

# **Bibliotheken in Konkurrenz zu endnutzerorientierten Datenbankangeboten**

Studie anhand von OPLs in Krankenhausbibliotheken

## **Bachelorarbeit**

im

Studiengang Bibliotheks- und Informationsmanagement

der

Fachhochschule Stuttgart –

Hochschule der Medien

**Mirjam Riethig**

Erstprüfer: Prof. Markus Hennies

Zweitprüfer: Dr. Jürgen Plieninger

Bearbeitungszeitraum: 01. Juni 2007 bis 03. September 2007

Tübingen, August 2007

## **Kurzfassung**

Die von Datenbankanbietern bereitgestellten Datenbanken werden zunehmend an den Bedürfnissen von Endnutzern ausgerichtet. Einfach bedienbare Benutzeroberflächen ermöglichen selbständiges Recherchieren ohne Vermittlung durch Informationsspezialisten. Stellen endnutzerorientierte Datenbankangebote eine ernstzunehmende Konkurrenz zu bibliothekarischen Recherchen in One-Person Libraries dar? Anhand einer in Krankenhausbibliotheken durchgeführten Befragung wird dieser Frage nachgegangen. Die vorliegende Untersuchung zeigt Probleme aber auch Chancen auf, welche Endnutzerrecherchen für One-Person Libraries zur Folge haben können. Sie dient ferner der Sammlung von Argumenten für das Weiterbestehen der Bibliothek.

**Schlagwörter:** One-Person Library, Konkurrenz, endnutzerorientiert, Datenbankanbieter, Krankenhausbibliothek, Online-Retrieval, Endnutzer

## **Abstract**

Databases provided by database-vendors are increasingly geared to the needs of end-users. Easy usable user interfaces allow autonomous searching without intermediation by information specialists. Do end-user oriented database offerings constitute a serious competition to library-searches in one-person libraries? This matter will be followed up by means of a survey performed in hospital libraries. The available investigation identifies problems but also opportunities which end-user searches can cause for one-person libraries. Further it serves as a collection of arguments for the continuity of the library.

**Keywords:** one-person library, competition, end-user oriented, database-vendor, hospital library, online-retrieval, end-user

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>Kurzfassung</b> .....	<b>2</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>2</b>
<b>Inhaltsverzeichnis</b> .....	<b>3</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>4</b>
<b>Tabellenverzeichnis</b> .....	<b>4</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis</b> .....	<b>5</b>
<b>1 Einleitung</b> .....	<b>6</b>
<b>2 Online-Retrieval durch Endnutzer</b> .....	<b>13</b>
<b>3 Informationsnutzung in der Medizin</b> .....	<b>21</b>
<b>4 Befragung in Krankenhausbibliotheken</b> .....	<b>24</b>
4.1 Untersuchungsmethode .....	24
4.2 Ergebnisse des Interviews .....	26
4.3 Ergebnisse des Pretests .....	27
4.4 Ergebnisse der schriftlichen Befragung.....	29
4.5 Zusammenfassung der schriftlichen Befragungsergebnisse.....	39
4.6 Reflexion der Untersuchungsmethode Fragebogen.....	42
<b>5 Endnutzerorientierte Analyse von Datenbankangeboten</b> .....	<b>43</b>
5.1 Das Deutsche Institut für Medizinische Dokumentation und Information .....	43
5.2 Analyse des Datenbankangebots des Hosts DIMDI hinsichtlich der Orientierung an Endnutzerbedürfnissen .....	44
5.3 Bewertung des Datenbankangebots des Hosts DIMDI hinsichtlich der Orientierung an Endnutzerbedürfnissen.....	49
<b>6 Zusammenfassung und Ausblick</b> .....	<b>52</b>
<b>Anhang A: Interviewfragen</b> .....	<b>55</b>
<b>Anhang B: Pretestfragebogen</b> .....	<b>57</b>
<b>Anhang C: Fragebogen zur schriftlichen Befragung</b> .....	<b>66</b>
<b>Literaturverzeichnis</b> .....	<b>77</b>

## **Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1: Verlust der Bedeutung von Recherchdienstleistungen.....	35
--	----

## **Tabellenverzeichnis**

Tabelle 1: Bibliothekstypen .....	30
Tabelle 2: durchschnittliche Zusammensetzung des Bibliotheksbestandes .....	31
Tabelle 3: OPL-Situation .....	31
Tabelle 4: Das Krankenhaus .....	33

## Abkürzungsverzeichnis

d.h.	das heißt
DIMDI	Deutsches Institut für Medizinische Dokumentation und Information
etc.	et cetera
f	folgend, folgende
ff	und folgende
i. d. R.	in der Regel
OPL	One-Person Library
z.B.	zum Beispiel

# 1 Einleitung

Die vorliegende Untersuchung beschäftigt sich mit der Konkurrenz von One-Person Libraries zu Datenbankangeboten. Dabei wird zunächst nicht die einzelne Datenbank betrachtet, sondern Datenbankhosts, welche Datenbanken in gebündelter Form zur Verfügung stellen sowie Datenbankproduzenten.

Was kennzeichnet den betrachteten Ausschnitt des Informations-Marktes?<sup>1</sup>

Marktteilnehmer sind Datenbankproduzenten und Datenbankanbieter, deren Informationsangebot sich an die Kunden richtet. Vermittelnd zwischen Datenbankanbietern und Kunden werden Informationsspezialisten tätig.

Datenbankproduzenten sind für die inhaltliche Ausgestaltung und Aufbereitung der in Datenbanken bereitgestellten Informationen zuständig. Sie wählen Informationen aus und stellen diese in elektronischer Form bereit. Datenbankproduzenten können dem öffentlichen Bereich angehören, so z.B. das Statistische Bundesamt. Produzenten können privatrechtlich organisiert sein, wie der Verlag Bertelsmann, oder sie sind privatrechtliche Organisationen, die mit öffentlichen Mitteln gefördert werden. Zu den letztgenannten gehören die FU Berlin oder JURIS.

Datenbankproduzenten können ihre hergestellten Datenbanken selbst vermarkten. Häufiger übernehmen jedoch Datenbankhosts die Aufgabe der Verbreitung elektronischer Informationen. Sie beziehen die aufbereiteten Informationen von Datenbankproduzenten, können aber auch selbst Datenbanken erstellen. Datenbankhosts stellen Datenbanken zur Verfügung und machen die enthaltenen Informationen mit Hilfe von Retrievalfunktionen suchbar. Sie führen Schulungen zur Datenbanknutzung durch und fungieren als Informationsvermittler (Information Broker). Hosts erbringen zusätzliche Leistungen für Kunden, indem sie digitale Archivierung anbieten, die Dokumente bereitstellen oder bei der Intraneterstellung mitwirken etc.

Das Spektrum angebotener Datenbanken umfaßt ein bestimmtes Fachgebiet oder ist fächerübergreifend. Datenbankanbieter aus dem öffentlichen Bereich sind verschiedene Fachinformationszentren sowie das Deutsche Institut für Medizinische Dokumentation und Information (DIMDI). Ein privater Datenbankhost ist GENIOS German Business Information.

---

<sup>1</sup> Der Betrachtung des Informationsmarktes liegt die Lektüre folgender Publikationen zugrunde: Stock, Mechthild; Stock, Wolfgang G. 2005; Stock, Mechthild; Stock, Wolfgang G. 2004; Kuhlen, Rainer 1996

Obwohl Hosts untereinander konkurrieren, bestehen zwischen ihnen Kooperationsabkommen. Diese Abkommen erlauben es, informationssuchende Kunden an einen anderen Host zu vermitteln. Als Konkurrenten von Datenbankhosts kommen z.B. Angebote im Web, Datenbankproduzenten, die ihre Produkte selbst vermarkten sowie Verlage mit Volltextangeboten in Frage.

Den Anbietern elektronischer Informationen stehen die Abnehmer, die Kunden gegenüber. Die Datenbankanbieter versuchen, den Kunden durch erleichterten Zugang zum Datenbankangebot sowie durch Servicedienstleistungen an sich zu binden. Als Kunden werden außer Informationsspezialisten zunehmend Endnutzer angesprochen.

Zu den Kunden von Datenbankanbietern gehören auch Bibliotheken. Diese agieren wiederum als Vermittlungsinstanz zwischen Datenbankanbietern und ihren Bibliothekskunden, indem sie Datenbanken lizenzieren und ihren Kunden zur Verfügung stellen, für diese recherchieren, Dokumente beschaffen und die Kunden im Umgang mit den Datenbanken unterstützen.

Von den Informationsspezialisten in Bibliotheken sind die Informationsvermittler (Information Broker) zu unterscheiden.<sup>2</sup> Informationsvermittler können als interne Vermittler innerhalb einer Organisation oder als externe Vermittler am Markt tätig sein. In Abstimmung mit dem Informationsbedarf der Kunden werden Informationen für diese beschafft, aufbereitet und an den Auftraggeber übermittelt. Zur Informationsbeschaffung werden von Informationsvermittlern zusätzlich zu fachspezifischen Online-Datenbanken, konventionellen Ressourcen und Wissensdepots (Bibliotheken, Archive) Experten oder andere Organisationen der Informationsvermittlung hinzugezogen.

Die vorliegende Studie beabsichtigt zu ermitteln, ob eine Konkurrenzsituation von OPLs zu Datenbankangeboten besteht. Eine Konkurrenzsituation ist dann gegeben, wenn eine andere Institution am Markt teilhat, mit ihrem Dienstleistungsangebot also die selben Zielgruppen anspricht.

Als Konkurrenz zu OPLs können gemäß Sabine Köhrer-Weisser Einrichtungen mit ähnlichem Schwerpunkt, Fachdatenbanken, Fachportale, das Internet allgemein und Internetbuchhändler angesehen werden.<sup>3</sup>

Bibliotheken stellen wichtige Kooperationspartner von Datenbankanbietern dar, indem sie Volltexte zur Verfügung stellen. In einer Erhebung zu den kritischen Erfolgsfaktoren von Online-Hosts auf dem Informationsmarkt werden die Kooperationen mit Bibliotheken an 8. Stelle genannt.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Vgl. Kuhlen, Rainer 1996, S.264

<sup>3</sup> Vgl. Köhrer-Weisser, Sabine 2006, S. 5

<sup>4</sup> Vgl. Stock, Mechthild; Stock, Wolfgang 2004, S. 20

Mein Augenmerk wurde durch Problematisierung in der Praxis bibliothekarischer Arbeit auf die Konkurrenzsituation zwischen Bibliotheken und Datenbankanbietern gelenkt. Der Bedarf nach Klärung der Frage wurde im OPL-Gesprächskreis von einer Krankenhausbibliothekarin sowie einem Bibliothekar einer Kanzleibibliothek geäußert.

Vom ursprünglichen Vorhaben, die Fragestellung in Krankenhaus- sowie Kanzleibibliotheken zu untersuchen, mußte ich wegen der Komplexität des Themas verbunden mit der begrenzten Bearbeitungszeit Abstand nehmen. Ich widme mich in meiner Analyse folglich der Frage, inwiefern eine Konkurrenzsituation zwischen Bibliotheken einerseits und Datenbankanbietern andererseits besteht. Den Praxisbezug werde ich durch eine Umfrage in Krankenhausbibliotheken in Form von OPLs herstellen.

Warum ist die Betrachtung der benannten Situation gerade in OPLs interessant? Das Akronym OPL steht für One-Person Library. Das Verbindende der One-Person Libraries ist, daß sie von nur einer bibliothekarischen Fachkraft geleitet werden. Laut Definition von Guy St. Clair kann die One-Person Library auch ohne fachlich ausgebildetes Personal geführt werden, „...in diesem Fall ist derjenige Angestellte, dem als Einzigem die Verantwortung für die Bibliothek übertragen wurde, der One-Person Librarian.“<sup>6</sup> Der Bibliothekar ist für das gesamte Aufgabenspektrum anfallender Arbeiten allein verantwortlich. Er kann Unterstützung durch Hilfskräfte erhalten.

Die One-Person Library ist immer in eine Trägerorganisation eingebunden. Sie ist den Spezialbibliotheken zuzuordnen, da die bereitgestellten Informationsressourcen an der fachlichen Ausrichtung der übergeordneten Organisation orientiert und somit spezialisiert sind.

Die Betrachtung der Konkurrenzsituation von Bibliotheken zu Datenbankangeboten ist besonders in One-Person Libraries aufgrund der speziellen Arbeitsbedingungen von Interesse. Da der One-Person Librarian alle in der Bibliothek anfallenden Geschäftsvorgänge größtenteils eigenständig verrichtet, hat dieser wenig Spielraum, auf Veränderungen zu reagieren. Er wirkt immer beschäftigt, wobei für die Bibliotheksnutzer nicht transparent ist, welche Arbeiten im Hintergrund geleistet werden. Kunden bevorzugen es eventuell Recherchen selbst auszuführen, da der Bibliothekar nicht sofort auf jede Anfrage reagieren kann. Zusätzlich begünstigen leicht bedienbare Benutzeroberflächen von Datenbanken Endnutzerrecherchen, indem sie den Benutzern suggerieren, daß diese qualitative Recherchen selbst ausführen können. Die Durchführung einer bibliothekarischen Dienstleistung wird somit dem Benutzer überlassen, was langfristig zu einem Ansehensverlust der Bibliothek führen kann.

---

<sup>6</sup> Vgl. St. Clair, Guy 1996, S. 10



Befragt werden in der vorliegenden Untersuchung Bibliothekare, die in Krankenhausbibliotheken mit OPL-Situation tätig sind. Krankenhausbibliotheken umfassen nach Definition der AGMB<sup>7</sup> medizinische Fachbibliotheken, die von Klinikärzten, medizinischem Personal und Auszubildenden benutzt werden. Der Bestandsaufbau der Krankenhausbibliothek orientiert sich am Krankenhausprofil. Davon zu unterscheiden sind Patientenbibliotheken, diese sind mit allgemeinen Öffentlichen Bibliotheken vergleichbar und stehen den Patienten während ihres Klinikaufenthalts aber auch dem Klinikpersonal zur Verfügung. Patientenbibliotheken können als selbständige Einrichtungen des Krankenhauses, als Teil der medizinischen Fachbibliothek oder als Zweigstelle einer kommunalen oder kirchlichen Öffentlichen Bibliothek geführt werden.

Die gegenwärtige Situation von Krankenhausbibliotheken ist gekennzeichnet durch eine problematische Finanzlage der Krankenhäuser, die sich unmittelbar auf die vorhandenen Bibliotheken auswirkt. Von erheblichen Einsparungen sind besonders die Bereiche betroffen, die nicht zum primären Pflichtkanon des Krankenhausträgers gehören, somit auch die Krankenhausbibliotheken.<sup>8</sup>

Die Arbeitsgemeinschaft für Medizinisches Bibliothekswesen (AGMB) betont wichtige Dienstleistungen, die Krankenhausbibliotheken erbringen und damit zum Erfolg des Krankenhauses beitragen.<sup>9</sup> Krankenhausbibliotheken sind zuständig für das Informationsmanagement, indem sie das Krankenhauspersonal mit den benötigten Informationen versorgen und die geeigneten Informationsressourcen bereitstellen. Weitere wichtige Aufgaben von Krankenhausbibliotheken sind das Beschaffungsmanagement und die Optimierung der Informationsversorgung. Einen Beitrag zur Fort- und Weiterbildung leisten die Bibliotheken, indem sie Ressourcen für ein lebenslanges Lernen bereitstellen und Materialien vermitteln. Krankenhausbibliotheken fördern die Nutzung von neuen Informations- und Recherchemöglichkeiten, indem sie die dafür nötigen Kenntnisse vermitteln und neue Mitarbeiter in die effektivsten Möglichkeiten zur Informationsbeschaffung einführen.

Um die Konkurrenzsituation zwischen Krankenhaus-OPLs und endnutzerorientierten Datenbankangeboten analysieren zu können, sind endnutzerorientierte Datenbankangebote einer näheren Betrachtung zu unterziehen.

