

## alles – einfach – sofort: Service in Medizinbibliotheken

Jahrestagung der Arbeitsgemeinschaft für Medizinisches  
Bibliothekswesen (AGMB) e.V. vom 27.–29.09.2010 in Mainz

Eike Hentschel, Anja Kaiser

Die zentrale Fortbildungsveranstaltung für das medizinische Bibliothekswesen im deutschsprachigen Raum fand mit 202 Teilnehmern vom 27.–29.09.10 in Mainz statt. In einem Grußwort wies *Univ.-Prof. Dr. Mechthild Dreyer*, Vizepräsidentin der gastgebenden Johannes-Gutenberg-Universität, in Bezug auf das Tagungsmotto darauf hin, dass in der Praxis der Informationsversorgung vieles weder einfach noch sofort möglich ist, die AGMB aber zum Erreichen dieser Ziele einen hilfreichen Beitrag leistet.

Nach *Dr. Marianne Bartsch*, Universitätsbibliothek Mainz, kommt in dem Motto ein ehrgeiziger Anspruch an uns Bibliothekare selbst und aus der Sicht der Nutzer eine nur allzu verständliche Forderung zum Ausdruck.

AGMB-Ehrenmitglied und Gründungsvorsitzender *Dr. Franz Josef Kühnen* beschrieb in seinem Grußwort zum 40. Jahrestag der AGMB-Gründung die Krisenstimmung in der medizinischen Informationsversorgung Anfang der 1960er-Jahre so: Eher wenig, kompliziert und mit Verzögerung. Erst die Aufbereitung des Index Medicus als elektronische Ressource, die Gründung des DIMDI und der Deutschen Zentralbibliothek für Medizin in Köln sowie letztlich auch der AGMB haben maßgeblich zu einem Umschwung beigetragen.

Im Festvortrag setzte sich *Univ.-Prof. Dr. Christoph Bläsi*, Institut für Buchwissenschaft an der Johannes-Gutenberg-Universität Mainz, mit den Folgen der überbordenden Digitalisierung der Kommunikation auseinander. Einige Glieder der Wertschöpfungskette aus Autoren, Verlagen, Buchhandel, Käufern und Lesern sind wegen der technologischen Entwicklung unter Druck geraten und werden nicht mehr unbedingt gebraucht. Die Wissenschaft beschreibt diese Entwicklung mit Disintermediation bzw. „cutting out the middlemen“. Die Betroffenen positionieren sich, indem sie das Bewusstsein für ihre Qualitäten zu wecken versuchen. Auch ändert sich im digitalen Zeitalter der Umgang mit Informationen. Die Informationsaufnahme erfolgt nach dem Matthäus-Prinzip, wobei Intuition und Fähigkeit zur Modellbildung verloren gehen. Der Verlust dieses „Aufmerksamkeitsmuskels“ führt zu einer Blindheit für Informationen, die man nicht erwartet.

Im Hauptprogramm der Tagung konnten sich die Teilnehmer in Vorträgen, Arbeitskreisen, Diskussionsrunden („AGMB-Treffpunkt“), einer Postersession und Workshops über die gesamte Bandbreite aktueller medizinbibliothekarischer Themen informieren und austauschen. Auf der begleitenden Firmenausstellung informier-

ten alle für medizinische Fachinformationen wichtigen Verlage und Dienstleister über neue Produkte.

Ein Kernthema der Tagung waren Kommunikationsstrategien der Medizinbibliotheken. Ein Zukunftsworkshop im Vorfeld der Tagung zum Thema Strategien und Konzepte für Medizinbibliotheken, über den *Dr. Oliver Obst*, Zentralbibliothek für Medizin der Universität Münster, berichtete, identifizierte die Weiterentwicklung von zielgruppenorientierten Marketingstrategien als ein absolutes Zukunftsthema. Ein aktuelles Phänomen ist das Wegbleiben der Ärzte und Wissenschaftler aus den Räumen der Bibliothek, obwohl diese auf Nachfrage durchaus positiv gesehen wird. Selbst durch die Verwendung aller Marketingkanäle sowohl der klassischen als auch der Web 2.0 basierten Möglichkeiten werden bei weitem nicht alle Nutzer erreicht.

