

## ■ AUF GUT KLICK – DIE ERSTE ONLINE-SCHULUNG DER ÖSTERREICHISCHEN NATIONALBIBLIOTHEK. EIN ERFAHRUNGSBERICHT

von Franz Halas

**Zusammenfassung:** Mit dem ersten Lockdown im Zuge der Corona-Pandemie wurde in der Hauptabteilung Benützung und Information ein Webinar zum Digitalen Lesesaal der Österreichischen Nationalbibliothek konzipiert und umgesetzt. So konnte das Schulungsprogramm um eine virtuelle Komponente bereichert und die Grundlage zur erweiterten Nutzung von Online-Formaten geschaffen werden.

**Schlagwörter:** Österreichische Nationalbibliothek; Digitale Transformation; E-Learning; Teaching Library; Informationskompetenz; Online-Schulungen; Webinare; Erfahrungsbericht

### AUF GUT KLICK – THE FIRST ONLINE TRAINING COURSE OF THE AUSTRIAN NATIONAL LIBRARY. A FIELD REPORT

**Abstract:** With the first lockdown in the course of the Corona pandemic, a webinar on the digital reading room of the Austrian National Library was designed and implemented in the Department for Reference and Information Services. Thus, a virtual component was added to the training program and the basis for the extended use of online formats was created.

**Keywords:** Austrian National Library; digital transformation; e-learning; teaching library; information literacy; online training; webinar; field report

**DOI:** <https://doi.org/10.31263/voebm.v73i3-4.5316>

© Franz Halas



Dieses Werk ist – exkl. einzelner Logos und Abbildungen – lizenziert unter einer [Creative-Commons-Lizenz Namensnennung 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)-Lizenz

## 1. Ausgangssituation

Die abrupte Änderung der Arbeitssituation, die durch die Pandemie und damit einhergehend durch den ersten Lockdown verursacht wurde, warf für alle Einrichtungen und Veranstaltungen, bei welchen physische Präsenz den Status-Quo-Ante darstellte, unmittelbar die Frage nach dem „Wie weiter?“ auf. Neben zahlreichen anderen Problemfeldern, waren und sind auch die Schulungsangebote der Bibliotheken davon betroffen. Wenn Präsenzs Schulungen nach Ende des ersten Lockdowns stattgefunden haben, konnten diese meist nur unter stark eingeschränkten Bedingungen durchgeführt werden und sind im zweiten Lockdown erneut ausgesetzt.

Die Umstellung auf bzw. die Einführung von Online-Formaten in Bibliotheken erscheint in dieser Situation naheliegend und richtungsweisend. Nach der ersten allgemeinen Lageeinschätzung, die diese Schlussfolgerung als handlungsleitend feststellte, mussten konkrete Schritte folgen. An der Österreichischen Nationalbibliothek wurde dazu eine Arbeitsgruppe eingesetzt, um einen Fahrplan mit dem Ziel der Digitalisierung von Schulungsangeboten auszuarbeiten. Diese wurde seitens der Hauptabteilung Benützung und Information so besetzt, dass sowohl Kolleg\*innen aus der Schulungsadministration als auch aktive Trainer\*innen beteiligt waren. Insgesamt waren fünf Personen mit der Ausarbeitung befasst, wobei nicht alle durchgehend im selben Ausmaß am Projekt mitwirkten. Intern teilte sich die Arbeitsgruppe nochmals auf: drei Personen widmeten sich der Evaluation und Kommunikation in Bezug auf technische Notwendigkeiten (Infrastruktur/Software) sowie der konzeptionellen Vorbereitung. Zwei Personen bereiteten in einem zweiten Schritt Inhalte auf, die bereits für Präsenzs Schulungen vorhanden waren, aber entsprechend der Transformation für die digitale Vermittlung adaptiert und ergänzt werden mussten.