Datenbanken können Online oder auf CD-ROM angeboten werden. Die vorliegende Untersuchung bezieht sich auf Online-Datenbanken. Verschiedene Online-Datenbanken werden von Datenbank Anbietern, auch als Hosts bezeichnet, unter einer einheitlichen Benutzeroberfläche zur Verfügung gestellt. Eine Differenzierung nach Datenbanktypen

---

<sup>7</sup> Vgl. AGMB o. J.

<sup>8</sup> Vgl. Bartlakowski, Katja 2005, S. 53

<sup>9</sup> Vgl. AGMB 2004 Die Krankenhausbibliothek - ihr Wert für das Krankenhaus als Unternehmen

wie bibliographischen- oder Volltextdatenbanken wird in der vorliegenden Arbeit nicht vorgenommen. Die inhaltlichen Aspekte der Datenbanken werden ebenso wenig berücksichtigt.

Unter Datenbankangeboten verstehe ich die Informationen, die eine Datenbank in Form von Datensätzen zur Verfügung stellt sowie sonstige Leistungen, welche den Zugang zu dem Informationsangebot erleichtern bzw. der Verbreitung von Informationen dienen.

Diese Unterteilung entspricht einer vorgenommenen Differenzierung zur Ermittlung der Qualität von Bibliotheksdienstleistungen<sup>10</sup>, die auf Datenbanken übertragen wurde.

Da inhaltliche Aspekte in dieser Untersuchung außer acht gelassen werden, sind Leistungen, welche den Zugang zum Informationsangebot einer Datenbank erleichtern bzw. der Verbreitung der Informationen dienen, Gegenstand der Untersuchung.<sup>11</sup>

Datenbankanbieter, deren angebotene Datenbanken am Endnutzer orientiert sind, zielen darauf ab, Endnutzern selbständiges Recherchieren ohne Vermittlungsinstanz zu ermöglichen. Um die Endnutzerfreundlichkeit von Datenbankangeboten untersuchen und bewerten zu können, ist der Begriff des Endnutzers zu klären.

Annette Stürmer<sup>12</sup> verwendet den Begriff des Endnutzers in Bezug auf das Volltextdatenbank-Retrieval.

*„So verstehe ich unter einem Endnutzer einen Experten/Fachmann auf einem oder mehreren spezifischen Fachgebieten (z.B. Jurist, Wirtschaftsmanager, Arzt etc.) der das technische Arbeitsmittel, in diesem Fall also die Online-Volltextdatenbank ergänzend zu seiner „eigentlichen“, fachbezogenen Tätigkeit nutzt. Die Volltextdatenbank stellt demnach nicht das zentrale Arbeitsobjekt und auch nicht das Hauptarbeitsinstrument des Endnutzers dar, sondern wird komplementär zur Beschaffung nicht unbedingt aller Informationen verwendet. ... Zudem arbeitet der Endnutzer mit dem Arbeitsmittel Volltextdatenbank i.d.R. nur für eigene Zwecke, was ihn ebenfalls vom Informationsspezialisten, der nicht nur hauptsächlich, sondern v.a. auch vorwiegend im Auftrag anderer, eigentlich Informationsbedürftiger, arbeitet, unterscheidet.“*

Vera Stopp<sup>13</sup> unterscheidet Endnutzer und Informationsvermittler bezüglich des Expertenwissens, das zur Durchführung von Datenbankrecherchen notwendig ist. Sie zitiert

---

<sup>10</sup> Vgl. Mühlenkamp, Holger 2004, ab S. 15

<sup>11</sup> Vgl. Kriterien zur Beurteilung des Datenbankangebots des DIMDI in Kapitel 5.2

<sup>12</sup> Vgl. Stürmer, Annette 1990, S. 83

<sup>13</sup> Vgl. Stopp, Vera 1992, S. 41

Bowman<sup>14</sup>, der davon ausgeht, daß der Vermittler in der Regel wesentlich gezielter und schneller zu einem guten Ergebnis kommt als der Endnutzer.

Ausgehend von den oben angeführten Definitionen des Endnutzers verfügt dieser über geringere Retrievalkenntnisse als ein Informationsspezialist, nutzt Datenbanken ergänzend zu seiner fachbezogenen Tätigkeit und arbeitet mit Datenbanken nur für eigene Zwecke.

Endnutzerorientierte Datenbankangebote sollten den Zugriff auf die bereitgestellten Informationen ausgehend von unterschiedlichen Retrievalkenntnissen der Benutzer gewährleisten. Der Zugriff auf das Datenbankangebot wird per Befehlseingabe oder über Bedienung von Menüfunktionen über die Benutzeroberfläche vollzogen. Diese sollte dem Benutzer eine unkomplizierte Bedienung erlauben. Bei Datenbankangeboten ist demnach zu beurteilen, inwiefern die Benutzeroberfläche dem unterschiedlichen Kenntnisstand von Endnutzern und Informationsspezialisten gerecht wird.

Die Ermittlung der Endnutzerorientierung des Datenbankanbieters DIMDI wird unter Berücksichtigung der unterschiedlich ausgeprägten Retrievalkenntnisse der Benutzergruppen in Kapitel 5 vollzogen.

Die vorliegende Arbeit gliedert sich wie folgt. Im Anschluß an die Einleitung werden in Kapitel 2 Thesen zum Online-Retrieval durch Endnutzer erörtert und hinsichtlich ihrer Relevanz für die Untersuchung beurteilt. Im darauffolgenden Kapitel werden die Spezifika medizinischer Information sowie die Bedeutung der Medizinischen Bibliotheken für die Informationsvermittlung aus Nutzersicht erläutert.

Die Vorgehensweise während der durchgeführten Untersuchung sowie die Untersuchungsergebnisse sind Gegenstand des Kapitels 4. Die dargestellten Untersuchungsergebnisse sind untergliedert in Ergebnisse des Interviews, des Pretests sowie der schriftlichen Befragung. Den Abschluß bilden eine Zusammenfassung der schriftlichen Befragungsergebnisse sowie eine Reflexion der Untersuchungsmethode Fragebogen.

Zum Zwecke einer Analyse der Endnutzerorientierung wird in Kapitel 5 das Datenbankangebot des Hosts DIMDI untersucht. Dabei wird DIMDI mit seinem Leistungsspektrum vorgestellt und hinsichtlich der Ausrichtung an Endnutzerbedürfnissen bewertet.

In der Zusammenfassung wird der Ausgangsfragestellung nach einer bestehenden Konkurrenz von Krankenhausbibliotheken zu Datenbankangeboten nachgegangen. Außer-

---

<sup>14</sup> Vgl. Bowman zitiert nach Stopp, Vera 1992

---

dem werden die Zukunftsperspektiven von One-Person Libraries betrachtet. Dabei werden Ansätze aufgegriffen, die richtungsweisend für zukünftige Entwicklungen sein können.

## 2 Online-Retrieval durch Endnutzer

Untersuchungen zur Endnutzerorientierung von Datenbankangeboten sind vielfach vorhanden.

Konrad Umlauf<sup>17</sup> stellt einen direkten Bezug zum Untersuchungsgegenstand her.

Er vertritt die Ansicht, daß die von Bibliothekaren oder Dokumentaren erbrachte Recherchedienstleistung zurückgeht, weil die Systeme (Datenbanken, d. Verfasserin) immer komfortabler und laienhaft benutzbar werden. Er führt aus, daß nur noch sehr konservative Datenbankanbieter auf graphische Oberflächen verzichten und bei der Datenbankabfrage vermittels Retrievalsprachen bleiben.

Die Darlegung Umlaufs ist im Kontext zu seiner Handreichung zur Bibliothekswissenschaft „Chancen und Herausforderungen des Umbruchs der Medienlandschaft für Bibliotheken“ aus dem Jahr 1999 zu sehen. Darin wird die These aufgestellt, daß der Umbruch in der Medienlandschaft die Rolle der Bibliothek fundamental verändert. Die Veränderung wird auf veränderte Rahmenbedingungen zurückgeführt. Als solche gelten Veränderungen der Publikationskette, die Finanzkrise der öffentlichen Haushalte, die Medienexpansion, flexiblere Arbeitszeiten und veränderte Lernformen sowie Neuerungen im Urheberrecht.

Konsequenzen aus der Veränderung der Rahmenbedingungen werden einerseits für die Institution Bibliothek erwartet als auch für deren Dienstleistungen. Das Information Retrieval sowie weitere Dienstleistungen der Informationsvermittlung, bezeichnet als „einfachere Dienstleistungen“, werden „immer stärker als Fremddienstleistung eingekauft oder automatisiert, mit Komfort versehen und der Selbstbedienung durch die Benutzer überantwortet“. Als Folge dessen nimmt die Bedeutung von „veredelten Dienstleistungen“ (Mehrwertdiensten)<sup>18</sup> zu. Die Konsequenz aus dieser Entwicklung soll der „Zwang zur Profilbildung“ bei der einzelnen Bibliothek sein.

Datenbankhosts werden mit ihrem Datenbankangebot als Konkurrenz zu bibliothekarischen Dienstleistungen betrachtet, da sie aufgrund von größerer Benutzungsfreundlichkeit Endnutzerrecherchen ermöglichen und als Konsequenz daraus zu einem Rückgang der Anfrage nach bibliothekarischer Recherchedienstleistungen führen. Einfache Recherchen werden demnach durch den Nutzer selbst vollzogen

---

<sup>17</sup> Vgl. Umlauf, Konrad 1999

<sup>18</sup> Kapitel 5.2 enthält Mehrwertdienste des Datenbankanbieters DIMDI

Der Vergleich von Endnutzerrecherchen mit Recherchen, die von Informationsspezialisten durchgeführt werden, ist Gegenstand der nachfolgenden theoretischen Abhandlungen und Studien.

Der Zeitschriftenaufsatz „Enabling Online End-User Searching: An Expanding Role for Librarians“<sup>19</sup> behandelt die Fragestellung, wie sich vermehrte Endnutzerrecherchen auf die Rolle von Bibliothekaren auswirken. Enthalten ist eine 1993 in New England, New Jersey und New York durchgeführte Umfrage. Die Teilnehmer an der Umfrage arbeiteten größtenteils in Firmenbibliotheken. Eine geringere Anzahl war in wissenschaftlichen Bibliotheken, in Bibliotheken von Anwaltskanzleien und in öffentlichen Bibliotheken tätig. Als Resultat dieser Umfrage ist zu verzeichnen, daß Endnutzerrecherchen bei 62% der Befragten zu einer Ausweitung bibliothekarischer Tätigkeiten beitragen. Die Art bibliothekarischer Aktivitäten hat sich verändert, indem die Nachfrage nach komplexen Recherchen gestiegen ist und neue Kunden hinzugewonnen werden konnten.

Die Verfasser des Aufsatzes haben weitere Untersuchungsergebnisse zur Thematik zusammengetragen sowie Artikel dazu ausgewertet.

Auf der einen Seite werden keine negativen Konsequenzen aus zunehmenden Endnutzerrechen erwartet. „Published studies show a large fall-off in end-user searching after the initial novelty wears off. End-users have their own jobs to do“<sup>20</sup>. Nancy Garman argumentiert damit, daß veröffentlichte Studien eine starke Abnahme der Zahl von Endnutzerrecherchen aufzeigen, nachdem der anfängliche Reiz des Neuen nachläßt. Endnutzer sind mit der eigenen Arbeit beschäftigt.

Endnutzer haben gemäß Barbara Quint weder die nötige Erfahrung für ausgiebige Datenbank-Recherchen noch wollen sie sich dieses Wissen aneignen. Sie spricht von unerfahrenen, überarbeiteten Endnutzern.<sup>21</sup>

Anderen Auffassungen und Untersuchungsergebnissen zufolge, wird die Anzahl der von Bibliothekaren durchgeführten Recherchen zwar abnehmen, jedoch ergeben sich aus dieser Entwicklung neuartige Betätigungsmöglichkeiten für Bibliothekare, die eng mit Recherchen zusammenhängen.

Eine Studie, die in der Medizinischen Universitätsbibliothek in Yale durchgeführt wurde, bezieht sich auf Spezialbibliotheken. Zwar werden nach Aussage der Studie durch Bibliothekare vermittelte Recherchen abnehmen, aber Anleitungen zu Suchtechniken und zum Datenbankaufbau werden weiterhin nachgefragt werden. Bibliothekare werden ihre Fähigkeiten zur Datenbankrecherche und ihr Fachwissen anwenden, jedoch vermehrt als Educational Consultants.

---

<sup>19</sup> Vgl. Fisher, Jean; Bjorner, Susanne 1994

<sup>20</sup> Vgl. Garman, Nancy zitiert nach Fisher, Jean; Bjorner, Susanne 1994

<sup>21</sup> Vgl. Quint, Barbara zitiert nach Fisher, Jean; Bjorner, Susanne 1994

Bibliothekaren wird außerdem eine Rolle als Informationsberater zugewiesen, welche die bereitgestellten Informationen für ihre Kunden interpretieren.

Barbie Keiser wird mit ihrer Ansicht zitiert, daß sich mit dem Aufkommen von Endnutzerrecherchen neue Möglichkeiten für Informationsspezialisten entwickelt haben.<sup>22</sup>

Bibliothekare können demzufolge neue Funktionen einnehmen. Dazu gehören die interne Beratung bei der Auswahl geeigneter Quellen sowie die Unterweisung in die Anwendung neuer Informationsmittel, das Informieren über die Leistungsfähigkeit neuer Informationstechnologie und die Unterstützung bei der Auswahl geeigneter Medien für Datenbanken.

Selbst die Integration von Unternehmensinformationen wird als mögliche Funktion angesehen, die in Form einer umfassenden Informationsressource zur Lösung organisatorischer Probleme dient.

Eine der wichtigsten sich wandelnden Aufgaben ist gemäß Barbie Keiser die Endnutzerschulung. Die Verfasser des Artikels merken dazu an, daß die Schulungsansätze gemäß den Erfordernissen der Virtuellen Bibliothek erweitert werden sollten.

Zusammenfassend ist eine positive Sicht auf die Entwicklung zu vermerken. Endnutzerrecherchen werden zwar als kritisch für die von Bibliothekaren angebotenen Recherchen betrachtet, damit werden jedoch neuartige Betätigungsfelder für Bibliothekare verbunden. Zum einen ist der Bereich der Informationsvermittlung zu nennen, wobei sich die Tätigkeitsschwerpunkte hin zu anspruchsvolleren Recherchen, zur Beratungsfunktion sowie zur Interpretation bereitgestellter Informationen verlagern.

Ein weiterer Schwerpunkt ist die Beratung bezüglich der Anwendung von Informationstechnik. Der dritte Schwerpunkt umfaßt Teilaufgaben eines Controllers, und zwar die Integration von Unternehmensinformationen.

Eine weitere Untersuchung wurde im medizinischen Bereich durchgeführt<sup>23</sup>. Die Studie vergleicht Endnutzerrecherchen von Klinikärzten mit Recherchen, die von Bibliothekaren mit Bezug zur Medizin durchgeführt wurden. Recherchiert wurde in der medizinischen Datenbank Medline. An der Untersuchung nahmen sowohl Ärzte und Ärzte in Ausbildung mit geringen Kenntnissen bezüglich Online-Recherchen teil, als auch Ärzte mit guten Kenntnissen in Online-Recherchen.

Die Qualität der Rechercheergebnisse wurde anhand von Precision<sup>24</sup> und Recall<sup>25</sup>, den entstandenen Kosten als auch der benötigten Zeit beurteilt.

