

Pascal Interview 1:

Alessia Gosswiler, 21, Drogistin/Schülerin, Teams

Needs/Insights:

- Viele Leute verwenden nur ein Tool, das sie kennen. Sie empfinden es als schwierig, ein neues Layout und neue Funktionen kennenzulernen.
- Beim Layout gilt: Weniger ist Mehr. Eine einfache Nutzeroberfläche ist viel verständlicher, es sollten nicht zu viele Infos auf dem Bildschirm sein.
- Gerade, wenn solche Tools in der Geschäftswelt oder in der Schule verwendet werden, wird oftmals ein Bildschirm geteilt. Die Gesichter der Leute verschwinden dann aber. Es wäre gut, wenn diese vorhanden bleiben.
- Das Nicht-Vorhandensein von Störquellen (redende Sitznachbarn) kann auch ein Vorteil sein.
- Einzelne Personen lokal stummschalten wäre ein wünschenswertes Feature.
- Das User Interface sollte auf allen Geräten etwa gleich aussehen.

Zusammenfassendes Protokoll:

- **Was verwendest du am liebsten? Skype? Zoom? Teams? Sonstiges? Warum?**
“Am liebsten verwende ich Teams, weil ich die anderen Tools gar nicht wirklich kenne. Skype musste ich mir zwar einmal herunterladen, aber das verstehe ich nicht so richtig. Zum Beispiel finde ich dort die Personen nicht, mit denen ich telefonieren möchte. Teams hingegen ist sehr einfach zu bedienen. Man kann sogar Dokumente hochladen und sie gleichzeitig miteinander bearbeiten. Mit Teams hatte ich noch nie Probleme. Die Strukturierung dort ist auch gut, wir haben für jede Klasse ein Team, wo man alles machen kann.”
- **Für welche Zwecke verwendest du diese Services (Zoom, Teams, etc.)?**
“Nur für die Schule. In anderen Lebensbereichen brauche ich sowas einfach nicht. Arbeiten kann ich nicht von zu Hause aus und Freunde treffe ich lieber vor Ort.”
 - **Was stört dich daran?**
“Da ich es vor allem mit der Schule assoziiere, verbinde ich im Allgemeinen nicht allzu viele gute Gedanken damit. Ausserdem ist mir aufgefallen, dass die Darstellung auf dem Handy und auf dem PC verschieden sind. Darüber hinaus ist es komisch, dass wenn du in einem Team bist und in einer anderen Untergruppe im selben Team eine Nachricht geschickt wird, kommt keine Push-Benachrichtigung. Die kommen nur, wenn Aufträge erstellt werden. Die ganze Umsetzung der Push-Mitteilungen gefällt mir nicht. Ansonsten bin ich aber ziemlich zufrieden mit Teams.”
- **Wenn du jetzt zusammen mit 12 Personen eine Gruppenarbeit online machen müsstest, wie würdest du das angehen?**
“Das würde ich gar nicht erst versuchen. Online wäre mir das aber eigentlich lieber als vor Ort. Denn online ist alles viel übersichtlicher als wenn jeder selber etwas zusammen wurstelt. Es ist einfacher, einen Videoanruf zu organisieren als sich im echten Leben zu treffen. Darüber hinaus finde ich die Hand-Heben-Funktion sehr hilfreich, das bringt dem Ablauf des Treffens ein wenig Struktur.”
- **Was würdest du nicht per Videokonferenz machen wollen? Warum?**
“Wenn möglich, würde ich Diskussionsrunden mit vielen Leuten vermeiden. Sind mühsame Leute dabei, kann man sie allerdings ignorieren / stummschalten / einfach

selber weggehen. Die Mathematikstunde war auch sehr mühsam via Zoom, weil unsere Lehrerin Rita nicht gecheckt hat, wie man eine Wandtafel aus dem Bildschirm machen kann. Deshalb hatten ihre Notizen eine sehr schlechte Qualität."