## 2. Informationssammlung und Bestandsaufnahme

Nachdem bis zum Zeitpunkt der Schließung der Bibliothek seitens der Hauptabteilung Benützung und Information keine Online-Schulungen durchgeführt wurden, gab es wenig praktische Erfahrungswerte zur Abhaltung von Webinaren und es war nicht gänzlich klar, ob die technischen Voraussetzungen für eine reibungslose Umsetzung bereits gegeben waren. Für die Konzeption und Durchführung mussten folglich Informationen und Wissen auf den Handlungsfeldern E-Teaching und technische Infrastruktur gesammelt und angeeignet werden.

Um den identifizierten Informationsbedarf zu decken, konnte im weiteren Verlauf der Pandemie auf ein schnell wachsendes Angebot von Online-Schulungen verschiedener Anbieter zugegriffen werden. Dies war insbesondere hilfreich, da so neue Möglichkeiten eröffnet wurden, technische und didaktische Wissensgrundlagen für die Durchführung eigener Webinare zu schaffen.<sup>1</sup> Gleichzeitig konnten auch Kurse anderer Bibliotheken besucht werden, um Anregungen zu erhalten und Best Practices und potentielle Problemquellen zu identifizieren. Auch der direkte Austausch mit Kolleg\*innen, die bereits Erfahrungen bei der digitalen Vermittlung gesammelt hatten, war sehr aufschlussreich.<sup>2</sup> Intern wurde mit dem Zentralen Informatikdienst der Österreichischen Nationalbibliothek das Vorhaben, Online-Schulungen anzubieten, besprochen und eine Abstimmung bzgl. der notwendigen Infrastruktur vorgenommen. Die Koordinierung innerhalb der AG wurde zunächst mit Webcalls über Microsoft Teams und E-Mail durchgeführt, da zu diesem Zeitpunkt noch vermehrt aus dem Homeoffice gearbeitet wurde. Die Arbeitsweise glich dabei im Prinzip der Unterrichtsmethode des Inverted Classrooms<sup>3</sup>: die Beteiligten gingen zunächst arbeitsteilig vor und informierten sich einzeln zu einem der definierten Themengebiete (technische Rahmenbedingungen, Methoden, Praxis). In gemeinsamen Besprechungen wurden die Ergebnisse dann vorgestellt, diskutiert und zusammengefasst. An den Zentralen Informatikdienst wurde ein schriftlicher Fragenkatalog übermittelt, um Bedarf und Implementierungsszenarien abzuklären, z. B. die Verfügbarkeit geeigneter Software und notwendiger Hardware (Kamera, Mikrofon, Headset etc.). Später konnte auch wieder vor Ort zusammengearbeitet werden. Die Arbeitsgruppe zur Konzeption begann diesen Prozess Anfang Mai und konnte bis Ende Juni ein weitgehend fertiges Konzept in der Abteilung vorstellen. Im Rahmen dieser Besprechung wurden auch der Name „Auf gut Klick – Der digitale Lesesaal der Österreichischen Nationalbibliothek“ und der weitere Zeitplan zur Umsetzung fixiert.<sup>4</sup>

### **3. Technisches und Konzeption**

Die technischen Rahmenbedingungen konnten im Austausch mit dem Zentralen Informatikdienst schnell geklärt werden. Mit Microsoft Teams Live stand institutionsübergreifend bereits eine Software zur Verfügung, die es nach einer kurzen Einführung ermöglichen würde, Online-Schulungen durchzuführen. Die Anmeldung erfolgt über ein Formular auf der Website oder über E-Mail. Die Teilnahme ist über einen Zugangslink mittels Web-

browser oder über die Microsoft-Teams-App möglich. Neben der Klärung der einzusetzenden Software wurde ein eigener Rechner mit Kamera, Mikrofon sowie zwei Monitoren ausgestattet und den Vortragenden zur Verfügung gestellt. Es handelt sich dabei um einen Desktop-PC, der in einem Raum aufgestellt wurde, der für alle Kolleg\*innen zugänglich ist, die Schulungen durchführen. Damit konnte sichergestellt werden, dass auch bei wechselnden Vortragenden die entsprechende Infrastruktur immer verfügbar ist.<sup>5</sup>