---

<sup>22</sup> Vgl. Keiser, Barbie zitiert nach Fisher, Jean; Bjorner, Susanne 1994

<sup>23</sup> Vgl. McKibbin, K. Ann; Haynes, R. Brian; Dilks, Cynthia J. Walker 1990

<sup>24</sup> Precision gibt das Verhältnis der gefundenen, relevanten Dokumente zu den insgesamt gefundenen Dokumenten an

Als Untersuchungsergebnis wurden signifikante Unterschiede in der Rechercheausführung herausgestellt. Recall und Precision waren bei Anfängern am niedrigsten. Der Recall recheercherfahrener Benutzer nähert sich dem der Bibliothekare an, Precision wird als weniger bedeutendes Problem erachtet. Die Recherchen der unerfahrenen als auch der erfahrenen Endnutzer verursachten höhere Kosten als die durch Bibliothekare vollzogenen Recherchen.

Aus der Studie wird geschlußfolgert, daß Endnutzerrecherchen trotz der hohen Kosten zur Suche relevanter Literatur die kosteneffektivste Variante sein dürften, um Ärzten den Zugriff auf Literatur zu ermöglichen. Es wird angemerkt, daß eine formale Analyse der Kosteneffektivität erforderlich wäre, um dies zu bestätigen.

Abschließend wird das Resultat einer weiteren Studie erwähnt. Die Grundaussage ist, daß die Suchergebnisse einer von einem Apotheker durchgeführten Recherche so erträglich waren wie die Suchergebnisse eines Bibliothekars. Der Apotheker wurde mittels einer 24stündigen Schulung durch einen Bibliothekar auf die Recherche vorbereitet. Ich schließe mich der Meinung der Verfasser des Artikels an, daß dieser Zeitaufwand die Bereitschaft von Beschäftigten in Gesundheitsberufen übersteigt, sich in Suchtechniken einweisen zu lassen.

Der behandelte Untersuchungsgegenstand wird in der Literatur also aus verschiedenen Perspektiven beurteilt.

Als Ursachen für den Bedeutungsverlust von Recherchedienstleistungen werden komfortablere Suchmöglichkeiten in Datenbanken benannt. Die Zunahme von Endnutzerrecherchen wird hier mit einer verstärkten Wahrnehmung von Mehrwertdiensten in Verbindung gebracht.

Eine ähnliche Tendenz wird herausgestellt, indem alternative Betätigungsmöglichkeiten für Bibliothekare in anderen Bereichen vermutet werden, während einfache Recherchen vom Endnutzer selbst durchgeführt werden. Die Ursachen verstärkter Endnutzerrecherchen bleiben an dieser Stelle unberücksichtigt.

Anderen Auffassungen zufolge führen Endnutzer Recherchen ohnehin nicht selbst durch. Dies liegt im Zeitmangel begründet und darin, daß sie weder die Erfahrung noch das Interesse daran haben.

Unter dem Gesichtspunkt der Kosteneffektivität werden Endnutzerrecherchen schließlich als zweckmäßiger angesehen.

---

<sup>25</sup> Recall bezeichnet das Verhältnis der in einer Datenbank gefundenen relevanten Dokumente zu der Anzahl aller relevanten Dokumente in der Datenbank



Auffällig ist, daß besonders Anfang der 90er Jahre zahlreiche Aufsätze zum Thema Endnutzerrecherchen publiziert und diverse Untersuchungen durchgeführt wurden. Das Aufkommen der Endnutzerproblematik hängt meines Erachtens mit dem Anfang der 80er Jahre einsetzenden Ausrichtung der kommerziellen Online-Dienste<sup>27</sup> auf den Endnutzer<sup>28</sup> zusammen. Zu bedenken ist, daß in den 90er Jahren fast noch ausschließlich CD-ROM-Datenbanken in Bibliotheken zum Einsatz kamen. Die obigen Untersuchungsergebnisse sind demzufolge aus der Perspektive des Recherchierens in CD-Rom-Datenbanken zu betrachten.<sup>29</sup>

Im Anschluß werden die mit den Entwicklungen der Datenbankangebote seit den 90er Jahren einhergehenden veränderten Sichtweisen auf die Endnutzerproblematik betrachtet.

In dem zweiteiligen Aufsatz „Twenty-five years of end-user searching“ gibt Karen Markey einen Überblick auf veröffentlichte Untersuchungsergebnisse aus 25 Jahren Endnutzerrecherchen in Online-Retrieval (IR) Systemen. In „Research findings“, dem ersten Teil<sup>30</sup>, faßt sie Untersuchungsergebnisse zu Endnutzerrecherchen zusammen. „Future research directions“, Teil 2<sup>31</sup> untersucht aktuelle Modelle des Information Retrieval Prozesses.

Die Bezeichnung Online-Retrieval System schließt auch Suchmaschinen, Online-Katalog u.a. ein. Demzufolge sind die Untersuchungsergebnisse nicht vorbehaltlos auf Recherchen in Online-Datenbanken anwendbar. Unterschiede der Online-Retrieval Systeme sind zu berücksichtigen.

Aus der Zusammenfassung der Untersuchungsergebnisse schlußfolgert die Aufsatzverfasserin in Teil 1, daß Rechercheaufträge unter bestimmten Bedingungen an Informationsspezialisten weitergegeben werden.

*„Under some conditions such as preparing a grant proposal, conducting state-of-the-art patent searches, and performing legal research, people will delegate online searching to specially trained professional search*

---

<sup>27</sup> Als Online-Dienste werden in diesem Zusammenhang Dienstleistungsunternehmen bezeichnet, die auf kommerzieller Basis arbeiten und Datenbanken im direkten Dialog über Telekommunikationsnetze zugänglich machen, Vgl. Schwarz, Iris; Umstätter, Walther 1998, S. 207

<sup>28</sup> Vgl. Schwarz, Iris; Umstätter, Walther 1998, S. 216

<sup>29</sup> Seit Beginn der 90er Jahre bieten Online-Dienste, CD-ROM-Anbieter und Datenbankproduzenten das Internet als Zugangsmöglichkeit zu ihren Datenbanken. Datenbanken sind seitdem über die Telefonleitung, über das Internet, über ein lokales Netzwerk zum CD-ROM-Server der lokalen Bibliothek oder am eigenen CD-ROM-Arbeitsplatz zugänglich, Vgl. Schwarz, Iris; Umstätter, Walther 1999, S. 219

<sup>30</sup> Vgl. Markey, Karen 2007a

<sup>31</sup> Vgl. Markey, Karen 2007b

*intermediaries because the cost of failure is very high and affects more people than a lone person with an information need*<sup>32</sup>

Betreffen die Recherchen komplexe Sachverhalte von großer Relevanz, werden bevorzugt Informationsspezialisten damit beauftragt. Die Delegation von Recherchen wird begründet mit zu hohen Kosten von fehlgeschlagenen Suchen und mit der Tatsache, daß mehrere Personen betroffen sind.

An anderer Stelle wird angemerkt, daß für die meisten Informationsbedürfnisse von Nutzern selbst durchgeführte Recherchen geeignet sind.

Gemäß Janes & Walker sind Endnutzerrecherchen nicht mit der systematischen Vorgehensweise von Informationsspezialisten vergleichbar. Diese sind fähig, mit Hilfe Boole'scher Operatoren Suchanfragen gezielt zu formulieren, welche dem speziellen Informationsbedarf der Auftraggeber besser gerecht werden.<sup>33</sup>

Viele Informationsvermittler bestätigen, daß Endnutzer beim Recherchieren nur selten auf die Möglichkeiten der Erweiterten Suche zurückgreifen. Sie nutzen laut Rudner nicht die Vorteile verfügbarer Hilfsmittel.<sup>34</sup>

Die Fortsetzung des Aufsatzes beschäftigt sich mit der selbständigen Anwendung von Online-Suchinstrumenten. „Because of such simplicity, users may not necessarily feel compelled to use much more than the basic features of these systems that produce retrievals.<sup>35</sup>“ Aufgrund der simplen Bedienmöglichkeiten geben sich Benutzer mit einfachen Funktionen von Retrievalsystemen zufrieden. Erst bestimmte Erfahrungen wie fehlgeschlagene weiterführende Suchen bewirken eine Auseinandersetzung der Benutzer mit komplexeren Recherchemethoden, wie der Verwendung von Listen verwandter Begriffe oder der Einstufung nach Relevanz.

Entwickelte Verfahren zur Assistenz während des Recherchevorgangs wurden von Endnutzern weitgehend ignoriert:

*„Among IR researchers, Bates' (1989b) idea of a front-end system mind to assist users with search term selection is legendary and so is the extensive experimentation with automatic and system-assisted feedback by a Rutgers research team (Belkin et al., 2001). Although both features have been implemented in operational systems, end users have largely ignored them.*<sup>36</sup>

---

<sup>32</sup> Vgl. Markey, Karen 2007a, S. 1079

<sup>33</sup> Vgl. Janes & Walker zitiert nach Markey, Karen 2007a

<sup>34</sup> Vgl. Rudner zitiert nach Markey, Karen 2007a

<sup>35</sup> Vgl. Markey, Karen 2007b, S. 1125

<sup>36</sup> Vgl. Markey, Karen 2007b, S. 1125

Aus verschiedenen Studien wurden Schwachpunkte der Recherchestrategien von Endnutzern zusammengefaßt. Diese Fehlerquellen bieten laut Verfasserin Gelegenheit, Verfahren darauf auszurichten, daß sie Nutzeraktivitäten überwachen, um helfend eingreifen zu können. Die Systeme können so programmiert werden, daß sie ermitteln, wann Nutzer bestimmte Aktivitäten ausführen.

*„These situations are the occasion for more opportunities for systems to monitor user activity so they can intervene with assistance, in this case, with vocabulary assistance. Systems can be programmed to determine whether users are flip-flopping<sup>37</sup>, entering a succession of errors, submitting incredulous repetitions, or displaying high levels of frenetic activity“<sup>38</sup>*

Bates merkt allerdings an, daß herausgefunden werden muß, wann Nutzer Eingriffe wünschen, welche Arten von Eingriffen Nutzer tolerieren würden und in welcher Form die Eingriffe bevorzugt würden.<sup>39</sup>

Karen Markey betrachtet die Untersuchungsergebnisse verschiedener Studien im Kontext von Information Retrieval-Modellen, welche Endnutzerrecherchen im komplexeren Zusammenhängen darstellen. Diese Modelle berücksichtigen Veränderungen in der Wahrnehmung, der Gefühle und/oder Geschehnisse während der Informationssuche.

Schließlich spricht sich die Verfasserin dafür aus, daß Verfahren entwickelt werden, die sensibel auf Fortschritte reagieren, welche die Benutzer während ihrer Recherchen machen. Sie sollten außerdem mit komplexen Suchfunktionen intervenieren, welche die Nutzerprobleme voraussichtlich lösen können und die Nutzer beobachten, um zu ermitteln, ob diese komplexen Funktionen ihnen helfen, ihre Ziele zu erreichen.

Der Suchkomfort und die Funktionen von Datenbanken wurden seit Beginn der 90er Jahre stetig weiterentwickelt. Die zusammenfassende Abhandlung von Endnutzerrecherchen der letzten 25 Jahre belegt, daß die Problematik der Endnutzerrecherchen beinahe unverändert fortbesteht. Endnutzer führen vorwiegend einfach strukturierte Recherchen aus, ohne zusätzliche Hilfsmittel oder komplexere Suchmöglichkeiten zu nutzen. Die Qualität professioneller Informationsbeschaffung wird nach wie vor geschätzt.

Welche Aussagen aus den ausgewerteten Quellen sind relevant für meine Betrachtung der Konkurrenz von Bibliotheken zu endnutzerorientierten Datenbankangeboten?

---

<sup>37</sup> If users persevere, “flip-flopping” ensues, that is, following up an initial broad-based concept with a specific term, flipping back to a broad-based concept, flopping to a specific term, adding a new term to express a narrower concept or an entirely new concept, and so on. Researchers have identified a variety of flip-flopping patterns. Except for the general-to-specific pattern, no one pattern is especially prevalent

<sup>38</sup> Vgl. Markey, Karen 2007b, S. 1126

<sup>39</sup> Vgl. Bates zitiert nach Markey, Karen 2007b

Konrad Umlaufs Hypothese entspricht meiner Betrachtungsweise der Problematik. Inwiefern das Information Retrieval zunehmend den Benutzern überantwortet wird und Bibliothekare statt dessen vordergründig Mehrwertdienste leisten, wird in meine Untersuchung einbezogen werden.

Weiterhin wird der Frage nachgegangen, ob sich die Tätigkeitsschwerpunkte von Bibliothekaren verlagern und wohin sich diese verlagern. Wird von den befragten Bibliothekaren bestätigt, daß Benutzer vorwiegend einfache Recherchen ausführen? In diesem Zusammenhang ist es von Interesse zu ermitteln, was Bibliothekare veranlaßt, Recherchen zu delegieren.

Die Studie dient der Sammlung von Argumenten für das Bestehen der Bibliothek. Des weiteren ist zu analysieren, welche Chancen diese Entwicklung für One-Person Libraries bietet.

---

### 3 Informationsnutzung in der Medizin

Information im Bereich der Medizin ist gekennzeichnet durch eine breite Themenvielfalt und einen hohen Aktualisierungsgrad. Dabei werden vorrangig Informationen zu Medizin und deren Randgebieten benötigt, aber auch Informationen aus weiteren Naturwissenschaften spielen eine Rolle.

Katja Bartlakowski spricht von einem tiefgreifenden Wandel, der sich in der medizinischen Informationsversorgung vollzogen hat.<sup>43</sup> Charakteristisch für die heutige Krankenhausbibliothek sind demnach die Erweiterung der klassischen Bibliothek (Digitale Bibliothek) sowie die Bereitstellung einer Mischung aus gedruckten und digitalen Publikationen und Informationsquellen (Hybridbibliothek).

Neben gedruckten Zeitschriften und Lehrbüchern<sup>44</sup> werden zunehmend digitale Veröffentlichungen und digitale Zeitschriften genutzt, außerdem WWW-basierte Dienstleistungen sowie alle Formen der Online-Informationsversorgung via Internet. Eine steigende Substitution der gedruckten durch die digitalen Medien ist abzusehen. Wissenschaftlich relevante Materialien werden zunehmend direkt im Internet publiziert. Verbunden mit der Entwicklung hin zur Nutzung digitaler Medien sind gestiegene Anforderungen an Verfügbarkeit und Aktualität und eine Zunahme der Informationsfülle. Medien können außerdem zunehmend unabhängig von Ort und Zeit genutzt werden.

Worin liegt angesichts der zunehmenden Nutzung digitaler Medien die Bedeutung von Medizinischen Bibliotheken für die Informationsvermittlung? Dieser Frage sowie der Frage nach den Nutzeransprüchen an die zur Verfügung gestellte medizinische Information wird unter Bezugnahme auf die „Acht Thesen zu Bedarf und Nutzung medizinischer Information und Literatur“<sup>45</sup> nachgegangen. Die Thesen basieren auf einer explorativen Studie, welche der Vorbereitung des Aufbaus einer nutzerbedürfnisorientierten Virtuellen Fachbibliothek Medizin diene.<sup>46</sup>

Ansprüche an die medizinische Bibliothek beziehen sich einerseits auf klassische bibliothekarische Tätigkeiten, weisen der Bibliothek aber auch Aufgabenfelder zu, die sich medizinischen Inhalten annähern.

---

<sup>43</sup> Vgl. Bartlakowski, Katja 2005, S. 50 ff.

<sup>44</sup> „Angesichts der Tatsache, daß die verbindlichen Vorgaben zur ärztlichen Fortbildung das Eigenstudium mittels gedruckter Zeitschriften und Lehrbücher ausdrücklich vorsehen, sind diese Medien weiterhin von hoher Bedeutung für die Informationsversorgung in der Medizin“ Vgl. Bartlakowski, Katja 2005, S. 51

<sup>45</sup> Vgl. Nitzsche, Jörg 2001, S. 12 ff.

<sup>46</sup> Die Studie wurde von der Deutschen Zentralbibliothek für Medizin zusammen mit dem Zentralarchiv für Empirische Sozialforschung in Köln durchgeführt

Bibliotheken werden teilweise ausschließlich zur Bereitstellung von Printmedien und als Kopiermöglichkeit benutzt, wobei bessere Kopiermöglichkeiten gefordert werden.