*Manuela Schulz*, Bibliothek der Medizinischen Fakultät Mannheim der Universität Heidelberg, stellte das Projekt „Hausbesuche“ bzw. „Die Bibliothek geht zum Nutzer“ vor. Die Besuche in den Kliniken und Instituten sollen als individueller und proaktiver Beratungsservice in einer Kombination aus Auskunft, Schulung und Öffentlichkeitsarbeit an die jeweiligen Bedürfnisse individuell angepasst und regelmäßig durchgeführt werden.

Einen anderen Ansatz verfolgt das Konzept „Lunch & Learn im Treffpunkt Bibliothek“, das *Dr. Marianne Gretz*, Roche Diagnostics GmbH, vorstellte. Bei zwanglosen Treffen zur Mittagszeit, zu denen ein Imbiss angeboten wird, werden Mitarbeiter der Firma über Dienstleistungen der Bibliothek informiert. Dabei werden auch Gesprächsmöglichkeiten zwischen den Mitarbeitern und der Bibliothek geschaffen.

Übereinstimmend stellten die Teilnehmer in den Gesprächsrunden des „AGMB-Treffpunkts“ zum Thema Public Relations und Kundenpflege fest, dass die persönliche Kontaktaufnahme ein entscheidender Faktor ist, den Nutzer an die Angebote der Bibliothek heranzuführen.

Es wurde auch diskutiert, ob Medizinbibliotheken über eigene Auftritte in sozialen Netzwerken wie Facebook den Nutzern wirklich näher kommen können. In vielen Medizinbibliotheken ist dies noch kein Thema, etliche Kollegen stehen diesem Medium aber sehr offen gegenüber und planen einen eigenen Facebook-Auftritt für ihre Bibliothek.

Die Weiterentwicklung von Servicestrategien und -angeboten der Medizinbibliotheken war ein weiteres zentrales Thema der Tagung. *Norbert Sunderbrink* und *Melanie Kintzel*, Ärztliche Zentralbibliothek, Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf, berichteten über die Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems nach ISO 9001 in ihrer Bibliothek. Zielsetzungen waren die Verbesserung von Dienstleistungen, die Gestaltung von Arbeitsprozessen und eine Weiternutzung für die strategische Entwicklung der Bibliothek. Eine Erkenntnis aus diesem Projekt war,

dass man, ohne es zu wissen, schon vorher Qualitätsmanagement (QM) betrieben hatte. Als weitere Erfahrungen mit dem QM wurden die bessere Steuerbarkeit von Entwicklungszielen, der hohe Zeit- und Arbeitsaufwand, eine Steigerung der Motivation durch die Beteiligung der Mitarbeiter, eine Intensivierung der internen Kommunikation, mehr Transparenz, aber auch Widerstände gegen Veränderungen beschrieben.

*Bruno Bauer* stellte zwei innovative Services der Universitätsbibliothek der Medizinischen Universität Wien vor. Die neuartige virtuelle Lehrbuchsammlung „Van Swieten Student 2.0“ auf Basis der Weblog-Technologie ist mit zusätzlichen Informationsmöglichkeiten angereichert (Catalogue enrichment z.B. mit Amazon-Daten sowie eingescannten Covers und Inhaltsverzeichnissen, Web 2.0 Funktionalitäten wie Social bookmarking, Rating- und Kommentarfunktionen, Anzeige der related items, RSS-Feeds sowie Verlinkungen zu Datenbanken, Foren, Prüfungsfragen und Bildmaterial). Im Zuge der Retrokatalogisierung umfangreicher historischer Buchbestände wurde der neue Service „E-Books-On-Demand“ entwickelt. Nach Digitalisierung und OCR-Erkennung wurde die WWW-Präsentation der Katalogdaten um Web 2.0-Funktionalitäten ergänzt, so dass der Nutzer fehlerhafte Katalogeinträge korrigieren kann. „Cover to cover“-Digitalisate der nachgewiesenen Werke werden kostengünstig über das Amazon-Angebot „EOD Reprint“ zur Verfügung gestellt.