Das Konzept für die Durchführung von Webinaren an der Österreichischen Nationalbibliothek wurde zunächst anhand einer konkreten Schulung inklusive eines detaillierten Ablaufplans erstellt. Dabei wurde aber zugleich das Ziel verfolgt, eine allgemeine Basis von Wissen, Dokumenten und Vorlagen zu schaffen, auf die in Zukunft zurückgegriffen werden kann, um weitere Online-Schulungen umzusetzen. Durch die zu diesem Zweck angefertigte Dokumentation wurden die Ergebnisse der Arbeitsgruppe auch für alle anderen Kolleg\*innen, die Schulungen durchführen, verfügbar gemacht. Dieser Prozess führte schließlich auch zu einer anregenden Reflexion über die Anwendungsszenarien von Online-Formaten insgesamt und damit einhergehend zur Identifizierung neuer Potenziale, wie z. B. die Ausdehnung der Reichweite und die Möglichkeiten neue Zielgruppen anzusprechen.

Sehr schnell wurde auch deutlich, dass eine einfache Eins-zu-Eins-Übertragung von Präsenzs Schulungen in die virtuelle Welt nicht möglich ist, was die Informationen aus der ersten Phase bestätigte. Dennoch wurde zunächst das bestehende Schulungsprogramm analysiert, um zu evaluieren, ob und welche Inhalte für ein Webinar adaptiert werden können und sollen. Neben Schulungen zur Nutzung des Katalogs, Datenbankeinführungen und thematischen Schulungen, wie z. B. zur Familienforschung oder Fake News, umfasst das Schulungsprogramm auch Veranstaltungen zum digitalen Lesesaal der Österreichischen Nationalbibliothek.<sup>6</sup> Obwohl so gut wie alle Schulungsinhalte online vermittelt werden können, wurde für die erste Online-Schulung der digitale Lesesaal als Gegenstand gewählt, da alle dort aggregierten Bestände frei im Netz abrufbar sind.<sup>7</sup> Es war somit sichergestellt, dass die in der Schulung vorgestellten Bestände und Portale ohne weitere Voraussetzungen von den Teilnehmenden über das Internet genutzt werden können.

Aufgrund der gesammelten Informationen, der technischen Voraussetzungen und der Evaluation der Präsenzs Schulungsangebote wurden die Parameter für die Schulung festgelegt. Die Dauer sollte 90 Minuten betragen und entspricht derjenigen der Präsenzveranstaltung, allerdings ist der Ablauf verändert und etwas starrer. Es wurden 75 Minuten für Schulung und Partizipation sowie 15 Minuten für Fragen am Ende veranschlagt. Als

Kanal für die Kommunikation mit den Teilnehmenden wurde die Chatfunktion definiert und nur die vortragende Person sollte über die Kamera sichtbar sein. Für die Durchführung des ersten Webinars wurden zwei Trainer\*innen eingeplant: eine Person für die Abhaltung der Schulung und eine Person für die Betreuung des Chats und als allgemeiner Support, sollten Probleme auftreten. Die Teilnehmer\*innenzahl wurde auf 30 Personen begrenzt, um sicherzustellen, dass allfällige Rückfragen adäquat beantwortet werden können.

Das Kernstück zur Vorbereitung der ersten Online-Schulung stellte schließlich der detaillierte Ablaufplan dar. Dabei handelt es sich um eine Tabelle, die in fünf Spalten eine Übersicht gibt, wann, was, womit, auf welche Weise und wozu in der Schulung geschehen soll (Spaltenbezeichnungen: Zeit / Inhalt / Tools / Methode / Lernziel).