Kritik wird daran geübt, daß Bibliotheken nur für den Selbstzweck zu existieren scheinen und ihre Tätigkeit zu wenig an den Nutzerbedürfnissen orientieren. Klinikärzte und Forscher fühlen sich in ihren Informationsbedürfnissen teilweise nicht ernstgenommen. Die Bedeutung der medizinischen Bibliothek wird aus den benannten Gründen als gering angesehen. Mit der zunehmenden Bereitstellung von digitalisierter Literatur im Internet wird ein weiterer Bedeutungsverlust der Bibliothek verbunden. „Die Professoren gehen nicht nur davon aus, daß das Internet die Medizinische Bibliothek in Kürze komplett ersetzen wird, sondern sie wünschen es sich auch.“<sup>47</sup>

Was ist von bibliothekarischer Seite zu tun, um das Ansehen medizinischer Bibliotheken zu verbessern?

Einige Befragte können sich vorstellen, daß die Medizinische Bibliothek bei der Suche nach Informationen und Literatur behilflich sein kann. Dies würde jedoch eine stärkere Orientierung an Nutzerbedürfnissen erfordern. Vorwiegend werden über die Bereitstellungsfunktion von Informationen hinausgehende Aufgabenbereiche in Erwägung gezogen. Dabei wird ein großes Bedürfnis nach qualitätsgeprüften, individualisierten Informationen hervorgehoben. Aufgrund des Mangels an Zeit sich selbst zu informieren, sind Alert-Dienste oder Pressespiegel wünschenswert. Die Informationsbereitstellung soll zeitnah erfolgen. Von medizinischen Bibliothekaren werden außerdem Fachkenntnisse im Bereich der Medizin erwartet, um als kompetente Ansprechpartner agieren zu können. Auch die Inhaltserschließung wäre mit fachlichem Hintergrund denkbar.

Bezüglich des Zugriffs auf Informationsmittel werden Mehrwertdienstleistungen erwartet. Der Informationszugriff sollte erleichtert werden durch ein evaluiertes Angebot an Datenbanken und anderen Nachweisinstrumenten. Kostenlose und abonnierte Zeitschriften sollten in aufbereiteter Form alphabetisch als auch systematisch nach Fachgebieten auf der Homepage der Bibliothek bereitgestellt und mit einem Inhaltsverzeichnis versehen werden. Auch eine Art Fachinformationsführer wäre denkbar, der an zentraler Stelle über alle medizinischen Informationsangebote informiert.

Die Perspektiven der medizinischen Bibliothek werden in der Kooperation mit medizinischen Fachorganisationen als auch mit anderen medizinischen Bibliotheken und Organisationen im Internet gesehen. Als Resultat aus den Kooperationen sind verschiedene Projekte denkbar wie ein zentrales medizinisches Informations- und Dienstleistungsangebot im Sinne eines medizinischen Informationsportals oder dezentrale medizinische Informationsexpertise und Beratungsangebote für verschiedene Nutzergruppen.

---

<sup>47</sup> Vgl. Nitzsche, Jörg 2001, S. 14

Weitere Vorschläge für die Ausgestaltung der medizinischen Bibliothek sind ein “Expertenrat” im Internet oder vor Ort, der bei der Recherche nach Literatur unterstützend tätig werden kann. Auch der Wunsch nach Einrichtung fachspezifischer Lesesäle mit neu erschienenen Zeitschriften wird geäußert.

Von großer Bedeutung ist die Ausweitung der Öffnungszeiten auf möglichst 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr, um dem Trend der zunehmenden Internetnutzung entgegenzuwirken.

Medizinische Bibliotheken erfahren durch die befragten Nutzer kein hohes Ansehen, ihre Existenzberechtigung wird ihnen jedoch nicht grundsätzlich abgesprochen. Zahlreiche Entwicklungsmöglichkeiten der Bibliotheken werden vorgeschlagen, diese betreffen Mehrwertdienste, die auf den klassischen bibliothekarischen Diensten aufbauen.

Die Ausrichtung bibliothekarischer Tätigkeit an Benutzerbedürfnissen ist besonders im Hinblick auf die wirtschaftlich schwierige Lage der Krankenhausträger erforderlich.

## 4 Befragung in Krankenhausbibliotheken

### 4.1 Untersuchungsmethode

Die Untersuchung fand anhand einer schriftlichen Befragung in Krankenhausbibliotheken statt

Um mich mit der Thematik vertraut zu machen, führte ich ein Leitfadeninterview mit einer Krankenhausbibliothekarin durch.<sup>48</sup> Die beabsichtigte Interviewaufzeichnung per Walkman scheiterte an dem Umstand, daß zur Aufzeichnung im Voraus eine Erlaubnis einzuholen gewesen wäre. Das Interview wurde folglich handschriftlich verfaßt.

Das Leitfadeninterview ist eine teilstrukturierte Befragung, d.h., die zu stellenden Fragen sind dem Interviewer im Fragebogen zwar vorgegeben, er kann die Reihenfolge jedoch dem Gesprächsverlauf anpassen.

Zur Aufarbeitung des Interviews transkribierte ich die Fragen mit den dazugehörigen Antworten in eine Word-Datei. Die Auswertung der Daten führte ich mittels einer qualitativen Inhaltsanalyse durch, sie lieferte die Grundlagen zur anschließenden Fragenformulierung des Fragebogens.

Der angefertigte Fragebogen wurde einem Pretest durch eine Bibliothekarin eines Universitätsklinikums unterzogen. Mit einem Pretest wird die Prüfung der Eignung eines Erhebungsinstruments beabsichtigt. Dabei sind insbesondere die Verständlichkeit der Fragen, die Eindeutigkeit der Antwortkategorien sowie der Anweisungen zu beurteilen.

Den Fragebogen versandte ich wie in der Hauptbefragung per E-Mail. In einem Anschreiben erbat ich die Durchführung des Pretests unter dem Hinweis auf das Thema meiner Bachelorarbeit. Die Bibliothekarin beurteilte den Fragebogen mit weiteren Kollegen. Sie verfaßte eine ausführliche Antwort per E-Mail, in der sie mich auf Verständnisprobleme bei Fragen und auf fehlende Antwortmöglichkeiten hinwies. Sie schlug ergänzende Fragen vor. Ihre Kritik war für die endgültige Fertigstellung des Fragebogens sehr hilfreich.

Der Fragebogen besteht aus je einem Themenbereich zur Krankenhausbibliothek, zu medizinischen Datenbanken sowie zum Krankenhaus. Die Fragen zur Krankenhausbibliothek dienen der Klärung der OPL-Situation. Im anschließenden Fragebogenabschnitt wird der eigentliche Untersuchungsgegenstand behandelt. Diesem soll die größtmögliche Aufmerksamkeit des Befragten zuteil werden, weshalb er zentral im Fra-



gebogen angesiedelt ist. Die Fragen das Krankenhaus betreffend sind leicht zu beantworten und erfordern wenig Aufmerksamkeit des Befragten, weshalb sie an letzter Stelle plaziert sind.

Die Fragen wurden selbst formuliert und aus Fragebögen anderer Befragungen entlehnt. Als Anregung für den Fragebogen dienten eine Befragung von One-Person Libraries in Hannover<sup>49</sup> sowie eine Befragung von Bibliotheken privater Krankenhausketten in Deutschland<sup>50</sup>.

In der Befragung wurden 32 Krankenhausbibliothekaren, deren Adressen in der OPL-Adressliste verzeichnet sind, per E-Mail kontaktiert. Meine Auswahl liegt im Untersuchungsgegenstand begründet, welcher sich mit OPLs in Form von Krankenhausbibliotheken befaßt.

Über die Kontaktierung per OPL-Adressliste versprach ich mir engagierte Bibliothekare zu erreichen und erhoffte eine hohe Rücklaufquote an Fragebögen. Die Umfrage ist nicht repräsentativ, d.h. die Befragungsergebnisse spiegeln nicht die Verhältnisse der Grundgesamtheit wieder. Aus diesem Grund können sie nicht verallgemeinert und auf die Gesamtheit der Krankenhausbibliotheken in Form von OPLs deutschlandweit übertragen werden.

Anhand eines Anschreibens wurden die Bibliothekare über den Hintergrund und den Zweck der Befragung informiert. Die Befragungsteilnehmer wurden gebeten, den Fragebogen im Anhang auszufüllen und innerhalb eines Zeitraumes von zwei Wochen an mich zurückzusenden. Ich empfahl den Bibliothekaren, den Fragebogen in Word auszufüllen und als Worddatei an mich zu versenden. Zudem eröffnete ich den Teilnehmern die Möglichkeit des Postversands, indem ich meine Postadresse im Anschreiben hinterließ.

Bibliothekare, deren E-Mail-Adresse nicht in der OPL-Mailingliste verzeichnet war, kontaktierte ich per Telefon. Zwei Bibliothekare waren auch telefonisch nicht zu erreichen. Innerhalb der Frist von zwei Wochen trafen 7 Fragebögen per E-Mail und zwei Fragebögen per Post ein. Nach Verstreichen der Frist versandte ich ein Erinnerungsschreiben, worin ich das Ausfüllen des Fragebogens erbat, um die Aussagekraft der Untersuchung zu erhöhen.

Die eingegangenen Fragebögen waren zunächst auf ihre Vollständigkeit zu überprüfen. Im Anschluß wurde die Kodierung des Fragebogens vorgenommen. Zu diesem Zweck wurden jeder Frage eine Variable und jeder Antwort eine Ziffer zugeordnet. Offene

---

<sup>48</sup> als Anregung für die Interviewfragen dienten Unterlagen zum Seminar „Wissenschaftliche Spezialbibliotheken“ aus dem Sommersemester 2007 von Prof. Wolfgang Krüger

<sup>49</sup> Vgl. Gläser, Sandra; Heckmann, Kristina 1998

<sup>50</sup> Vgl. Schneider, Stefanie Juliane 2003

Antworten auf Fragen konnten erst anhand des ausgefüllten Fragebogens codiert werden. Ähnliche Aussagen wurden in Kategorien zusammengefaßt.

Die Auswertung der Umfrage wurde in Microsoft Excel vorgenommen. Dazu wurde eine Datenmaske erstellt, in der alle Variablen mit den Antwortkategorien in Form von Ziffern erfasst wurden. Mit Hilfe dieses Gerüsts konnten anschließend die aufgenommenen Daten in die Datenmaske übernommen werden.

## 4.2 Ergebnisse des Interviews

Wichtige Einsichten in die Tätigkeit in einer Krankenhausbibliothek sowie Aussagen den Untersuchungsgegenstand betreffend konnte ich dem Interview entnehmen.

Auf die Frage, ob die Dienstleistungen der Bibliothek zugunsten von Datenbankangeboten weniger nachgefragt werden, äußerte die Bibliothekarin, keinen derartigen Trend zu bemerken.

Die Bibliothekarin betonte, daß Ärzte unter großem Zeitdruck arbeiten und umgehend professionelle Antworten auf ihre Fragen benötigen. Sie vermutet, daß Ärzte einfache Recherchen selbst ausführen und sich bei umfangreichen Recherchen und aufkommenden Problemen an die Bibliothek wenden. Allerdings hat sie zu dieser Fragestellung keine Benutzerumfrage durchgeführt. Ihre Vermutung basiert demnach auf Äußerungen der Mediziner. Sie haben außerdem keine Zeit, sich selbst bezüglich der neuesten Publikationen auf dem Laufenden zu halten. Die Bibliothekarin argumentierte ferner damit, daß Wissenschaftler höher bezahlt werden als Bibliothekare und viel Zeit auf das Recherchieren verwenden würden, ohne zu einem Ergebnis zu kommen. Sie sprach allgemein von Wissenschaftlern, da neben Ärzten auch Psychologen und Sportwissenschaftler zu den Zielgruppen der Bibliothek gehören. Diese arbeiten in Forschungsgruppen zusammen. Damit ist ein Bedarf nach qualifizierten Recherchen verbunden, deren Ergebnisse publikationsfähig sind.

Eine Konkurrenzsituation besteht laut der befragten Bibliothekarin abhängig von den Nutzeransprüchen an die Qualität der Informationen. Ansprüche an Qualität können nur entstehen, wenn bekannt ist, was möglich ist. Dafür muß die Bibliothek mental bei den Benutzern verankert sein.

Geben sich Nutzer mit Suchergebnissen basierend auf einfach strukturierten Suchanfragen zufrieden, können Datenbanken also eine Konkurrenz darstellen. Den Nutzern muß bewußt sein, was deren Recherchen von einer professionellen Recherche unterscheidet. Um dies zu erreichen, ist es erforderlich, die Bibliothek und ihre Dienste im Krankenhaus präsent zu machen. Dies geschieht im besonderen durch Schulungen. In Schulungen zur Datenbanknutzung wird den Nutzern bewußt gemacht, daß sie neue Entwick-

lungen bei den Datenbankanbietern nicht verfolgen können und dafür professionelle Unterstützung benötigen.

Die Bibliothekarin äußerte hierzu, daß Schulungsbedarf besteht, um auf dem Laufenden zu bleiben (bezüglich der Datenbankinhalte, d. Verfasserin). Sie führt Schulungen zur „Einführung in die Literatursuche“ und einen „Aufbaukurs Literaturrecherche“ durch.

Bei der „Einführung in die Literaturrecherche“ werden die Benutzer in die Inhalte von Bibliothekskatalogen, Metasuchmaschinen, Google Scholar, Datenbanken und deren Zugänge eingeführt. Die Prinzipien der Literaturrecherche werden am Beispiel von Medline erklärt. Dabei werden einfache Suchstrategien erläutert. Die Verwaltung und Beschaffung der Literatur werden ebenso erklärt.

Im „Aufbaukurs Literaturrecherche“ werden die Inhalte und Zugänge zu Fachdatenbanken behandelt. Einfache Suchstrategien werden erweitert um die thematische Suche mit Hilfe eines Thesaurus und Verknüpfung von Suchbegriffen unter Verwendung von Operatoren. Im Anschluß an die Suche werden die Ergebnisse weiterverarbeitet und Volltexte beschafft. Außerdem wird ein Suchprofil erarbeitet und abgespeichert.

In den Schulungen wird Basiswissen vermittelt, sie sollen zum selbständigen Suchen befähigen. Häufig erreichen die Bibliothekarin Anfragen, wie neue Dokumente in Datenbanken zu finden sind.

Auf die Frage nach Argumenten für das Weiterbestehen und die Notwendigkeit ihrer Informationseinrichtung im Krankenhaus äußerte die Bibliothekarin, daß die Notwendigkeit einer Informationseinrichtung von verschiedenen Seiten bestätigt wurde. Die Bibliotheksbenutzer haben vor dem Unterhaltsträger für das Bestehen der Bibliothek argumentiert.

Die Bibliotheksarbeit sollte gemäß der befragten Bibliothekarin einen Teil der Unternehmensphilosophie aufnehmen und dicht am Nutzer orientiert sein. Sie lehnt möglichst keine Recherchen ab, sondern versucht bei knapp bemessener Zeit gemeinsam mit dem Auftraggeber einen terminlichen Kompromiß zu finden.

Entscheidend für die Untersuchung der Fragestellung in der Umgebung Krankenhaus ist die Arbeitssituation des Klinikpersonals, insbesondere der Ärzte.

### **4.3 Ergebnisse des Pretests**

Die Überschrift des Fragebogens stieß auf Kritik. Es wurde von vornherein in Frage gestellt, daß eine Bibliothek in Konkurrenz zu einer Datenbank gesehen werden und eine Datenbank das gesamte Dienstleistungsspektrum einer Bibliothek ersetzen kann. Die Betrachtung der Konkurrenzsituation zu Recherchedienstleistungen, die eine Bi-

bliothek anbietet, wurde als Thema vorgeschlagen. Außerdem bedurfte der Datenbanktyp einer Konkretisierung.

