und Rückmeldebögen kommen ebenfalls zum Einsatz. |
| <i>Gelegentlich vorzufinden</i> | Live-Protokolle am Computer (z.B. bei Open Space Veranstaltungen), Computernotizen durch den Moderator, Einsatz von gesonderten Protokollanten. | Transkription der Fotos, Zusammenfassung, Priorisierung |
| <i>Spannend finden wir</i> | Einsatz von Ton-/ Videoaufzeichnungen, Bildern und Graphic-Recording-basierten Bildlandschaften sowie Mindmaps zur Dokumentation. Ebenfalls spannend finden wir den Einsatz von Live-Protokollen am PC. Die Dokumentation wird vereinzelt dem Kunden überlassen aus dem Grund, dass seine eigenen Worte und Bilder für kräftiger gehalten werden als die des Moderators. | Pflege eines Wiki durch den Moderator mit Möglichkeiten der Kommentierung und Änderung durch die Teilnehmenden. |
| <i>Überraschend für uns</i> | Whiteboards oder Smartboards werden überhaupt nicht erwähnt, ebenso wie Möglichkeiten der Dokumentation durch die Teilnehmenden (z.B. mittels Etherpad, Wiki). | |



tingtool

discussing to the point

Seite 4

Teil II: „Wie verteilen Sie die Ergebnisse einer Veranstaltung an die Teilnehmer?“

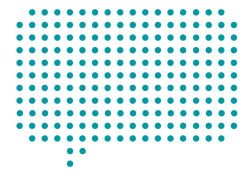
Zusammenfassung der Antworten (n=27) in Form einer tabellarischen Übersicht

Aufbau der Übersicht

- Kategorisierung nach Häufigkeit der Nennungen: „Dominierend“, „Gelegentlich vorzufinden“
- Kategorisierung entlang unserer eigenen Wertung: „Spannend finden wir“, „Überraschend für uns“