*Frank Norman*, MRC National Institute for Medical Research London, stellte das Servicekonzept „The INFORMATIONIST“ vor. Dabei handelt es sich um einen Bibliothekar, der Teil einer Forschungsgruppe ist. In den USA ist dieses Konzept bereits vielfach realisiert. Im Vereinigten Königreich startet der Prozess allmählich. Es ist wichtig, dass der Bibliothekar, „The Informationist“, den Forschungsprozess beobachtet, versteht und gezielt qualitative Literaturrecherchen anbieten und durchführen kann.

*Prof. Hans-Christoph Reiss*, Institut für angewandtes Management in der Sozialwirtschaft, FH Mainz, erläuterte eine wirtschaftswissenschaftliche Methode („ServiceBlueprint“) zur Gestaltung von Dienstleistungen. Sie trägt der Einbindung des Kunden in den Dienstleistungsprozess als Koproduzent Rechnung. Am Beispiel der Realisierung eines Anschaffungsvorschlages bis zur Ausleihe des Buches und der Beschleunigung dieser Dienstleistung in der Bibliothek seiner Fachhochschule erläuterte Reiss die praktische Anwendung des ServiceBlueprints bei der Prozessanalyse und -steuerung. Die Teilprozesse werden nach einer Zeitermittlung den einzelnen Schichten des ServiceBlueprints zugeordnet. Daraus ergeben sich die Ansatzpunkte für die Prozessgestaltung z.B. durch eine Veränderung der Arbeitsteilung zwischen Kunde und Dienstleister (Bedienung vs. Selbstbedienung), indem die Bestellung eines Buches beim Buchhändler direkt durch den Nutzer ausgelöst wird, oder eine Veränderung der internen Arbeitsteilung des Dienstleisters,

indem das Buch nach Bearbeitung per universitärer Hauspost direkt an den Nutzer gesandt wird.

Auch zum Thema Bibliotheksbau gab es Neuigkeiten auf der Tagung. *Ulrike Brunenberg*, Universitäts- und Landesbibliothek Düsseldorf, berichtete über den Neubau der Fachbibliothek Medizin O.A.S.E. Nachdem die alte Fachbibliothek geräumt werden musste, hatten sich Studierenden-Vertreter, Studiendekanat der Medizinischen Fakultät und Universitätsbibliothek in einer konzertierten Aktion für einen Neubau eingesetzt. Die O.A.S.E – Ort für Austausch, Studium und Entwicklung wird eine Kombination aus Kommunikations- und Beratungszentrum mit Studienberatung, Studiendekanat, Veranstaltungsbereichen, Lern- und Fachschaftsräumen sowie der Fachbibliothek Medizin sein und die Anforderungen des neuen Curriculums 2011 erfüllen (E-Learning, lebendiges Lernen und Lehren usw.). Durch die Offenheit und Durchlässigkeit der einzelnen funktionellen Bereiche soll ein für alle Nutzergruppen einladender Ort geschaffen werden. Das Gebäude liegt zudem strategisch günstig mitten auf dem Campus an der Schnittstelle zwischen Universität und Klinikum. Aufgrund des knapp bemessenen 22 m x 22 m Grundrisses müssen insgesamt elf Stockwerke vorgesehen werden. Die Kernbereiche der Fachbibliothek werden sich über fünf Stockwerke verteilen. Der Baubeginn war im Oktober 2009. Die Eröffnung der O.A.S.E. ist für Mai 2011 geplant.