Ich behielt die Überschrift bei, da ich die Umfrage nicht von vornherein auf die Betrachtung von Recherchedienstleistungen beschränken wollte. Eine Differenzierung der Datenbanktypen nahm ich nicht vor, dies wäre zu tief ins Detail gegangen.

Des Weiteren wurde angemerkt, daß die Durchführung von Recherchen nicht schwerpunktmäßig zur Aufgabe einer Krankenhausbibliothek gehört. In Krankenhausbibliotheken finden Datenbankschulungen und Hilfestellungen zu Recherchen statt. Recherchen werden im allgemeinen von Wissenschaftlern und Ärzten selbst oder zusammen mit Bibliothekaren ausgeführt.

Die Brisanz besteht nach Meinung der Bibliothekarin in der Tatsache, daß sich die Ärzte durch die benutzerorientierten Datenbankoberflächen nicht mit der Struktur von Datenbanken und mit intelligenten Recherchestrategien auseinandersetzen. Die Folge ist eine Masse an Literaturanfragen an die Bibliothek, die besorgt werden muß. Ein Basiswissen bezüglich Datenbankrecherchen und Katalogrecherchen läßt sich immer schwerer vermitteln. Vermutet wird, daß dieses Basiswissen mittelfristig nicht mehr nötig ist hinsichtlich der immer 'intelligenter' auf die Rechercheanfragen reagierenden Datenbanken.

Als bedeutend erachtete ich den Vorschlag einer Frage nach der Durchführung von Auftragsrecherchen bzw. Recherchedienstleistungen und nach Endnutzerschulungen bezüglich Datenbankrecherchen. Diese Fragen habe ich im zweiten Fragenkomplex eingefügt.

Zu weiteren Fragen wurden Felder für Ergänzungsmöglichkeiten angeraten, welche ich an den entsprechenden Stellen einfügte.

Bezüglich Frage 1.10 wurde empfohlen, die ursprüngliche Frage nach den Bestandszahlen der Bibliothek aufzuteilen in Bestand und zur Verfügung stehende E-Ressourcen. Als Beweggrund wurde angegeben, daß Datenbanken nicht immer dem Bestand einer Bibliothek zuzurechnen sind. Datenbanken können frei im Netz verfügbar oder von einer anderen Institution lizenziert sein. Diese Anregung habe ich im Fragebogen umgesetzt.

Von einer Frage nach der Zahl der aktiven Nutzer wurde mir ebenfalls abgeraten, da dieser Zahlenwert schwer zu ermitteln sei. Stattdessen wurde mir vorgeschlagen, nach Mitarbeiterzahlen bzw. in Lehrkrankenhäusern nach der Anzahl der Studenten zu fragen. In den dritten Fragenkomplex habe ich eine Frage nach den Mitarbeiterzahlen eingefügt.

Auf die Frage nach der Zugänglichkeit der Bibliothek für Nutzer von außerhalb wurde ich darauf hingewiesen, daß diese Frage zu kurz trifft. Es bleibt ungewiß, ob die Frage

auf Nutzer abzielt, die von außerhalb in die Bibliothek zum Lesen kommen oder auch die Literaturversorgung für die niedergelassenen Ärzte der Region einbezogen wird.

Ergänzend wurde bemerkt, daß die Enträumlichung der Bibliothek im Bereich der Medizin massiv stattfindet. Ich beließ die Frage im Fragebogen, da sie mir verständlich zu sein schien.

Die Frage nach der Ausstattung der Benutzerarbeitsplätze wurde als unkonkret angesehen, hierbei fehlte auch die Frage nach der Anzahl der Arbeitsplätze und ob überhaupt welche vorhanden sind. Von der Frage nach den Benutzerarbeitsplätzen sah ich ab zugunsten der Frage 2.1 nach der Zugänglichkeit der Datenbanken.

Mir wurde bei der Frage nach Datenbankanbietern, deren Datenbankangebot sich durch einen hohen Bedienkomfort auszeichnet, empfohlen, ebenfalls ein Feld für Sonstiges einzufügen. Der Empfehlung kam ich im Fragebogen nach.

An der Frage nach dem zusätzlich angebotenen Service neben den Kerndienstleistungen wurde bemängelt, daß unklar ist, worum es sich bei Kerndienstleistungen und dem zusätzlichen Service handelt. Ich behielt die Frage in der ursprünglichen Form bei.

Für die Fragen 2.8 und 2.9 wurden andere Frageformulierungen vorgeschlagen. Meine Fragenformulierungen erschienen mir angebracht, weshalb ich sie beibehielt.

Der Pretest war sehr hilfreich für die Erstellung des endgültigen Fragebogens. Die Kritikpunkte habe ich größtenteils im Fragebogen umgesetzt, nachvollziehbar anhand der Fragebögen im Anhang.

#### **4.4 Ergebnisse der schriftlichen Befragung**

Von 30 befragten Bibliothekaren habe ich 11 ausgefüllte Fragebögen zurückerhalten, das entspricht einem prozentualen Anteil von 37%. Insgesamt bekam ich von 16 Bibliothekaren eine Rückmeldung auf das Anschreiben zur Befragung. Fast 2/3 der angeschriebenen Personen haben demnach auf das Anschreiben zum Fragebogen geantwortet. Ich erhielt jedoch fünf Aussagen darüber, warum Bibliotheken an der Befragung nicht teilnehmen konnten. Drei Bibliotheken wurden von den dort tätigen Bibliothekaren nicht für aussagekräftig gehalten. Eine der Bibliotheken wurde als zu klein befunden, in einer weiteren werden kaum Recherchen durchgeführt. Eine Bibliothekarin nahm nicht teil, da die Fragen auf ihre Bibliothek nicht zutreffen und ihre Antworten somit verfälschend sind. Zwei der Krankenhausbibliotheken befinden sich in einem Umstrukturierungsprozeß. Davon wird eine Bibliothek von der Haupt- in die Ehrenamtlichkeit überführt, wobei offen bleibt, wie die Bibliothek weiterarbeiten wird. Die Antworten werden folglich für begrenzt gültig erachtet. Eine Bibliothek wird aus Kosten-

gründen geschlossen. Diese Maßnahme wird von einem privaten Investor ergriffen, der das zugehörige Krankenhaus kauft.

Der Fragebogen zur schriftlichen Befragung ist in Anhang C einsehbar.

### Die Krankenhausbibliothek

Alle befragten Bibliotheken gehörten den wissenschaftlichen Bibliotheken im medizinischen Bereich an. Neben sechs der wissenschaftlichen Bibliotheken existierte gleichzeitig eine Patientenbibliothek.

Tabelle 1: Bibliothekstypen

Bibliothekstyp	Anzahl	prozentualer Anteil
Wissenschaftliche Bibliothek und Patientenbibliothek	6	54%
Wissenschaftliche Bibliothek	5	45%

Die nachfolgende Tabelle verdeutlicht die durchschnittliche Zusammensetzung des Bibliotheksbestandes der untersuchten Bibliotheken. Der beträchtliche Unterschied zwischen Print-Ressourcen und elektronischen Ressourcen kommt zustande, da neben lizenzierten E-Ressourcen frei zugängliche Ressourcen genutzt werden, die nicht im einzelnen benannt werden. Außerdem gibt es Parallelabos wie Print und Online, Loseblatt und CD-ROM, CD-ROM und Online, welche nicht eindeutig zuordenbar sind. Die in der Tabelle dargestellten Zahlenwerte verdeutlichen das Verhältnis der Print-Bestände zu lizenzierten elektronischen Ressourcen.

Mit der Unterscheidung im Fragebogen zwischen Print-Beständen und E-Ressourcen wurde der Umstand berücksichtigt, daß frei verfügbare elektronische Ressourcen genutzt werden und demzufolge nicht zum Bestand gerechnet werden können. Aus den Anmerkungen zur Frage wird allerdings ersichtlich, daß frei verfügbare Ressourcen nicht explizit in Zahlenwerten festgehalten wurden. Es wird lediglich angemerkt, daß frei zugängliche Datenbanken oder E-Journals hinzukommen. In zwei Bibliotheken werden ausschließlich kostenfreie Online-Datenbanken genutzt.

Tabelle 2: durchschnittliche Zusammensetzung des Bibliotheksbestandes

	<b>Anteil am Gesamtbestand</b>	<b>prozentualer Anteil</b>
Monographien	6340	73,2%
Zeitschriftenbände	2062	23,8%
Laufende Zeitschriften	124	1,4%
Loseblattsammlungen	74	0,9%
Online-Datenbanken	1	0,0%
CD-ROM-Datenbanken	22	0,3%
E-Journals	43	0,5%

Bei der beruflichen Qualifikation der Bibliothekare überwiegt der Diplom-Abschluß an der FH mit 7 Befragten. Jeweils ein Befragter gab die Qualifikation Assistent an Bibliotheken, Diplom-Dokumentar (FH), Diplom-Bibliothekar (FS) und DDR-Abschluß zum Bibliothekar an.

Die OPL-Situation ist gekennzeichnet durch die wöchentliche Arbeitszeit, die Unterstützung durch Hilfskräfte sowie deren Qualifikation. In die Betrachtung ist außerdem die Frage einzubeziehen, ob der Bibliothekar fachfremde Aufgaben im Krankenhaus wahrnimmt.

Tabelle 3: OPL-Situation

<b>OPL-Situation</b>	<b>Unterstützung durch Hilfskräfte</b>		
	Ja, ständige Hilfskräfte	Ja, Hilfskräfte bei Bedarf	Nein
Arbeitszeit in Stunden			
10 bis 20			1
20 bis 30		1	
30 bis 40	1	2	4

Knapp die Hälfte der Befragten (5 von 11) gaben an, daß die vertraglich vereinbarte Arbeitszeit mit der tatsächlich geleisteten Arbeitszeit übereinstimmt. Drei Befragte gaben Differenzen an (3; 3,5 und 8 Überstunden pro Woche). Drei weitere Befragte machten bei der tatsächlich geleisteten Arbeitszeit keine Angaben.

In Tabelle 3 wird der Zusammenhang zwischen der vertraglich vereinbarten Arbeitszeit und dem Einsatz von Hilfskräften veranschaulicht. Von 9 Bibliothekaren arbeiten 7 von 30 bis 40 Stunden pro Woche, wovon wiederum 3 Bibliothekare von Hilfskräften unterstützt werden. In dieser Frage wurden zwei Fragebögen wegen unzureichender Beantwortung nicht berücksichtigt.

Mit Ausnahme einer medizinischen Dokumentarin und einer Buchhändlerin sind die Hilfskräfte fachfremd. Häufig werden Zivildienstleistende eingesetzt (in 3 der befragten Bibliotheken). Als Hilfskräfte werden außerdem ungelernete Kräfte, Praktikanten und Lehrlinge sowie in Verwaltungsberufen qualifizierte beschäftigt. Klärungsbedarf besteht hinsichtlich der Patienten in Arbeitstherapie, die als Hilfskräfte eingesetzt werden.

Zusätzliche Aufgaben im Krankenhaus werden von 5 Bibliothekaren wahrgenommen, 5 weitere Bibliothekare sind ausschließlich für die Bibliothek verantwortlich. Ein Fragebogen enthielt keine Antwort auf die Frage.

Zwei befragte Personen üben archivarisches Tätigkeiten aus, sie sind verantwortlich für das Krankenblattarchiv oder Diaarchivierung und digitale Bilder. Weitere Betätigungsfelder existieren im Bereich der Kommunikation innerhalb des Krankenhauses (Erstellung einer hausinternen Mitarbeiterzeitschrift, Erstellung und Pflege des Intranetauftritts der Abteilung) und im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit (Gestaltung von Ausstellungstafeln). Abgesehen von diesen ergänzenden Aufgaben, die nicht selten von Bibliothekaren ausgeübt werden, ist je ein Befragter als Vertretung in der Poststelle tätig, beschafft „loses Mobiliar“ für die Klinik oder führt Listen für den Zentraleinkauf.

### **Das Krankenhaus**

Die Öffentlichen Krankenhausträger dominieren unter den befragten Bibliotheken. Bezüglich der Krankenhausgröße überwiegt die Schwerpunktversorgung, wohingegen kleine Krankenhäuser mit Grundversorgung nicht vertreten sind. Die Mehrzahl (7) der Krankenhäuser sind Lehrkrankenhäuser.

---

<sup>51</sup> Lehrkrankenhäuser sind beteiligt an der Ausbildung der Medizinstudenten. Die Studenten absolvieren in diesen Krankenhäusern ihr Praktisches Jahr



Tabelle 4: Das Krankenhaus

Kranken- haussträger	Größe des Krankenhauses			
	Maximalversor- gung (> 650 Betten)	Schwerpunktversor- gung (351 bis 650 Planbetten)	Regelversorgung (151 bis 350 Planbetten)	Grundversorgung (bis 150 Planbetten)
Öffentlich	4	2	2	
Privat		1		
Freigemeinnützig		2		

### Informationsvermittlung mittels Datenbanken

Die Zugänglichkeit der Datenbanken ist bei 6 Befragten über die Bibliothek und über die Mitarbeiterarbeitsplätze gewährleistet, weitere stellen Datenbanken nur über die Bibliothek (1) oder nur über Arbeitsplätze bereit (2). Eine Bibliothek bietet zusätzlich zu den genannten Möglichkeiten den Zugriff auf die Datenbanken von zu Hause aus.

Recherchedienstleistungen bzw. die Durchführung von Auftragsrecherchen in Datenbanken werden von allen Bibliotheken angeboten. Die Daten zum Umfang der Recherchedienstleistungen sind uneinheitlich und damit schwer kategorisierbar. Die Angaben sind bezogen auf einen bestimmten Zeitrahmen (wöchentlich, monatlich, jährlich), werden als Anteil an der Arbeitszeit angegeben oder mit Angaben wie „nach Bedarf“ oder „sehr unterschiedlich“ charakterisiert. Das Ausmaß an durchgeführten Recherchedienstleistungen variiert von „umfaßt den größten Teil meiner zur Verfügung stehenden Arbeitszeit“ bis zu „ca. 5-10 Recherchen im Jahr“.

Ergänzend zu den Recherchen werden in 7 von 11 Bibliotheken Endnutzerschulungen durchgeführt. Die Antworten zum Umfang der Schulungen variieren zwar weniger stark, sind aber auch unkonkreter. Schulungen finden auf Anfrage (4) oder gelegentlich statt (2), ein Mal pro Halbjahr (1) oder zum Beginn neuer Fortbildungskurse (1).

Über die Fragen des Fragebogens hinaus lassen sich aus den Antworten Aussagen über das Rechercheverhalten der Endnutzer entnehmen. Das Endnutzerverhalten wird mit Bezug auf das Alter kommentiert. Dabei ist keine einheitliche Tendenz feststellbar. Jüngere Ärzte können demnach gut selbst recherchieren. Einem anderen Fragebogen ist zu entnehmen, daß deren Arbeit mit Literatur rückläufig ist „da sucht man erst gar nicht. Man hat ein paar Bücher und liest 1-2 Zeitschriften - das reicht.“ Von den Älteren hingegen wird die Hilfe der Bibliothek gern beansprucht (dies wird u.a. auf den steten Zeitmangel zurückgeführt). Als weiteren Grund Recherchen weiterzugeben wird angeführt, daß ältere aber auch jüngere Benutzer mit dem PC auf „Kriegsfuß“ stehen.

Die Entscheidung Recherchen zu delegieren wird beeinflusst vom Schwierigkeitsgrad der Suchanfragen, der Personalsituation und der Arbeitsbelastung sowie der Anforderung an Fachwissen und an Englischkenntnisse.