- **Was sind für dich die grössten Unterschiede zwischen Schulstunden irl zu Schulstunden via Zoom?**

"Man hat flexiblere Zeiten und kann ausschlafen. Dafür lernt man meiner Meinung nach aber auch viel weniger. Das liegt vor allem daran, dass man tun und lassen kann, was man möchte. Ich sehe aber keinen Weg, wie man das mithilfe von Teams verändern beziehungsweise verbessern könnte. Auch wenn Kamera und Mikrofon laufen müssen, haben die Lehrer keine wirkliche Kontrolle über ihre Schüler. Ausserdem fehlen mir die menschlichen Kontakte. Es ist sehr komisch, wenn dein Zuhause jetzt plötzlich gleichzeitig auch dein Schulplatz ist. Eltern und Geschwister, die auch gerade zu Hause sind, bilden einen weiteren Störfaktor (Staubsauger lässt grüssen).

Mir ist aufgefallen, dass die Lehrpersonen oftmals nicht wirklich vorbereitet sind. Grundsätzlich sehe ich lieber vorbereitete interaktive Videos, wo zwischen präsentierter Theorie und Pausen für selbständige Arbeit abgewechselt wird. So kann jeder in seinem eigenen Tempo arbeiten. Einfach miteinander reden via Video empfinde ich eher als mühsam. Auch eine Aufteilung in Diskussions-Gruppen (Breakout-Rooms) mit anschliessender Rückkehr ins Plenum wirkt etwas komisch. Man fühlt sich dann immer so abgeschottet vom Rest der Klasse. Die Hälfte der Leute ist dann ja sowieso gar nicht anwesend. Etwas mehr Übersichtlichkeit würde da helfen."

- **In welchen Situationen ist Ton+Video besser? Wann reicht nur Ton aus?**

"Das kommt auf die jeweilige Lehrperson drauf an, denn die bestimmt das. Während eine Powerpoint Präsentation läuft, sieht man einander sowieso nicht. Wenn wir einfach miteinander reden, haben wir aber in der Regel das Video an. Mir wäre es ohne Video aber grundsätzlich lieber."

- **Wie oft schaltest du den Sprecher bei einer Videokonferenz stumm?**

"Es passiert bei uns sehr oft, dass jemand aus Versehen (oder auch extra) die Lehrperson oder einen anderen Redner für alle stummschaltet oder gar in die Powerpoint Präsentation eingreift. Das sollte nicht möglich sein, um es den Lehrpersonen zu vereinfachen. Es wäre ein praktisches Feature, wenn ich einzelne Personen einfach für mich stummschalten könnte, ohne dass diese das merken."

- **Sollen Sitznachbarn in einer Videokonferenz miteinander privat reden können? Warum?**

"Das würde ich grundsätzlich eher nicht wollen. Je nachdem, wer neben mir sitzt, ist das auch in der Schule vor Ort ziemlich nervig. So wäre ich während der Schule nur abgelenkt. In einem Videoanruf mit Freunden wäre das aber möglicherweise noch nützlich. Dann könnten sich einzelne Leute untereinander unterhalten, ohne dass alle anderen mithören."

- **Was hat das Gerät, das du verwendest, für einen Einfluss auf die Qualität einer Videokonferenz?**

"Da verwende ich viel lieber meinen Laptop. Wir haben viele Leute in der Klasse, die das mit dem Handy machen. Das stürzt aber zwischendurch ab. Ausserdem ist das User Interface dort viel schlechter. Verschiedene Funktionen (z.B. aufstrecken) gibt es gar nicht. Es wäre doch viel besser, wenn das Design auf allen Geräten gleich

wäre. Dann müsste man sich auch nicht umgewöhnen. Auf dem Laptop gefällt es mir aber so, wie es im Moment ist."

- **Sind die Fenster wo die Leute angezeigt werden zu klein?**

"Die Grösse ist da voll okay. Weil da sind sowieso alle ungeschminkt, das muss nicht grösser werden. Ausserdem vergrössern sich die Personen ja automatisch, wenn sie Sprechen."

- **Hältst du deine Meinung/Antwort manchmal zurück weil zuviele Leute in der Gruppe sind?**

"Ich sage meist gar nichts, weil es mir nach dem Hand-Heben zu lange geht, bis ich endlich an der Reihe bin. Wir haben viele Leute, die ganze Romane erzählen. Das ist aber im Schulzimmer auch so. Ich sage nicht mehr oder weniger, nur weil wir jetzt Teams verwenden."

- **Wie entscheidet man, wer spricht?**

"Wir verwenden da immer die Hand-Heben-Funktion. Dabei sieht man die Reihenfolge, in welcher die Hände hochgehalten werden. Manchmal sprechen die Leute aber auch einfach drein. Das bringt zwar ein bisschen Action in die Runde, ist aber manchmal verwirrend."