*Dr. Traute Braun-Gorgon*, subito, stellte neue subito-Dienste vor. In Kooperation mit dem Thieme-Verlag werden in einem Pilotprojekt elektronische Inhalte, in diesem Fall zunächst 279 E-Books aus dem Verlagsprogramm, effektiver und effizienter für Forschung und Lehre bereitgestellt. Angebote weiterer Verlage sind in naher Zukunft zu erwarten. Mitarbeiter von Hochschulen und überwiegend öffentlich finanzierten Forschungseinrichtungen der subito-Kundengruppe 1b können einzelne Buchseiten in elektronischer Form für Semesterapparate als Alternative zu §52a UrhG bestellen. Der Preis pro Seite beträgt 0,064 EUR + MwSt. multipliziert mit der Anzahl der Zugriffsberechtigten. Der Besteller darf die erworbenen Buchseiten sechs Monate ab Auslieferung in einen elektronischen Semesterapparat einstellen. Die Zugriffsberechtigten dürfen die Inhalte ausdrucken und als Datei speichern. Überwiegend öffentlich finanzierte Bibliotheken können über den subito Library Service komplette E-Books für elektronische Leseplätze als Alternative zu §52b UrhG erwerben. Der Preis pro Buch beträgt 80% des Netto-Preises für die Printausgabe + MwSt. multipliziert mit der Anzahl der Leseplätze. Die E-Books dürfen auf die angegebene Anzahl Leseplätze in den Räumen der Bibliothek aufgespielt werden und stehen für einen unbegrenzten Zeitraum zur Verfügung. Der Ausdruck ist erlaubt, der Download zur Zeit noch nicht. Für weitere Verhandlungen hierzu wird noch die Entscheidung in einem anhängigen Gerichtsverfahren abgewartet.

*Ulrich Korwitz*, Deutsche Zentralbibliothek für Medizin in Köln, berichtete unter anderem über die Zukunft der Nationallizenzen. Das Nationallizenzenkonzept der DFG mit der Vollförderung für abgeschlossene digitale Sammlungen und als Pilotprojekt mit Lizenzmodellen für laufende Zeitschriften läuft aus. Die AG Nationale Lizenzierungen der Schwerpunktinitiative „Digitale Information“ bestehend aus den zehn großen nationalen Wissenschaftsorganisationen hat das Modell der Allianz-Lizenzen als neues Förderkonzept ab 2011 entwickelt. Dabei wird der Schwerpunkt auf die Förderung dynamischer digitaler Ressourcen und laufender Zeitschriften gelegt. Der maximale Förderbeitrag der DFG wird nur noch 25% betragen, weswegen sich die teilnehmenden Einrichtungen zukünftig an diesen neuen Nationallizenzen beteiligen müssen. Die erworbenen Inhalte werden nach Ablauf einer Frist allen wissenschaftlichen Einrichtungen in Deutschland dauerhaft zugänglich gemacht. In der anschließenden Diskussion wurde kritisiert, dass die Krankenhausbibliotheken weitgehend von den Angeboten der Nationallizenzen ausgeschlossen sind. Korwitz berichtete, dass dies von den federführenden Bibliotheken durchaus verhandelt wurde, von den Verlagen aber keinerlei Entgegenkommen zu erreichen war. Da an einigen Universitätsstandorten aus Platzgründen konkret überlegt wird, sich von gedruckten Zeitschriftenbeständen zu trennen, wurde in der Diskussion gefragt, ob der Zugang zu den erworbenen elektronischen Nationallizenz-Archiven langfristig gesichert ist. Korwitz verwies auf bestehende Initiativen der beteiligten Bibliotheken zur elektronischen Langzeitarchivierung und den umfassenden Printbestand der medizinischen Zeitschriften in der ZBMed in Köln. Weil man sich nicht nur auf SSG-Bibliotheken oder die ZBMed Köln verlassen möchte, wurde in weiteren Gesprächen des „AGMB-Treffpunkts“ über eine übergeordnete Zusammenarbeit hinsichtlich des Aufbewahrens gedruckter Zeitschriftenbestände diskutiert. Dabei müsste auch die überregionale, zeitnahe und kostengünstige Zurverfügungstellung der Inhalte geregelt werden.