Charakteristisch für die Vorgehensweise des Endnutzers beim Recherchieren ist, daß die verfügbaren Recherchemöglichkeiten leicht bedienbarer Oberflächen nicht genutzt werden. Suchoberflächen sollten nicht zu kompliziert sein: „Google-Suche machen die Mitarbeiter selber, das klappt bei PubMed recht gut.“

Bezüglich der Recherchetechniken der Benutzer wird geäußert, daß sie sich häufig mit einer Trefferzahl zufrieden geben, die nicht unbedingt die besten Ergebnisse liefert. Sie hinterfragen die gefundenen Ergebnisse nicht. Diese Feststellungen werden in einem weiteren Fragebogen bestätigt: „Sie kommen nur selten auf die Idee, daß man anders suchen könnte als via PubMed und Google, oder die Suchanfrage sorgfältiger formulieren müßte, und geben sich daher zu schnell mit den selbst gefundenen suboptimalen Ergebnissen zufrieden bzw. geben auf.“ Hinzu kommt also, daß die Nutzer zu einfache Suchanfragen formulieren und diese kaum abwandeln.

### **Die Krankenhausbibliothek in Konkurrenz zu endnutzerorientierten Datenbankangeboten**

Die Frage nach einer möglichen Abnahme der Bedeutung von Recherchedienstleistungen im Zusammenhang mit komfortabler bedienbaren Datenbanken wurde mit einem Zitat von Konrad Umlauf eingeleitet<sup>58</sup>.

---

<sup>58</sup> „Die Bedeutung der von Bibliothekaren oder Dokumentaren erbrachten Recherchedienstleistung ...geht zurück, weil die Systeme [Datenbanken] immer komfortabler und laienhaft benutzbar werden. Nur noch sehr konservative Datenbankanbieter verzichten auf graphische Oberflächen und bleiben bei der Datenbankabfrage mittels Retrievalsprachen. Forschungen auf dem Gebiet der Wissensorganisation stellen neue, vor allem graphisch dargestellte Retrievalstrukturen bereit“

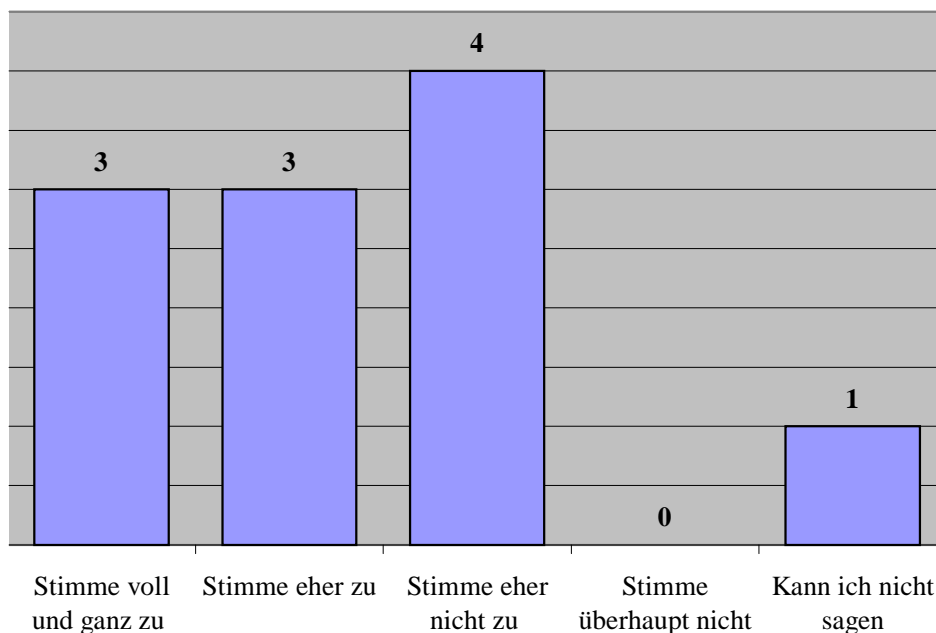


Abbildung 1: Verlust der Bedeutung von Recherchedienstleistungen

Der Abbildung ist zu entnehmen, daß insgesamt 6 Befragte („Stimme voll und ganz zu“ und „Stimme eher zu“) einem Bedeutungsverlust von Recherchedienstleistungen zustimmen. Dagegen stimmen 4 der Befragten eher nicht zu und einer traut sich keine Beurteilung in dieser Frage zu.

Die sich im Fragebogen anschließende Frage zielt auf die Auswirkungen eines Bedeutungsverlustes von Recherchedienstleistungen ab. Die Anzahl der Beantwortungen der Frage stimmt mit der Anzahl der Zustimmungen zur vorhergehenden Frage überein. Ein Rückgang von Rechercheaufträgen steht bei der Mehrzahl der Antworten (4) in Zusammenhang mit den seltener in Anspruch genommenen Hilfestellungen zum Recherchieren in Datenbanken. Jeweils ein Mal wurde die Frage dahingehend beantwortet, daß die Rechercheaufträge zurückgehen sowie daß ein Rückgang von Rechercheaufträgen mit einer sinkenden Teilnehmerzahl an Datenbankschulungen zusammenhängt. Zwei Befragte haben einen Rückgang der Rechercheaufträge im Zuge der Interneteinführung festgestellt.

In der darauffolgenden Frage wurde nach Funktionalitäten gefragt, die Datenbanken aus Nutzersicht komfortabel im Umgang machen. Besonders hervorgehoben werden Mehrsprachigkeit, leicht verständliche Suchoberflächen und Automatisierungsfunktionen. Die Automatisierungen betreffen die Trunkierung, die UND-Verknüpfung, die Suche in mehreren Sprachen und die Lenkung der Stichwortsuche in eine Schlagwortsuche.

Als Datenbankanbieter, dessen Datenbankangebot sich durch einen hohen Bedienkomfort auszeichnet, wurde DIMDI (6) hervorgehoben. OVID und EBSCO wurden jeweils ein Mal benannt.

Ob weitere bibliothekarische Dienstleistungen von einem Bedeutungsverlust, verursacht durch komfortablere Datenbankangebote, betroffen sind, wurde in Frage 2.9 erfragt.

Die Antworten fallen zugunsten der Verneinung der Frage aus (5). Vier Befragte stimmen hingegen einem Bedeutungsverlust zu. Aufschlußreich sind die im Fragebogen gekennzeichneten betroffenen Dienstleistungen. Sechs Fragebögen enthalten keine Beantwortung der Frage. Zwei weitere Fragebögen können nicht berücksichtigt werden, da Inkonsistenzen auftreten. Bei den in die Wertung eingehenden Beantwortungen der Frage ist eine breite Streuung zu verzeichnen. Beinahe das ganze Spektrum der zur Auswahl vorgegebenen Dienstleistungen wurde ausgewählt. Komfortabel bedienbare Datenbankangebote mindern gemäß der erhobenen Daten auch die Bedeutung der Dokumentenlieferung, von Zeitschriftenumläufen, Neuerwerbungslisten und von Profildiensten. Zweifach angekreuzt wurden die Buchausleihe, das Aufgeben von Fernleihen sowie die Erstellung von Bibliographien. Zu den aufgelisteten Dienstleistungen wurden keine weiteren hinzugefügt.

Die Frage nach der Reaktion auf die Konkurrenzsituation zu endnutzerorientierten Datenbankangeboten wurde umfassend beantwortet. Teils wurden konkrete Reaktionen formuliert:

*“Aktive Kontaktaufnahme zu den Klinik- und Institutsleitern des Hauses, um auf Vorteile einer in Auftrag gegebenen Recherche hinzuweisen bzw. die gezielte Schulung zur besseren eigenständigen Recherche der Mitarbeiter anzubieten”*

Argumentiert wird hier mit den Vorteilen der Zeitersparnis für die ärztlichen und pflegerischen Mitarbeiter sowie mit besseren Suchergebnissen. Die obige Aussage ist im Zusammenhang mit einer weiteren Äußerung aus demselben Fragebogen zu betrachten:

*“Grundsätzlich Angebot jeglicher Unterstützung: sowohl komplette Recherchen, als auch Unterstützung bei eigenständigen Aufbau einer Suchstrategie durch den Mitarbeiter; Schulung sowohl innerhalb einer innerbetrieblichen Fortbildung als auch spontan per Telefon oder am Rechercheplatz in der Bibliothek.”*

---

Eine andere Befragte versucht, im Rahmen ihrer Möglichkeiten Unterstützung anzubieten, allerdings unter dem Hinweis darauf, daß sie als OPL kaum zeitlichen Spielraum hat. Unterstützung bietet sie z.B. durch das Bekanntmachen der Inhalte bezogener Fachzeitschriften an.

Die Argumente weiterer Befragter sprechen gegen eine existierende Konkurrenzsituation. Laut Aussage eines Fragebogens werden Recherchen aus Zeitgründen an die Bibliothek weitergereicht. Die Volltextbeschaffung bleibt der Bibliothek überlassen, soweit Ärzte selbst im Internet recherchieren. Eine andere Sichtweise wird offenbar, indem eine Befragte äußert, daß sie froh ist, wenn die Nutzer einfache Recherchen selbst ausführen. In der Bibliothek landen sehr zeitaufwendige Recherchen und sie selbst hat noch andere Arbeiten zu erledigen.

Fachspezifische Recherchen, von den Ärzten selbst durchgeführt, sind gemäß einer Bibliothekarin meist effektiver. Sie unterstützt, falls nötig, bei der Recherche und übernimmt die Beschaffung der Artikel. Die Bibliothekarin befürwortet das Recherchieren durch Endnutzer.

Gegen das Bestehen einer Konkurrenzsituation wird außerdem mit einer steten Abwägung von Kosten und Nutzen argumentiert sowie mit dem benötigten gesicherten Wissen, das in die Qualitätsstandards einfließt. Gesichertes Wissen ist erforderlich, da es sich um ein Akutkrankenhaus und Lehrkrankenhaus handelt.

Auf die Frage nach einer Konkurrenzsituation wird außerdem erwidert, daß keine Reaktion stattfindet. Ein anderer Standpunkt ist, daß man erstmal gar nichts machen kann. „Nur allein die Konkurrenzsituation zu sehen, führt meines Erachtens nicht weiter.“

Schließlich wurden Argumente für das Weiterbestehen und die Notwendigkeit der Bibliothek im Krankenhaus erfragt.

Mit Bezug auf die spezielle Nutzergruppe werden die Unterstützung bei der Weiterbildung sowie der Zeitdruck, unter dem Ärzte arbeiten, als Rechtfertigung für das Bestehen einer Bibliothek genannt.

Die Bibliothek führt Recherchen durch für alle, die aus Zeitmangel nicht selbst recherchieren können oder noch wenig Recherche-Erfahrung haben. In der Argumentation einer weiteren Befragten kommt zu dem Zeitdruck hinzu, daß ärztliches Handeln in Klinikstandards eingebunden ist, “endnutzerorientierte’ Datenbanken passen da selbst bei ausgesprochenen Technikfreaks nur sehr selten rein.” Außerdem

---

sollen Ärzte einer Bibliothekarin zufolge behandeln und sich nicht mit Recherchen aufhalten.

Die Notwendigkeit einer Krankenhausbibliothek wird ferner mit der Informationsvermittlung durch den Bibliothekar als auch mit dem Informieren über das Angebot der Bibliothek begründet.

Dies betrifft die Hilfe bei der Informationsbeschaffung zu bestimmten Themen, hier wird die weitere Recherche durch die Bibliothek gefordert. Eine andere Befragte erwähnt die Versorgung der Mitarbeiter mit den neuesten Informationen zu ihrem Fachgebiet.

Wiederholt werden Mitarbeiterschulungen zur Nutzung der zur Verfügung stehenden Informationsmittel als Argument für die Bibliothek angeführt. Von den Schulungen verspricht sich eine Befragte eine bessere Qualität der Ergebnisse und Zeitersparnis.

Die Beschaffung der Suchergebnisse bleibt der Bibliothek überlassen. Diese gewährleistet den Zugang zu Online-Zeitschriften und beschafft nicht vorhandene Zeitschriftenartikel bzw. Fachbücher per Fernleihe.

Vielfache Erwähnung findet die Koordinierung der Erwerbung durch die Bibliothek. Damit kann sie zur Kostenersparnis beitragen, indem sie beispielsweise Doppelanschaffungen vermeidet.

Darüber hinaus überblickt der Bibliothekar den Informationsmarkt. Eine Bibliothekarin äußert hierzu, daß der Bibliothekar den Mitarbeitern somit neue Entwicklungen vorstellen und prüfen lassen kann, ob sie der Verbesserung des Arbeitsablaufs im Haus dienen könnten (neue Datenbanken, neue Suchmaschinen). Aufgrund des unüberschaubaren, sich ständig verändernden Marktes hat die Verwaltung und Verfügbarmachung elektronischer Zeitschriften gemäß einer Befragten einen großen Stellenwert. Immer mehr zeitliche Ressourcen müssen darauf verwendet werden.

Das Vorhandensein von Print-Beständen spricht ebenso für die Notwendigkeit der Bibliothek. So wird es vorgezogen, das "kompakte Wissen eines Themas schon zusammengetragen in einem Buch vorzufinden...". Recherchen werden zusätzlich genutzt. Auch Zeitschriften und Loseblattsammlungen werden bevorzugt in Papierform genutzt. Mehrere Befragte heben hervor, daß der schnelle Zugang zu Fachliteratur durch die Bibliothek gewährleistet wird.

Mehrfach wird die Verwaltung und der Nachweis aller im Krankenhaus verfügbaren Informationsmittel erwähnt. Einem Fragebogen ist zu entnehmen, daß das zur zentralen Pflege der elektronischen Ressourcen nötige Know-how ansonsten innerhalb des

---

Hauses nicht vorhanden wäre. Eine weitere Bibliothek ist Einkäufer für sämtliche Medien im Hause.

Aus dem Vorhandensein der Bibliothek ergeben sich Kooperationen, zusätzliche Zugangsmöglichkeiten und Kostenvergünstigungen.

So ermöglicht die Bibliothek einer Befragten zufolge Bibliotheksrabatte und nur der Bibliothek offen stehende bzw. durch sie kostengünstigere Zugangsmöglichkeiten. Eine weitere Bibliothekarin betont die Zusammenarbeit mit anderen Bibliotheken und die damit einhergehende kostengünstigere und effektivere Dokumentlieferung.

Auf die Zusammenarbeit mit speziellen Buchhandlungen, teilweise auf e-procure-Basis<sup>67</sup> wird an anderer Stelle hingewiesen.

Den Abschluß bildet das Zitat einer umfassenden Argumentation für das Vorhandensein einer Bibliothek:

*“Die Bibliothek althergebracht ist sicher verzichtbar. Wir sollten uns als Informations-Dienstleister sehen und künftig auch so agieren. Wenn man das auf hohem Niveau und mit möglichst wenigen Kosten haben will, kommt man an den entsprechenden Fachleuten nicht vorbei. Wir müssen die modernen Medien mit der dazugehörigen Technik nutzen, kostengünstige Finanzierungsmodelle finden und neue Medienangebote nutzen und verfügbar machen. Das macht keiner mal eben nebenbei. Die Nutzer sind froh, wenn sie ihre Wünsche an sachkundige Abt. weitereichen können und sie sich nicht selbst darum kümmern müssen. Wer eine gut funktionierende Bibliothek benutzt, weiß ihre Dienstleistung zu schätzen und will darauf nicht verzichten. Unser Problem ist, dass wir noch zuwenig wahr genommen werden, weil die Nähe zu vielen Mitarbeitern fehlt. Dafür habe ich aber auch noch keine Lösung gefunden.”*

## **4.5 Zusammenfassung der schriftlichen Befragungsergebnisse**

Als Grundvoraussetzung für die Relevanz der Bibliotheken für den Untersuchungsgegenstand werden Recherchedienstleistungen in allen befragten Bibliotheken angeboten.