- **Fühlst du dich manchmal überfordert wenn viele Personen in einem Call sind?**

"Das kommt auf die Situation an. In einer Schulstunde fühle ich mich selten überfordert, weil die meistens sehr gut organisiert ist. Müsste ich hingegen eine Gruppenarbeit mit zwölf Mitgliedern machen, wäre das schon ein bisschen viel."

Pascal Interview 2:

Mike Meyer, 30, Kaufmännischer Angestellter, Skype

Needs/Insights:

- Das User Interface soll so einfach wie möglich sein
- Keine versteckten Einstellungen, viele Leute möchten sich nicht im Detail mit einem solchen Tool auseinandersetzen müssen. Es sollte einfach nur funktionieren.
- Gesichtsausdrücke/Reaktionen sind ein wichtiger Bestandteil eines online Gesprächs
- Zitat: *“Ich würde sie [die Gesichter der Teilnehmenden] viel lieber selber herumplatzieren können. Z.B. Grüppchen machen mit Leuten, die zusammengehören”.*

Zusammenfassendes Protokoll:

- **Was verwendest du am liebsten? Skype? Zoom? Teams? Sonstiges? Warum?**
“Im Geschäft nutzen wir Skype for Business. Persönlich finde ich das aber fast ein wenig kompliziert. Es gibt viel zu viele Funktionen, die ich gar nicht wirklich brauche. Nützliche Einstellungen hingegen finde ich dann jeweils kaum, wenn ich sie einmal brauche. Ausserdem stört es mich, dass Skype einfach alle anderen Programme leiser macht.
Am liebsten hätte ich ein minimales Programm, bei dem man ohne grosse Umwege an einem Anruf teilnehmen kann. Ich möchte die Personen gerne sehen, mit denen ich spreche. Wenn auch fremde Leute dabei sind, deren Stimme man nicht kennt, kommt man bei Skype gar nicht richtig mit, wer gerade am Reden ist. Gerade ab so etwas 10 Personen wird es dann richtig unübersichtlich. Deshalb würde ich gerne auf einen Blick sehen, welche Teilnehmer stummgeschaltet sind und welche nicht. Am besten wäre es natürlich, wenn das Programm selber erkennt, dass jemand am Sprechen ist und das Mikrofon derjenigen Person dann automatisch anschaltet. So kommt man sich etwas näher an der Realität vor. Am besten wäre es ja, wenn man gar nicht merkt, dass man nicht vor Ort zusammensitzt. Aber das wird vermutlich sehr schwer umzusetzen. Vielleicht mit Virtual Reality?”
- **Wenn du jetzt zusammen mit 12 Personen eine Gruppenarbeit online machen müsstest, wie würdest du das angehen?**
“Grundsätzlich sind Gruppenarbeiten mit so vielen Personen ja sowieso schwierig. Ich denke nicht, dass das sich das Organisieren in einem Videoanruf als leichter oder schwerer entpuppt wie sonst. Ausserdem verhalten sich die Leute auf Skype zurückhaltender. Man schneidet einander weniger das Wort ab. Ob sich das positiv oder negativ auf das Resultat der Arbeit auswirkt, weiss ich nicht. So kommt es auch, dass weniger Privates und Irrelevantes besprochen wird und man schneller auf den Punkt kommt. Bei so vielen Personen könnte man natürlich die Aufgabe auch aufteilen und sich dann in mehrere kleinere Videokonferenzen verteilen. Dann wären wir vermutlich etwas speditiver und es müssen nicht ständig alle einander zuhören. Das ist nämlich ein Problem von all diesen Videoanruf-Tools, dass jeweils nur einer gleichzeitig sprechen kann. Sobald mehrere Leute durcheinander reden, versteht man gar nichts mehr. Im echten Leben ist das möglich. Da kann ich mich zum Beispiel kurz etwas leiser mit der Person direkt neben mir austauschen.”
- **Was würdest du nicht per Videokonferenz machen wollen? Warum?**
“Ich finde, dass eigentlich alles per Videokonferenz möglich ist. Wir haben vor ein

paar Monaten sogar unser Geschäftsessen per Skype gemacht, da wurde jedem was nach Hause geliefert und wir sind von dem Computer gegessen. Das war zwar etwas komisch, aber eine interessante Erfahrung. Heutzutage kann man ja fast alles mit dem Computer machen. Da fragt man sich nur, was die Zukunft alles noch so bringt."