Angebote zur Vermittlung von Informationskompetenz zählen seit Jahren zum Dienstleistungsspektrum von Medizinbibliotheken. *Anja Kaiser*, Zentralbibliothek für Medizin der Universitätsbibliothek Leipzig, stellte einen Blended-Learning-Kurs zur medizinischen Literaturrecherche vor. Die Studierenden müssen im Rahmen dieser Pflichtveranstaltung des Curriculums zunächst einen E-Learning Kurs im Selbststudium absolvieren, der unter der Plattform Moodle bereitgestellt wird. In der nachfolgenden Präsenzveranstaltung werden Übungen zum Wiederholen und Vertiefen des Gelernten durchgeführt. Die Studierenden zeigten sich viel motivierter als bei reinen Präsentationsveranstaltungen und bewerteten den Kurs als sehr gut.

Im Rahmen eines Fortbildungs-Workshops vermittelte *Dr. Gabriele Menzel*, Medizinische Bibliothek der Charité Berlin, Kenntnisse zum Aufbau von Suchstrategien

und Recherchetechniken in PubMed. Außerdem verglich sie anhand einer zuvor durchgeführten Umfrage verschiedene PubMed-Schulungskonzepte an Medizinbibliotheken.

Im „AGMB-Treffpunkt“ wurde über das Thema Literaturverwaltung diskutiert. Hierbei zeigte sich, dass an den einzelnen Standorten zwar verschiedene Systeme zum Einsatz kommen, aber beispielsweise EndNote im naturwissenschaftlich-medizinischen Bereich bevorzugt genutzt wird, während Geisteswissenschaftler eher Citavi nutzen. Kostenfreie Lösungen wie Zotero sind in ihren Funktionalitäten noch nicht ausgereift. Die Schulungs- und Supportangebote sind in den einzelnen Bibliotheken durchaus unterschiedlich, es wird aber allgemein ein wachsender Bedarf festgestellt.

Diskutiert wurde im AGMB-Treffpunkt auch über die Frage, inwieweit Bibliotheken in ihren Hochschulen am Heranführen der Studierenden an das wissenschaftliche Arbeiten beteiligt sind. So gibt es fast überall Veranstaltungen zum Thema „Wie schreibe ich eine Doktorarbeit?“, doch nur selten sind Bibliotheken beteiligt, um ihre dazu passenden Dienstleistungsangebote vorzustellen. Übereinstimmend wäre hier eine stärkere Zusammenarbeit mit den Studiendekanaten wünschenswert.

Ein weiteres großes Thema waren Entwicklungen zu neuen Instrumenten und Funktionalitäten bei der medizinischen Literatursuche. *Ulrich Korwitz*, Deutsche Zentralbibliothek für Medizin Köln, stellte die Funktionalitäten und Oberfläche von MedPilot 3.0 vor.

Bibnet.org ist eine neue frei zugängliche Referenzdatenbank für Artikel aus deutschsprachigen Pflege-Zeitschriften. Wie *Markus Fischer*, Solothurner Spitäler AG, und Kollegen berichteten, wurden von den beteiligten 16 Bibliotheken ca. 44.000 Datensätze von 400 Zeitschriftentiteln ab 1979 zusammengeführt. Diese werden laufend durch kooperative Katalogisierung ergänzt. Bei dem Projekt kommen nur Open-Source-Lösungen zum Einsatz. Es bestehen zahlreiche Suchmöglichkeiten, eine umfangreiche Suchsyntax, Export- und Listenfunktionen.

*Sabine Lins*, Deutsches Cochrane Zentrum Freiburg, stellte Inhalte und Funktionalitäten der Cochrane Library vor.