Das Endnutzerverhalten hinsichtlich Datenbankrecherchen läßt sich dahingehend zusammenfassen, daß die Recherchemöglichkeiten leicht bedienbarer Suchoberflächen nicht ausgeschöpft werden. Die Benutzer geben sich außerdem zu schnell mit Sucher-

---

<sup>67</sup> E-Procurement ist Teil des E-Business, dabei geht es um die „Digitalisierung“ der Beschaffungsvorgänge von Unternehmen bzw. Organisationen, z.B. die elektronische Bestellabwicklung, Vgl. E-Procurement.net

gebnissen zufrieden, ohne diese weiter zu hinterfragen. Es gibt durchaus Gründe, Recherchen an Fachkräfte weiterzugeben, Zeitmangel wird dabei besonders hervorgehoben. Die Ergebnisse deuten darauf hin, daß mit dem Abbau der Nutzungsbarrieren zu Datenbanken und den damit begünstigten Endnutzerrecherchen ein Qualitätsverlust der Suchergebnisse zu verzeichnen ist.

Eine Mehrheit von 6 befragten Bibliothekaren stimmt einer Bedeutungsabnahme von Recherchedienstleistungen zu. Bemerkbar macht sich der Bedeutungsverlust besonders durch abnehmende Rechercheaufträge sowie seltener in Anspruch genommene Hilfestellungen zum Recherchieren.

Mit der Ausweitung der Fragestellung auf den Bedeutungsverlust von bibliothekarischen Dienstleistungen allgemein wurde beabsichtigt, die Untersuchung nicht von vornherein auf die Betrachtung von Recherchen zu beschränken. Allerdings hätte die Frage weiterer Ergänzungen bedurft, um die Zusammenhänge zu endnutzerorientierten Datenbankangeboten genauer herauszustellen. Als Resultat dieser Frage ist zu verzeichnen, daß eine breite Palette weiterer bibliothekarischer Dienstleistungen von einem Bedeutungsverlust betroffen zu sein scheint, unter besonderer Betonung der Buchausleihe, der Fernleihen und der Bibliographiezusammenstellung.

Nach der Reaktion auf eine Konkurrenzsituation zwischen der Krankenhausbibliothek und Datenbankangeboten gefragt, antworten zwei Bibliothekare mit konkreten Maßnahmen, die sie ergreifen. Die Maßnahmen sind z. T. sehr weitreichend, indem jegliche Unterstützung bezüglich Recherchen angeboten wird und die Recherchedienste der Bibliothek im Krankenhaus aktiv beworben werden. Andererseits wird auf begrenzte Handlungsmöglichkeiten hingewiesen, die sich aus der Zeitknappheit in einer OPL ergeben. Die Mehrheit der Bibliothekare (4 von 6), deren Rechercheaufträge zurückgehen, beantwortet die Frage nach einer Reaktion gar nicht oder gibt an, daß keine Reaktion stattfindet.

Andere Befragte lehnen das Bestehen einer Konkurrenzsituation ab. Endnutzerrecherchen werden aus Gründen der Zeitknappheit in der OPL befürwortet und, da Ärzte fachspezifische Recherchen effektiver ausführen. Aus Gründen der Zeitknappheit der Ärzte werden Recherchen allerdings auch weitergereicht. Ferner wird mit einer Kosten-Nutzen- Abwägung und mit dem benötigten gesicherten Wissen argumentiert.

Wenig zuversichtlich sind die Aussagen, daß keine Reaktion stattfindet oder daß man nichts tun kann.

Die Rechtfertigung für das Bestehen der Krankenhausbibliothek stützt sich auf die Benutzergruppe Arzt, auf bibliothekarische Dienstleistungsangebote sowie auf die Institution Bibliothek.



Der Zeitdruck, unter dem Ärzte arbeiten, ist ein gewichtiges und überzeugendes Argument, womit die Existenz einer Bibliothek gerechtfertigt werden kann.

In Zeiten verstärkten Effektivitätsdenkens ist eine Beweisführung aus der Kosten-Nutzen-Perspektive erforderlich. Ansätze dazu sind in den Antworten enthalten. Bedauerlicherweise wird der Zusammenhang zwischen dem Ablehnen einer Konkurrenzsituation und der Abwägung von Kosten und Nutzen nicht näher erläutert.

Aus Kostenperspektive kann die Notwendigkeit einer Krankenhausbibliothek laut Untersuchungsergebnissen begründet werden mit der Koordinierung der Erwerbung und der damit verbundenen Kostenersparnis. Aus dem Vorhandensein einer Bibliothek resultierende Vorteile sind außerdem Bibliotheksrabatte, kostengünstigere Zugangsmöglichkeiten sowie kostengünstigere und effektivere Dokumentenbeschaffung.

Außerdem sind wesentliche Argumente für das Erfordernis einer Bibliothek die Literaturbeschaffung und der schnelle Zugang zu Fachliteratur, das Überblicken des Informationsmarktes sowie die Verwaltung der Medienbestände.

Die Wertschätzung der Dienste, deren Nutzen nicht direkt ersichtlich ist, ist abhängig davon, ob die Bibliothekarin ihrem Nutzerkreis die Unverzichtbarkeit jener Dienste verdeutlichen kann. Erst mit der Anerkennung und der Wahrnehmung bibliothekarischer Dienstleistungen ist deren Inanspruchnahme verbunden. Nutzer sind gemäß einer Befragten froh, wenn sie ihre Wünsche an sachkundige Abteilungen weiterreichen können und sich nicht selbst darum kümmern müssen. Sie merkt allerdings an, daß die Bibliothek zu wenig wahrgenommen wird und die Nähe zu den Mitarbeitern fehlt. Dafür hat sie noch keine Lösung gefunden.

Aus der geringen Anzahl befragter Bibliotheken lassen sich keine Rückschlüsse auf die Situation in Krankenhausbibliotheken allgemein ziehen. Ohne Veranlassung einer weitreichenden Untersuchung zur Thematik sind Verallgemeinerungen kaum möglich. Aussagen könnten nur getroffen werden, indem Studien zur Datenbanknutzung in Krankenhausbibliotheken oder zur Datenbanknutzung durch die Nutzergruppe der Ärzte herangezogen würden. Dabei wäre nicht gewährleistet, daß die für den Untersuchungsgegenstand relevanten Aspekte in die Untersuchung einbezogen wären.

Studien und theoretische Abhandlungen zu Endnutzerrecherchen in Bibliotheken sind durchaus vorhanden, allerdings ohne Bezugnahme auf einen bestimmten Bibliothekstypus. Die Resultate dieser Abhandlungen werden mit den Ergebnissen der hier ange-stellten Untersuchung in Kapitel 6 zusammengeführt.

## 4.6 Reflexion der Untersuchungsmethode Fragebogen

Die Überschrift des Fragebogens sollte nicht die Konkurrenzsituation benennen, sondern neutraler von Recherchedienstleistungen in Bibliotheken ausgehen. Bibliothekare, die sich mit einer derartigen Situation nicht konfrontiert sehen, hat der gewählte Fragebogentitel mit hoher Wahrscheinlichkeit von der Bearbeitung des Fragebogens abgehalten. In der Betitelung des Fragebogens wurde der Fehler begangen, daß die Konkurrenzsituation von vornherein vorausgesetzt wurde. Bei der Wahl der Überschrift ging ich davon aus, daß der Fragebogen den Titel meiner Bachelorarbeit wiedergeben mußte, wovon ich inzwischen Abstand nehme. Mittlerweile werte ich den leichten Einstieg in das Thema der Befragung in Form des Fragebogentitels höher als den Abgleich mit dem Bachelorarbeitsthema. Ohne von einer Konkurrenzsituation auszugehen, wären Aussagen über den Zusammenhang der situativen Gegebenheiten in der Bibliothek und im Krankenhaus und das Bestehen einer Konkurrenzsituation möglich geworden.

Die Fragen 2.6 (Welche Funktionalitäten machen Datenbanken komfortabel im Umgang) sowie 2.8 (Welchen zusätzlichen Service bieten die in Frage 2.7 aufgeführten Datenbankanbieter Ihren Kunden neben den Kerndienstleistungen?) sind zu unkonkret formuliert. Damit verbunden ist eine große Beliebigkeit bei der Beantwortung. Besonders problematisch ist die Bezeichnung Kerndienstleistungen. Die Beliebigkeit der Beantwortung schmälert die Aussagekraft des ausgewerteten Fragebogens, da nicht vorausgesetzt werden kann, daß mit den Fragen dieselben Sachverhalte assoziiert wurden. Der eindeutige Bezug auf Online-Datenbanken hätte im Fragebogen hergestellt werden müssen.

Eine Ausweitung der Erhebung auf eine größere Anzahl Befragter wäre wünschenswert gewesen, um ein aussagekräftigeres Ergebnis zu erlangen. Der geringe Umfang der Befragung diente dazu, mit Hilfe vieler offener Fragen tiefere Einsichten in die Thematik zu erlangen anstatt Antworten durch Kategorisierung zu vereinheitlichen.

## **5 Endnutzerorientierte Analyse von Datenbankangeboten**

### **5.1 Das Deutsche Institut für Medizinische Dokumentation und Information**

DIMDI, das Deutsche Institut für Medizinische Dokumentation und Information hat seinen Sitz in Köln. Das Institut ist eine nachgeordnete Behörde des Bundesministeriums für Gesundheit.

Das Angebot des DIMDI richtet sich an Beschäftigte in Forschung und Entwicklung, an niedergelassene Ärzte und Ärzte in Krankenhäusern. Angesprochen werden außerdem Patienten und professionelle Informationsvermittler<sup>69</sup>.

Das Aufgabenspektrum des DIMDI umfaßt drei Bereiche. Die Bereitstellung von Informationen aus dem gesamten Gebiet der Medizin und ihrer Randgebiete. Außerdem werden im Rahmen gesetzlicher Aufgaben datenbankgestützte Informationssysteme für Arzneimittel und Medizinprodukte sowie Klassifikationen angeboten. Der dritte Schwerpunkt umfaßt den Aufbau einer Dokumentation und eines datenbankgestützten Informationssystems zur gesundheitsökonomischen Evaluation medizinischer Verfahren und Technologien.

Über DIMDI wird der Zugriff auf 70 Datenbanken zu Medizin, Pharmazie und Toxikologie gewährleistet. Bibliographische Datenbanken, Volltextdatenbanken, Faktendatenbanken sowie Produkt- und Adreßdatenbanken werden zur Verfügung gestellt.

Das DIMDI kooperiert mit anderen Instituten des Bundesgesundheitsministeriums, Bundes- und Landesbehörden sowie nationalen und internationalen öffentlichen Einrichtungen. Ein Kooperationspartner ist die Deutsche Zentralbibliothek für Medizin in Köln. Die Zusammenarbeit findet u.a. beim Angebot von Volltexten, von verschiedenen Datenbanken sowie im Informationsverbund Medizin statt.

---

<sup>69</sup> Vgl. DIMDI SmartSearch 2006, S. 12

## 5.2 Analyse des Datenbankangebots des Hosts DIMDI hinsichtlich der Orientierung an Endnutzerbedürfnissen

Die analytische Betrachtung des Hosts DIMDI beruht auf eigens durchgeführten Recherchen sowie auf den erläuternden Texten des Webangebots des DIMDI. Die nachfolgenden Kriterien werden zur Beurteilung des Datenbankangebots herangezogen.

- Rechercheeinstiege
- Benutzungshilfen
- Suchmasken
- Suchfunktionalität
- Volltextdienst
- Kostenmodell
- Mehrwertdienste

### Rechercheeinstieg

Der Rechercheeinstieg ist mit und ohne Vertragsabschluß gewährleistet. Ohne Vertragsabschluß ist das kostenlose Datenbankangebot des DIMDI nutzbar. Die kostenpflichtige Recherche wird mit einem Vertragsabschluß möglich. Bei Vertragsabschluß erhält der Nutzer einen Usercode, damit stehen ihm alle öffentlichen Datenbanken beim DIMDI und alle Fachgebiete zur Verfügung. Mit Abschluß eines Vertrages ergeben sich zahlreiche weitere Vorteile für den Nutzer. Diese betreffen günstigere Dokumentenpreise und zahlreiche Zusatzfunktionen.

Der Einstieg in die kostenfreie Recherche über die Benutzeroberfläche SmartSearch ist leicht ersichtlich rechts oben direkt von der Homepage aus über ein Suchfenster möglich. Die hier vollzogene Einfache Suche kann in einer Datenbankvorauswahl oder in der Datenbank Medline Direct geschehen. Die zu durchsuchenden Datenbanken können auch selbst ausgewählt werden.

Die eigene Datenbankauswahl kann über auszuwählende Fachgebiete erfolgen, woraufhin Datenbanken angezeigt werden, welche das Fachgebiet beinhalten. Außerdem ist die Datenbankauswahl über Relevanz möglich. Dabei wird über einen Index ermittelt, welche Datenbanken die meisten Treffer zur Suchanfrage enthalten. Die Recherche ist in einzelnen Datenbanken oder in Datenbankgruppen durchführbar. Vor und während jeder Recherche ist eine Abänderung der Datenbankauswahl möglich.

Mit den Suchergebnissen der Einfachen Suche erscheint eine Suchmaske, in deren linker Navigationsleiste die Erweiterte Suche und die Expertensuche zur Verfügung stehen. Auch die Möglichkeit zur Registrierung wird in der Navigationsleiste geboten.

Auf der DIMDI-Homepage ist unterhalb des Suchfensters für die Einfache Suche das Premium-Login für die kostenpflichtige Recherche angebracht. Hier kann zwischen der Recherche über die Benutzeroberflächen DIMDI SmartSearch oder DIMDI ClassicSearch gewählt werden. Die DIMDI ClassicSearch ist zusätzlich zum Zugang über Webbrowser über Telnet verfügbar. Zum Rechercheeinstieg wird der Benutzer aufgefordert, Usercode und Paßwort einzugeben.

Eine weitere Einstiegsmöglichkeit in den Recherchevorgang wird von der linken Navigationsleiste der Homepage aus über die „Datenbankrecherche“ geboten. Hier kann die kostenlose Recherche über „Recherche-Einstieg“ gestartet werden.

### **Benutzungshilfen**

Die Hilfefunktion zur Recherche ist über die Suchmaske abrufbar. Sie ist unterteilt in Hilfe für den freien Zugang und Hilfe für den Zugang mit Vertrag und erläutert die wichtigsten Rechercheoptionen. Die Beschreibungen zu jeder der ausgewählten Datenbanken sind über Memokarten nachzulesen.

Mit weiteren Fragen zum Recherchieren oder mit technischen Problemen kann sich der Nutzer an den Helpdesk wenden. Dieser ist telefonisch, per Fax und E-Mail erreichbar. Zu finden ist der Helpdesk auf der Homepage unter Datenbankrecherche und dort unter Service.

Die Kommandos der ClassicSearch und ihre Funktionen werden in einem Benutzerhandbuch und einem Minihandbuch, welches im pdf-Format zur Verfügung steht, erläutert. Ausgehend von der Homepage sind die Benutzerhandbücher unter der ClassicSearch zu finden.

Außer den Hilfetexten werden auch animierte Einführungen in die Benutzung der Rechercheoberfläche SmartSearch angeboten. Diese Einführungen, als Quicktouren bezeichnet, können als Ganzes verfolgt werden, aber auch einzelne Themen der Einführung sind über ein Inhaltsverzeichnis abrufbar. Mit Hilfe der Quicktouren werden die einzelnen Recherchefunktionen auf eine anschauliche Weise erklärt. Ergänzend steht Vertragskunden ein Forum zur Datenbankrecherche zur Verfügung. Darin können bei der Recherche auftretende Probleme diskutiert werden.

Das DIMDI bietet Kurse zur Datenbankrecherche an, dafür stehen Kursräume in Köln bereit. Die Benutzer werden in einem Basis- und Aufbaukurs in der Recherche per Kommandosprache und in der Menügesteuerten Recherche geschult. Fachlich behandeln die Kurse das Recherchieren in den Datenbanken der Fachgebiete Medizin und Pharmazie. Außerdem finden regelmäßig Benutzertreffen statt. Auf den Benutzertreffen werden neue Entwicklungen bezüglich des Datenbankangebots des DIMDI bekannt gegeben. Sie dienen außerdem dem Austausch der Benutzer untereinander und mit DIMDI-Mitarbeitern.