- **Was sind für dich die grössten Unterschiede zwischen Sitzungen irl zu Sitzungen via Skype?**

"Bei uns funktioniert das wirklich ziemlich ähnlich. Die Sitzung wird ebenfalls von einem Verantwortlichen geleitet, der den verschiedenen Leuten jeweils das Wort gibt. Wenn jemand etwas sagen will, muss er sich halt irgendwie melden. Somit sind Sitzungen via Skype tatsächlich etwas geordneter, denn die Leute sind ein bisschen zurückhaltender. Das empfinde ich durchaus als positiver Nebeneffekt."

- **In welchen Situationen ist Ton+Video besser? Wann reicht nur Ton aus?**

"Ich sehe gerne die Reaktionen von Personen, mit denen ich spreche. Deshalb wäre ich immer für Ton+Video. Wenn nur der Ton vorhanden ist, kommt mir das eher wie ein Telefonat vor. Klar, da kann man auch wichtige Dinge besprechen. Aber es ist weniger eine Sitzung und mehr ein Dialog. Sobald also mehrere Leute anwesend sind, wäre mir Video lieber. Somit können Unklarheiten besser geklärt werden."

- **Wie oft schaltest du den Sprecher bei einer Videokonferenz stumm?**

"Das mache ich grundsätzlich nie, wieso auch? Im echten Leben kann ich andere Leute ja auch nicht einfach stummschalten. Und wenn ich das tun würde, dann könnte ich nur Schnipsel eines Gesprächs folgen."

- **Sollen Sitznachbarn in einer Videokonferenz miteinander privat reden können? Warum?**

"Das klingt nach einer interessanten Idee. Eine solche Funktion könnte den Videoanruf etwas realer machen, da ich vor Ort auch etwas leiser mit meinen Sitznachbarn reden kann. Wie zuvor aber bereits erwähnt hätte ich gerne ein möglichst simples Tool. Das würde den Umfang möglicherweise etwas sprengen und das Programm eher verwirrend machen. Ich hätte lieber die wenigen notwendigen Funktionen. Aber klar, wenn man sowas irgendwie sinnvoll einbindet, dann könnte es von Nutzen sein."

- **Was hat das Gerät, das du verwendest, für einen Einfluss auf die Qualität einer Videokonferenz?**

"Weil ich nur meinen Geschäftscomputer dafür verwende, kann ich da keinen Vergleich machen. Ich denke aber, dass die Bedienung an einem Mobiltelefon etwas schwieriger sein könnte. Ausserdem sieht man dort ja alles viel kleiner und einige Dinge vielleicht gar nicht. Deshalb würde ich gar nie via Handy eine Videokonferenz führen."

- **Sind die Fenster wo die Leute angezeigt werden zu klein?**

"In Skype werden die ja automatisch verkleinert, wenn mehr Leute dazukommen. Wenn viele Teilnehmer an einer Videokonferenz dabei sind, wird es daher schnell unübersichtlich. Bei einer vernünftigen Anzahl Leuten im Call finde ich die Grösse aber okay. Mir reicht es aus, wenn ich die Gesichtsausdrücke der Anderen ein wenig deuten kann; ich muss nicht alle Poren sehen. Manchmal finde ich die Anordnung dieser Fenster aber etwas komisch. Ich würde sie viel lieber selber herumplatzieren können. Z.B. Grüppchen machen mit Leuten, die zusammengehören. Dann könnte ich die Übersicht besser behalten. "

- **Hältst du deine Meinung/Antwort manchmal zurück weil zuviele Leute in der Gruppe sind?**

“Weniger. Natürlich kommt es vor, dass man etwas länger warten muss, bis man an der Reihe ist mit Sprechen. Man redet einander allgemein weniger drein wie vor Ort, was man schon auch ein wenig als Zurückhaltung deuten kann. Das hat aber meiner Meinung nach nichts damit zu tun, dass sich die Leute bei Videokonferenzen unsicherer wären.”

- **Wie entscheidet man, wer spricht?**

“Das macht bei uns die Sitzungsleitung.”