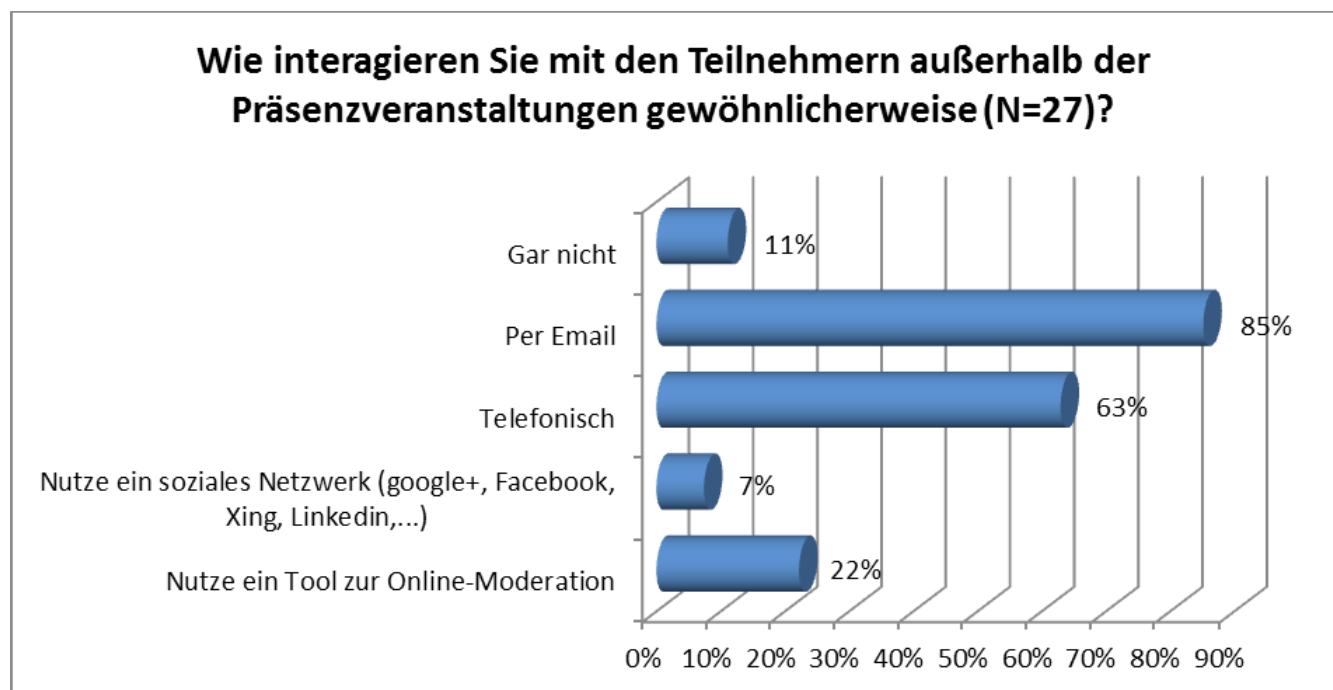
Ergebnisse

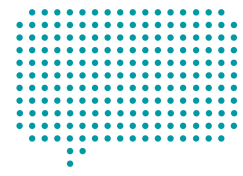
| „Wie verteilen Sie die Ergebnisse einer Veranstaltung an die Teilnehmer?“ | |
|--|---|
| <i>Dominierend</i> | Verteilung per Email, meist in Form eines Fotoprotokolls, seltener in abgetippter Form/als Textzusammenfassung, oft werden dabei Powerpoint und pdf verwendet |
| <i>Gelegentlich vorzufinden</i> | Verteilung per Website, Link zu Dropbox oder anderen Downloadmöglichkeiten [z.B. Wettransfer, slideshare], fünf Mal genannt wurde auch der Postversand in Papierform, nur einmal wurde MS Word genannt |
| <i>Spannend finden wir</i> | <ul style="list-style-type: none">• Gedruckte Verteilung bei hochwertigen Veranstaltungen oder als Option für Interessenten ohne Internetzugang• Verteilung über ein (Projekt-)Website im Intra-/ Internet• Verteilung über Newsletter an einen E-Mail-Verteiler direkt durch den Moderator statt durch den Auftraggeber• Verteilung über „die Medien“/Gemeindemedien• Verteilung über eine Beteiligungsplattform, einmal wird auch tingtool genannt• Einbetten des Protokolls als Download-Link in E-Mails statt als pdf im E-Mail-Anhang |
| <i>Überraschend für uns</i> | Die Auskunft „gar nicht“ überraschte uns. Ob das mit der Protokollierung durch den Auftraggeber / einen gesonderten Protokollanten zusammenhängt? |



Teil III: „Wie interagieren Sie mit den Teilnehmern außerhalb der Präsenzveranstaltungen gewöhnlicherweise?“

Zusammenfassung der Antworten (n=27) in der Übersicht





tingtool

discussing to the point

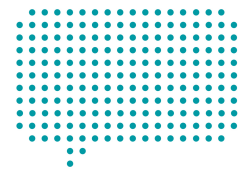
Seite 6

| Wie interagieren Sie mit den Teilnehmern außerhalb der Präsenzveranstaltungen <u>gewöhnlicherweise</u> (N=27)? | Anzahl Nennungen (Mehrfachnennung möglich) | Anteil der Moderatoren |
|--|---|------------------------|
| Nutze ein Tool zur Online-Moderation | 6 | 22% |
| Nutze ein soziales Netzwerk (<u>google+</u> , Facebook, <u>Xing</u> , <u>Linkedin</u> ,...) | 2 | 7% |
| Telefonisch | 17 | 63% |
| Per Email | 23 | 85% |
| Gar nicht | 3 | 11% |
| Sonstiges | 5 TN: Webkonferenz-Lösungen: <u>Cisco Webex</u> , Skype, Maestro Conference, <u>GoToMeeting</u> 1 TN: Lernmanagementsysteme (<u>Moodle</u> , Ilias) 1 TN: qualitative Fragebögen 1 TN: Gemeindemedien 1 TN: Interagiert gar nicht mit Teilnehmern außerhalb der Veranstaltungen, weil der Auftraggeber sich an der Schnittstelle zwischen Moderator und Teilnehmern befindet | |

Zusammenfassung: unser Resümee

Tools zur Online-Moderation, abseits von Webkonferenz-Lösungen, scheinen von Moderatoren noch sehr wenig zur Interaktion mit Teilnehmern außerhalb von Präsenzveranstaltungen genutzt zu werden.

Die befragten Moderatoren gaben an, außerhalb von Präsenzveranstaltungen vor allem per Email (85%) und telefonisch (63%) mit ihren Teilnehmern zu interagieren. Tools zur Online-Moderation wurden nur von 22% der Moderatoren angegeben. Diverse social/web conferencing-Lösungen wurden in der Antwortkategorie „Sonstiges“ (Freitext) von 5 Moderatoren genannt, woraus wir ebenfalls schließen, dass diese Lösungen rege genutzt werden. Es ist anzunehmen, dass sich auch in der Kategorie „Tools zur Online-Moderation“ einige Angaben auf Webkonferenz-Lösungen beziehen.



tingtool

discussing to the point

Seite 7

Teil IV: Erfahrungen und Bedarf zur Online-Moderation

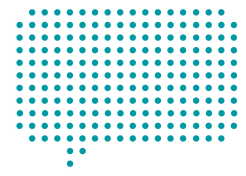
Dieser Teil gliedert sich in die Antworten auf drei Fragen, die auf bisherige Erfahrungen mit Tools zur Online-Moderation sowie auf den Bedarf an Funktionalitäten aus Sicht des Moderators und der Teilnehmer abheben. Unten führen wir die drei Fragen und die Antworten dazu nacheinander an.