Zeit	Inhalt	Tools	Methode	Lernziel
30 min vor Beginn	Interner Funktionstest , Anmeldung auf Kontrollgeräten	Hard- und Software (MS Teams)		
15 min vor Beginn	Freischalten des Seminarraums und Begrüßung der TeilnehmerInnen	Begrüßungsfolie=Folie 1 / Chatpräsenz	Personlich / via Chat	Onboarding der TeilnehmerInnen, technische Probleme abfragen
Min 1-10	Begrüßung Vorstellung der Vortragenden und der Chatbetreuung. Technik: Verwendung des Browsers Google Chrome (p.a.) – Ansicht auf mobilen Endgeräten kann sich unterscheiden. Erklären des virtuellen Seminarraums: Chat: Fragen nur über Chat, die teilweise sofort oder auch am Ende des Webinars beantwortet werden. Chatfunktion testen	Inkl. Überblick der Inhalte der Schulung Bild / Ton / Chat	Vortrag / ggf. Chat	TeilnehmerInnen mit Technik und Ablauf vertraut machen
		MS Teams	Interaktiv: Frage, z.B. Von wo aus nehmen Sie teil? Senden Sie uns ein kurzes „Hallo“! Trinken Sie lieber Kaffee oder Tee?	Chat für Rückfragen nutzen / Kommunikation durch Chatbetreuung
	Hinweis auf Evaluierung des Webinars am Ende		Vortrag	Feedback
	Vorstellung des Programms	Präsentation + Folie 2 einblenden durch Vortragenden	Vortrag	Übersicht

Abb.: Ablaufplan

Dieser Ablaufplan ist insofern das zentrale Dokument, da es sowohl die Struktur der Schulung minutiös festhält und damit den Trainierenden Orientierung bietet und gleichzeitig die angewandten Methoden und Ziele der Schulung dokumentiert. Für den Wissenstransfer an die Kolleg\*innen, die nicht aktiv in der Arbeitsgruppe beteiligt waren, aber ebenso Online-Schulungen durchführen (werden), ist dieser Plan die Grundlage und dient auch als Schema für die Planung weiterer Angebote.

Diese Tabelle wurde in einem ersten Schritt anhand der bereits vorhandenen Unterlagen zur entsprechenden Präsenzschiung ausgefüllt. So

konnte eine noch grobe und theoretische inhaltliche Gliederung an die beiden mit der Durchführung betrauten Trainer\*innen übermittelt werden. Die Vorlage diente somit als Arbeitsgrundlage, aufgrund derer die Schulungsinhalte noch konkretisiert werden mussten. Dies bedeutete vor allem die Auswahl der vorzustellenden Bereiche des digitalen Lesesaals (ÖNB Digital, ANNO, AKON, ABO) und geeigneter Recherchebeispiele, um die jeweiligen Funktionen zu präsentieren. Da die Schulung auch interaktive Elemente enthalten sollte, wurden neben der Präsentation der Recherchebeispiele drei Quizfragen formuliert, zu deren Beantwortung die Teilnehmer\*innen selbstständig kurze Recherchen durchführen müssen. Die Quizfragen wurden mit Microsoft Forms gestaltet und werden als Link über den Chat an die Teilnehmer\*innen versandt. Zusätzlich werden die Quizfragen auch als Folie über den geteilten Bildschirm angezeigt. Für die Beantwortung wurden jeweils drei Minuten eingeplant. Während dieser Zeit wird Kamera und Ton ausgeschaltet. Damit waren die Vorbereitungen abgeschlossen und es konnte die Erprobung in der Praxis erfolgen.

#### **4. Praxistests**

Nachdem in der Theorie alles vorbereitet und die Trockenübungen abgeschlossen waren, wurden mehrere Praxistests durchgeführt, um die Software kennenzulernen und die Abläufe einzuüben. Insgesamt wurden drei praktische Testläufe durchgeführt, wobei der erste Termin hauptsächlich dem Aufbau der Infrastruktur und den anschließenden Funktionstests diente. Dabei zeigte sich, dass bei der Durchführung eines Microsoft-Teams-Liveevents zusätzlich zu den beiden Moderator\*innen die Rolle als Organisator\*in berücksichtigt werden muss. Diese Rolle ist notwendig, um zum Beispiel einen Moderator\*innen-Wechsel zu ermöglichen oder neue Dokumente freizugeben bzw. das Liveevent überhaupt zu starten. Diese Rolle kann auch durch eine\*n der beiden Moderator\*innen übernommen werden. Wenn allerdings keine wechselnde Moderation vorgesehen ist, erscheint diese Besonderheit der Software als tendenziell unnötig kompliziert. Insgesamt stellte diese Entdeckung aber keine unüberwindbare Hürde dar.