Erste Frage an die Moderatoren: „Welche Erfahrungen machen Sie bisher mit welchen Tools zur Online-Moderation?“ (N=27)

Von 27 teilnehmenden Moderatoren haben bisher 10 keine Erfahrungen mit Online-Moderation.

Von den Moderatoren mit Erfahrung in der Online-Moderation wurden vor allem Erfahrungen mit Video-/Webkonferenztools erwähnt. Die häufigsten Nennungen dazu erreichte GoToMeeting. Die anderen Webkonferenz-Tools, die genannt wurden, waren FastViewer, Cisco Webex, Skype, OpenSpace-Online.

Zu virtuellen Diskussionsumgebungen und Ideengenerierungstools, die auch asynchrone Prozesse abbilden können, sind offenbar nur wenige Erfahrungen vorhanden. Sie fanden kaum Erwähnung. Insgesamt wurden nur von 4 Teilnehmenden insgesamt vier Tools neben tingtool erwähnt.



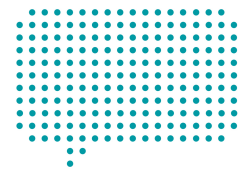
tingtool

discussing to the point

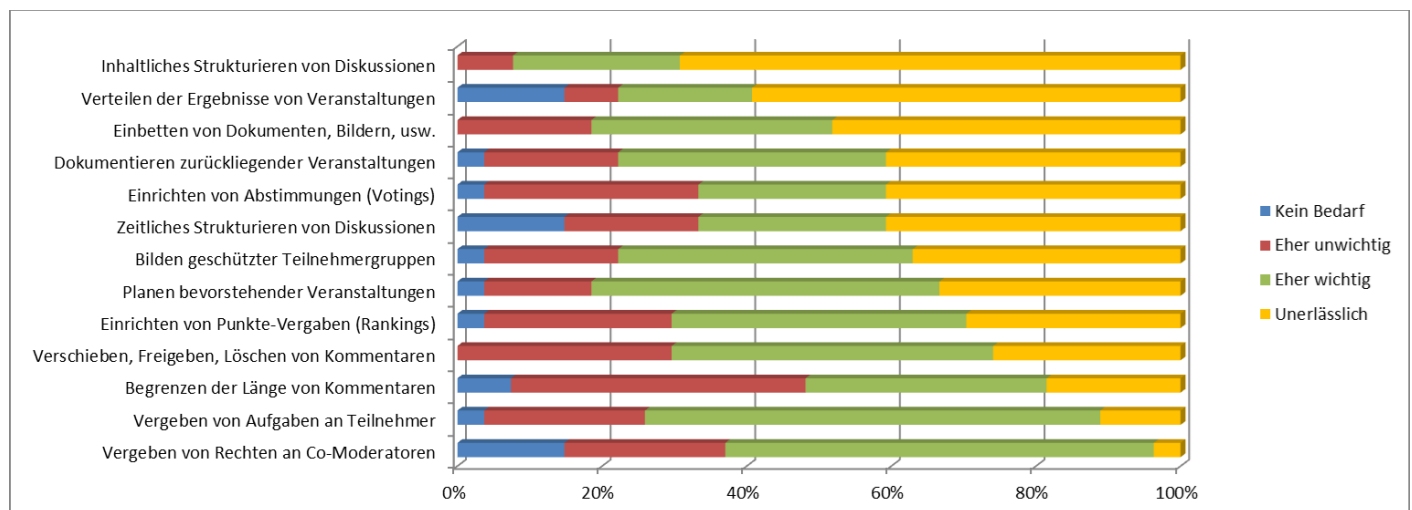
Seite 8

An allgemeinen Erfahrungen mit Tools zur Online-Moderation wurden folgende genannt, die von großer Skepsis gegenüber der Online-Moderation zeugen:

| Eindrücke allgemein |
|---|
| Internet-/Onlinebeteiligung bisher nur mit wenig Resonanz erlebt |
| Wichtigkeit, sich erst kennenzulernen, bevor man sich Online informiert, oft noch kulturabhängige Hemmung etwas "Blödes" für die Ewigkeit zu schreiben |
| Ausgrenzung bestimmter Nutzergruppen/nicht-Online-affiner Diskuttanden durch Online-Format |
| Gefahr, dass Ergebnisse nicht für alle [Nicht-Teilnehmer] nachvollziehbar sind |
| Online wird oft oberflächlich und sprachlich missverständlich diskutiert, ohne direktes Gespräch seltenes Durchdringen zum Kern. Gefahr der Eskalation durch Missverständnisse besteht. |
| Eindruck, dass redaktionelle Moderation jedes Beitrags (Prüfung) vorteilhaft ist, um sachlich-fachlich und thematisch zielführend zu diskutieren |
| Kein zügiger Kontakt möglich/langsame Wirkung und Rückmeldung |
| Wahl des Tools und Eindrücke sind abhängig von Internetstabilität/Firewallthematik |