Die beiden folgenden Tests entsprachen bereits dem geplanten Webinar in vollem Umfang und wurden vor Testpublikum absolviert. Diese praktischen Übungen waren sehr wichtig, um eine reibungslose Durchführung sicherzustellen und ein Gefühl für die neue Schulungsatmosphäre zu erhalten. Es muss hierzu festgehalten werden, dass sich die Informationen aus der Konzeptionierungsphase bewahrheiteten und die veränderte Schulungssituation

ohne Präsenzpublikum auch für geübte Trainer\*innen gewöhnungsbedürftig ist bzw. sein kann. Da in der gewählten Form in der virtuellen Schulungsumgebung keine Face-to-Face-Kommunikation stattfindet, beschränkt sich das physische Gegenüber auf das „tote Auge“ der Webcam und die Monitore. Auch für Menschen, die tagtäglich mit dem Computer arbeiten, kann diese Form der Mensch-Maschine-Interaktion herausfordernd sein. Die Besetzung mit zwei Personen für Schulung und Support/Chat erwies sich auch vor diesem Hintergrund als sehr sinnvoll, da so in jedem Fall eine Ansprechperson für die Teilnehmer\*innen verfügbar war, die direktes Feedback geben und bei allfälligen Problemen sofort reagieren konnte. Vor allem erscheint diese Aufteilung aber auch empfehlenswert, da sich die\*der Trainer\*in in der Hauptsache auf die Schulung konzentrieren kann und allfällige Fragen über den Chat den Fortgang der Schulung nicht verzögern bzw. für Fahrplanänderungen sorgen. Zudem konnte die zweite Person mit einem Zusatzgerät die Übertragung aus Teilnehmer\*innensicht beobachten, um gegebenenfalls technische Probleme direkt zurückzumelden.

## **5. Durchführung**

Nachdem die Praxistests erfolgreich verlaufen waren, wurden für 2020 drei Termine festgelegt und über unterschiedliche Kanäle beworben (Website, Facebook, Newsletter etc.). Die erste Online-Schulung konnte schließlich Ende September durchgeführt werden und verlief ohne technische Komplikationen. Die Teilnehmer\*innenzahl blieb zwar mit neun Personen unter der festgelegten Maximalzahl, kann aber vor dem Hintergrund der hohen No-show-Rate bei Webinaren<sup>8</sup> als zufriedenstellend bewertet werden. Die Partizipation über die Quizze wurde gut angenommen und en gros erfolgreich gemeistert. Die präsentierten Funktionen und Recherchemöglichkeiten konnten folglich von den Teilnehmenden reproduziert werden und der Wechsel zwischen Präsentation und Eigenrecherche funktionierte ohne dass auf diesem Weg jemand „verloren ging.“ Die Kommunikation über den Chat funktionierte ebenfalls reibungslos.

## **6. Lessons Learned und Ausblick**

In Bezug auf die Umsetzung kann aufgrund der gemachten Erfahrungen ein insgesamt positives Resümee gezogen werden. Die vorherige Abklärung der technischen Voraussetzungen (Soft- und Hardware) und Bedürfnisse

für unterschiedliche Webinar-Themen ist unabdingbar. Auch bei vorhandener Erfahrung und Routine im Durchführen von Schulungen ist eine Übertragung der Präsenzformate nicht 1:1 möglich. Das Setting ohne Publikum kann für die Vortragenden ungewohnt bis irritierend sein. Auch die Kommunikation über den Chat ist gegebenenfalls noch neu. Die gemachten Erfahrungen zeigen aber, dass diese Hürden mit zunehmender Praxis am besten überwunden werden.

Der Einstieg in die Durchführung von Online-Schulungen ist nach einer intensiven Vorbereitungsphase gut gelungen. Die Vorbereitung hat sich insofern gelohnt, als nach der „Premiere“ keine wesentlichen Änderungen an Konzept und Ablaufplan für die Folgetermine vorgenommen werden mussten. Darüber hinaus konnte eine Wissensbasis geschaffen werden, die es wesentlich erleichtert, weitere Schulungen für die virtuelle Vermittlung zu adaptieren bzw. neu zu gestalten. Dies ist vor dem Hintergrund der sich deutlich abzeichnenden und zunehmenden Verlagerung von Vermittlungsformaten ins Netz ein wichtiger Meilenstein. Auch die Teilnehmer\*innen- und Anmeldezahlen für die weiteren Termine lassen auf einen Zuwachs schließen.

Mittlerweile werden nun auch Schulungen zur vorwissenschaftlichen Arbeit online angeboten und ein Webinar zur Katalogrecherche soll ab Dezember 2020 ins Programm aufgenommen werden. Der prototypische Ablaufplan dient den Kolleg\*innen dabei als strukturierendes Muster an das die jeweiligen Inhalte angepasst werden. Dabei erweist sich die Tabelle weniger als starres Korsett, in das Inhalte gepresst werden müssen, als vielmehr reflexionsfördernd, um die Inhalte auf die Fragen: was, wann, womit, wie, und wozu abzustimmen. Besonders interessant erscheint dabei auch der Effekt, dass sich die Konzipierung des neuen Schulungsformats auch in Bezug auf die Ideen für Präsenzs Schulungen anregend auswirkt. Im Zuge der Vorbereitung neuer Online-Schulungen wird nach Möglichkeit versucht, Kolleg\*innen miteinzubeziehen, die nicht Teil der Kernarbeitsgruppe waren, um mittelfristig alle Trainer\*innen „webinarfit“ zu machen.

Darüber hinaus wurde das virtuelle Angebot bereits um Führungen durch den derzeit geschlossenen Prunksaal ergänzt.<sup>9</sup> Das Schulungs- und Vermittlungsprogramm der Österreichischen Nationalbibliothek erfährt so eine zunehmende Hybridisierung, die neue Möglichkeiten der Wissensvermittlung schafft. Wie sich dieser Wandel in Zukunft weitergestalten wird, kann zu diesem Zeitpunkt zwar noch nicht abgesehen werden; sehr wahrscheinlich werden aber Online- und Präsenzs Schulungen nebeneinander fester Bestandteil des Schulungsprogramms sein.

- \* Alle Websites und Links wurden zuletzt am 18. Dezember 2020 aufgerufen.
- 1 z. B.: EBmooc plus 2020: Die digitale Praxis für ErwachsenenbildnerInnen: <https://imoox.at/mooc/local/courseintro/views/startpage.php?id=77>
  - 2 Ein besonderer Dank geht hier an Marco Becker von der Bayerischen Staatsbibliothek in München, der uns schnell und kompetent unterstützt hat. Seine Masterthesis zum Thema kann online abgerufen werden: Rahmenbedingungen für die Einführung von Webinaren an wissenschaftlichen Bibliotheken, 2020. <https://doi.org/10.18452/21382>
  - 3 [https://www.e-teaching.org/lehrszenarien/vorlesung/inverted\\_classroom](https://www.e-teaching.org/lehrszenarien/vorlesung/inverted_classroom)
  - 4 Aufgrund der eingeschränkten Wiederöffnung der Bibliothek im Juni und der damit einhergehenden Wiederaufnahme von Präsenzs Schulungen wurde der Termin für die erste Online-Schulung auf September gelegt.
  - 5 Die Abhaltung der Online-Schulungen aus dem Homeoffice ist derzeit nicht vorgesehen.
  - 6 <https://www.onb.ac.at/bibliothek/bibliothek-am-heldenplatz/services/schulungen-rechercheberatung>
  - 7 <https://www.onb.ac.at/digitaler-lesesaal>
  - 8 David Röhler: Organisation & Moderation von Webinaren, WerdeDigital.at – Institut zur Förderung der digitalen Mediennutzung, Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, 2020, S. 10. [https://www.digitaleseniorinnen.at/fileadmin/redakteur/Downloads/Factsheet\\_Organisation\\_Moderation\\_webinare\\_2020.pdf](https://www.digitaleseniorinnen.at/fileadmin/redakteur/Downloads/Factsheet_Organisation_Moderation_webinare_2020.pdf)
  - 9 <https://www.onb.ac.at/besucherinfo/fuehrungen/erwachsene>