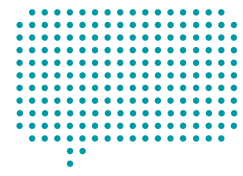


Zweite Frage an die Moderatoren: „Welche Funktionen sind für den Moderator wichtig?“ (N=27)

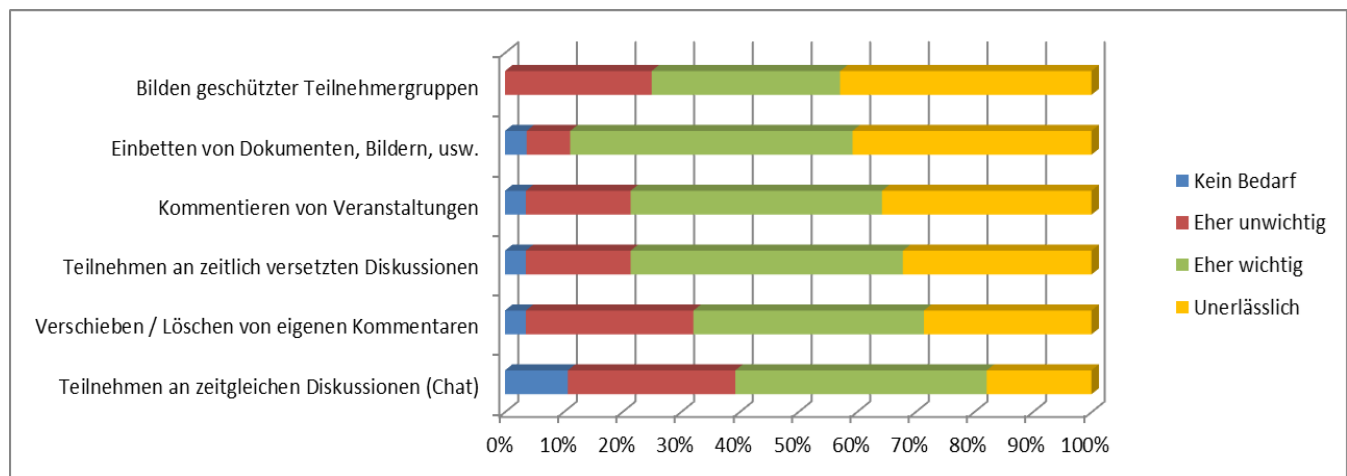


Sonstige Funktionen (offene Kommentare):

- Jeder soll sich unabhängig von Zeit (Zeitzone) und Ort einbringen können.
- Zusammenfassen der Ergebnisse, Teilnehmerauswahl, Beachten der Themengewichtung
- Kommentare zusammenfassen können, um zu gewährleisten, dass sie auch gelesen werden
- Die richtigen Fragen finden und formulieren
- Die Teilnehmer auf den Pott setzen und verhindern, dass sie immer wieder ausweichen
- Die Teilnehmer ins Handeln bringen und Handeln vordenken / planen
- Interaktivität mit den Teilnehmenden: Also dass sie auch die Möglichkeit haben, Artikel zu Posten, Videos, Bilder etc.
- Wichtig ist m.E. dass ein Online-Tool alle Möglichkeiten der so genannten Neuen Medien bietet – damit es für die Nutzer nicht langweilig wird ... und auch einen Mehrwert gegenüber solchen Tools bietet, die oft Agenturen für Auftraggeber (z.B. Ministerien) entwickeln.
- Die Möglichkeit, Informationen über den Gesamtprozess (Zeitplan, Ablaufschritte, Hintergründe und Vorinformationen zum Prozess,) zu veröffentlichen.
- Systemisches Konsensieren



Dritte Frage an die Moderatoren: „Welche Funktionen sind für die Teilnehmer wichtig?“ (N=28)



Sonstige Funktionen (offener Kommentar): „Transparenz über die Veranstaltung, wer, was, wofür...“

Hoffentlich waren auch für Sie interessante Ergebnisse dabei. Wir konnten für unsere Arbeit an tinguool jedenfalls eine Menge ableiten. Wie gesagt: bald folgt mehr dazu!

Wir wünschen Ihnen Frohe Weihnachten und einen guten Rutsch nach 2016!

Copyright © 2015 tinguool UG (haftungsbeschränkt), All rights reserved.

tinguool UG (haftungsbeschränkt)

Roquetteweg 33

64285 Darmstadt

Germany

<http://www.tinguool.info>

0049 160 7422402

info@tinguool.com