Für Benutzer, welche Recherchen in Auftrag geben möchten, hält das DIMDI Kontaktadressen zu Öffentlich-rechtlichen sowie zu Privaten Informationsvermittlungsstellen bereit. Zu den Öffentlich-rechtlichen Vermittlungsstellen gehören öffentliche Einrichtungen wie Universitäten, Bibliotheken und Kliniken

### **Suchfunktionalität**

Für die Suche stehen die menügeführte Benutzeroberfläche DIMDI SmartSearch mit den Suchmodi Einfache Suche, Erweiterte Suche und Expertensuche sowie die DIMDI ClassicSearch zur Verfügung.

#### **DIMDI SmartSearch**

Die Einfache Suche wird über ein Eingabefeld in der Freitextsuche vollzogen. Mit Hilfe eines Filters kann die Recherche auf Erscheinungsjahr, Sprache und allgemeine Konzepte<sup>70</sup> eingeschränkt werden. In der linken Navigationsleiste der Suchmaske stehen zusätzlich die Erweiterte Suche, die Expertensuche sowie weitere Optionen<sup>71</sup> zur Verfügung.

Die Erweiterte Suche bietet die Möglichkeit, gezielt in bestimmten Feldern wie Autor oder Titel zu suchen. Diese Felder sind anhand eines Pulldown-Menüs auswählbar und mit den Boole'schen Operatoren verknüpfbar. Die Suchmaske ist flexibel gestaltet, da sie um weitere Eingabezeilen erweitert werden kann. Zusätzliche Funktionalitäten wie z.B. eine Suchgeschichte oder eine Liste mit ähnlichen Suchbegriffen erleichtern das Recherchieren in der Erweiterten Suche.

Die ausgewählten Datenbanken werden mit den jeweiligen Treffern als Ergebnis der Suchanfrage angezeigt. Im Anschluß werden in einer Titelliste die bibliographischen Angaben zu allen Treffern mit dem Dokumentenpreis aufgelistet. Die Anwahl eines Dokuments ermöglicht die Online-Volltextbestellung.<sup>68</sup>

Die Erweiterte Suche kann im Gegensatz zur Einfachen Suche in mehreren Schritten aufgebaut werden. Vor dem Auslösen einer erneuten Suchanfrage können die Suchergebnisse sortiert, mit einem Filter eingeschränkt oder miteinander verknüpft werden. Die durchgeführten Suchschritte werden mit der Trefferzahl unterhalb der Suchmaske angezeigt.

---

<sup>70</sup> Mensch , Tiere, Krebserkrankungen, AIDS

<sup>71</sup> Datenbankauswahl, Registrierung, Sucharchiv, Dauerauftrag, Volltextbestellung, Voreinstellungen, Kontakt, Hilfe

<sup>68</sup> über den Link „Volltext“ sind Angaben darüber verfügbar, bei welchem Anbieter der Volltext erworben werden kann

Registrierte Benutzer können Daueraufträge für die Datenbanken Medline und Medline Alert einrichten. Auch ein Suchprofil kann als Dauerauftrag abgespeichert werden.

Die Expertensuche wird in einer Eingabezeile mit Hilfe der DIMDI ClassicSearch Kommandosprache<sup>72</sup> ausgeführt.

#### DIMDI ClassicSearch

Recherchiert wird mit einer Kommandosprache. Die ClassicSearch ermöglicht dem Nutzer das Recherchieren mit zusätzliche Funktionen. Der Benutzer kann sich für die Suchergebnisse der Erweiterten sowie der Expertensuche zum jeweiligen Suchschritt relevante Schlagwörter anzeigen lassen. Duplikate können aus der Ergebnisliste eliminiert werden. Auch eine statistische Auswertung nach verschiedenen Kriterien der Suchergebnisse wird angeboten.

Die Personalisierungsfunktionen der SmartSearch werden erweitert um die Möglichkeit, die Datenbankauswahl sowie den aktuellen Suchmodus in den Voreinstellungen abzuspeichern. Zudem kann in den Voreinstellungen eine Endnutzerkennung eingerichtet werden.

Die Kosten der aktuellen Sitzung können aufgelistet werden, getrennt nach Lizenz- und Hostkosten. Außerdem ist der Abruf der bisher für eine Kundennummer angefallenen Kosten nach verschiedenen Kriterien abrufbar.

#### **Volltextdienst**

Der Zugriff auf Volltexte ist aus allen Datenbanken gewährleistet. Volltexte können online abgerufen<sup>73</sup> oder bestellt werden. Die Volltextbestellungen werden bei selbst auswählbaren Bibliotheken<sup>75</sup> oder bei anderen Anbietern in Auftrag gegeben. Unabhängig von einer Suche sind Bestellungen über eigene bibliographische Angaben bei Bibliotheken durchführbar.

Wird ohne Nutzungsvertrag recherchiert, gibt es die Möglichkeit, kostenpflichtige Dokumente per Kreditkarte zu kaufen. Vertrags-Kunden haben zusätzlich die Möglichkeit, ihre Rechnung über ein Lastschriftverfahren zu begleichen.

Bei der Bestellung wird zwischen Normal- und Eilbestellung unterschieden, die Eilbestellung ist mit höheren Kosten verbunden. Die Lieferanten bieten verschiedene Versandwege und Versandformate an, zwischen denen ausgewählt werden kann.

---

<sup>73</sup> siehe auch Benutzungshilfen: Benutzerhandbuch und Minihandbuch zur Kommandosprache

<sup>74</sup> mittels eines Linksolvers wird der Direktzugriff auf die elektronischen Artikel ermöglicht

<sup>75</sup> z.B. Deutsche Zentralbibliothek für Medizin, British Library Document Supply Centre

## **Kostenmodell**

Die Recherche ohne Vertragsabschluß ist kostenfrei. Der Benutzer kann in allen kostenfreien Datenbanken recherchieren. Beim Recherchieren fallen nur Dokumentenkosten für die kostenpflichtigen Dokumente an. Die Recherche und die Online-Ausgabe von Dokumententiteln sind kostenfrei.

Bei Vertragsabschluß setzen sich die Kosten aus einem Verwaltungsentgelt pro Usercode und Kalenderjahr zusammen. Neben den Festkosten fallen rechercheabhängige Kosten an. Entgelte werden erhoben pro Datenbanköffnung, für Servicekommandos pro Dokument<sup>76</sup>, je kostenpflichtiges Dokument, für Daueraufträge (SDI) und für die dauerhafte Dokumentenspeicherung.

Die Preise für elektronische Volltexte werden abhängig von der Nutzergruppe erhoben. Die Nutzergruppe eins umfaßt Behörden, öffentlich finanzierte Forschungseinrichtungen, Universitäten, Fachhochschulen, Schulen und Krankenhäuser in öffentlicher Trägerschaft. Alle sonstigen Personengruppen gehören Nutzergruppe zwei an. Rabatte werden auf Nettoentgelte für Nutzergruppe 1 sowie umsatzabhängig pro Quartal für alle Nutzergruppen gewährt

## **Mehrwertdienste**

Mehrwertdienste<sup>77</sup> werden u.a. auf der Homepage unter den Service- Links angeboten. Diese verweisen auf aktuelle Meldungen zum Angebot des DIMDI und auf einen Newsletter. Im Webshop wird die Möglichkeit geboten, Fachpublikationen, Download-Dateien und Informationsmaterialien online zu bestellen. Ebenfalls unter den Service-Links ist ein elektronisches Portal zu finden. Original- und Übersichtsarbeiten in der Medizin werden hier veröffentlicht, die ein Begutachtungsverfahren durchlaufen haben.

Das Angebot von DIMDI ist auch auf Englisch nutzbar und Suchergebnisse können mittels einer Filterfunktion auf eine bestimmte Sprache beschränkt werden.

Im folgenden werden Mehrwertdienste, welche unmittelbar das Information Retrieval betreffen, ausführlich behandelt. Zur Auswahl der durchsuchbaren Datenbanken wird, wie bereits beim Rechercheeinstieg erläutert, ein Assistent angeboten.

Für die Formulierung der Suchanfrage kann das entsprechende medizinische Vokabular über das Roche Lexikon Medizin ermittelt werden. Abgesehen von der Begriffsdefinition werden in dem Lexikon verwandte Themen und englische Synonymbegriffe aufgeführt. Aber auch die Suchmaske der Erweiterten Suche verfügt über eine Funktion zum Abrufen ähnlicher Begriffe sowie über weitere zusätzliche Funktionen. Die verfügbaren Funktionen sind mit Abschluß des Nutzungsvertrages erweiterbar. Sie unterstützen beim

---

<sup>76</sup> Duplikateneliminierung, statistische Auswertung

<sup>77</sup> Mehrwertdienste sind Dienstleistungen, welchen einen zusätzlichen Nutzen für den Kunden erbringen



Aufbau einer Suchstrategie z.B. durch Anzeige von Schlagwörtern oder dienen mittels statistischer Auswertung der Weiterverarbeitung der Ergebnisse.<sup>78</sup>

Auch die verschiedenen Personalisierungsfunktionen werden den Mehrwertdiensten zugeordnet. Zu den Personalisierungsfunktionen gehören das Einrichten von Daueraufträgen für bestimmte Datenbanken sowie für Suchprofile. Erweiterte Möglichkeiten eröffnen sich mit der ClassicSearch.<sup>80</sup> Außerdem läßt sich der Einstieg in die SmartSearch personalisieren, indem der direkte Zugriff in eine Software integriert wird. Der Direkteinstieg wird somit von jeder Webseite ermöglicht.

### **5.3 Bewertung des Datenbankangebots des Hosts DIMDI hinsichtlich der Orientierung an Endnutzerbedürfnissen**

*„Es gibt wohl kaum einen anderen Informationsanbieter, der für den fachlichen Laien und den fachkundigen Spezialisten gleichermaßen Dienstleistungen anbietet, sei es kostenfrei oder kostenpflichtig“<sup>81</sup>*

Den Nachweis, inwieweit das Datenbankangebot des DIMDI dem fachlichen Laien sowie dem fachkundigen Spezialisten gerecht wird, liefert die nachfolgende Bewertung.

Zu diesem Zweck werden die bereits in der Einleitung umschriebenen Endnutzermerkmale differenziert in die „spezifischen Merkmale von Endnutzern“ nach Annette Stürmer<sup>82</sup>. Die im vorangehenden Kapitel erläuterten Merkmale des Datenbankangebots werden anschließend bewertet, inwiefern sie den verschiedenen Eigenschaften von Endnutzern gerecht werden.

Nutzungsbarrieren werden abgebaut, indem auch ohne Registrierung oder Vertragsabschluß bei DIMDI in kostenfreien Datenbanken recherchiert werden kann. Die Kosten sind gut kalkulierbar, da im Falle der Recherche ohne Nutzungsvertrag erst für die kostenpflichtige Bestellung Kosten anfallen, wofür allerdings eine vorherige Online-Registrierung bei DIMDI erforderlich ist. Das Angebot der kostenfreien Datenbankrecherche ist ein wichtiger Vorteil gegenüber anderen Datenbank Anbietern, der besonders dem gelegentlichen Nutzer zugute kommt. Die Nutzung von immerhin 30 Datenbanken (von insgesamt 70 Datenbanken) wird nicht durch finanzielle Zwänge begrenzt.

---

<sup>78</sup> Vgl. Suchmasken: DIMDI SmartSearch und DIMDI ClassicSearch S. 48 f.

<sup>80</sup> Vgl. Suchmasken: DIMDI SmartSearch und DIMDI ClassicSearch S. 49

<sup>81</sup> Vgl. Stock, Mechthild; Stock, Wolfgang G. 2003, S. 18

<sup>82</sup> Vgl. Stürmer, Annette 1990, S. 83

Der Nutzer ist nicht auf eine Bibliothek angewiesen, welche den Zugang zu einem Datenbankangebot durch Lizenzierung gewährleistet. Ohne an eine Bibliothek gebunden zu sein, kann der Endnutzer das Datenbankangebot des DIMDI ortsunabhängig nutzen. Ihm steht es somit offen, vom Arbeitsplatz oder von zu Hause aus zu recherchieren.

Dem Endnutzer, der nur in wenigen Datenbanken recherchiert, wird entsprochen, indem die Datenbankauswahl abgespeichert werden kann. Die Datenbankauswahl lässt sich jedoch immer wieder neu zusammenstellen, was dem Benutzer, der immer in verschiedenen Datenbanken recherchiert, zugute kommt.

Dem Informationsspezialisten mit wenigen fachlichen und terminologischen Kenntnissen im Themengebiet stehen das Roche Lexikon Medizin sowie die Abrufmöglichkeit ähnlicher Begriffe zur Formulierung von Suchanfragen zur Verfügung. Der Fachspezialist hingegen, welcher hinsichtlich Retrievalmethoden wenig erfahren ist, benötigt Benutzungshilfen, die verschiedenen Kenntnisständen gerecht werden. Umfassende Einführungen in Form von Schulungen oder animierte Einführungen werden angeboten sowie Hilfetexte und der Helpdesk zur Klärung einzelner Fragen.

Die Benutzeroberfläche SmartSearch ist gemäß Erläuterung auch ohne Vorkenntnisse leicht verständlich und einfach zu bedienen.

Die menügeführte Benutzeroberfläche ist selbsterklärend gestaltet. Dies ist für den schnellen Einstieg in die Recherche förderlich, insbesondere wenn aktuelle Informationen umgehend benötigt werden.

Die Navigationsmöglichkeiten der Suchoberfläche sind hervorzuheben, da die wesentlichen Funktionen bei jedem Suchschritt verfügbar sind. Außerdem sind die Suchfunktionalitäten übersichtlich angeordnet und daher gut handhabbar. Die Funktionsbezeichnungen sind eindeutig verständlich, da auf Fachterminologie verzichtet wird.

Allerdings geht die Auflistung aller ausgewählten Datenbanken mit den jeweiligen Treffern auf Kosten der Übersichtlichkeit. Die Trefferliste zur Suchanfrage ist unterhalb dieser Auflistung angeordnet.

Trotz der kleinen Unzulänglichkeit ist die Benutzeroberfläche SmartSearch für den gelegentlichen Nutzer geeignet, der ein System nur selten benutzt und die Details in der Zwischenzeit vergißt. Auch ein Benutzer, der ähnliche Systeme kennt, kann sich in die Funktionen der SmartSearch leicht hineindenken.

Benutzer, die nur gelegentlich recherchieren, können von der DIMDI-Homepage aus über eine einfache Datenbanksuche einsteigen. Die Suchoberfläche für die Einfache Suche beschränkt sich auf die wesentlichen Funktionalitäten. Sie erfordert folglich keine tiefgreifenden Retrievalkenntnisse.

Um dem professionellen oder häufiger recherchierenden Benutzer gerecht zu werden, werden die Erweiterte und die Expertensuche angeboten. Der Benutzer kann hier mit zusätzlichen Funktionalitäten recherchieren und die Suche in mehreren Schritten aufbauen. Umfassende Recherchen werden damit ermöglicht.

Das Angebot der Premium-Recherche wendet sich mit der Benutzeroberfläche ClassicSearch an den professionellen Rechercheur, der bereit ist, für zusätzliche Funktionalitäten und das komplette Angebot an Datenbanken und Fachgebieten zusätzliche Kosten zu entrichten. Trotz des erhobenen Verwaltungsentgeltes und der Kosten je Datenbanköffnung und Servicekommando gibt es laut Erläuterung seitens DIMDI erhebliche Preisvorteile für den Online-Abruf kostenpflichtiger Dokumente.

Die Bezahlungsmodalitäten sind für die Recherche ohne Vertrag unkompliziert geregelt, indem per Kreditkarte bezahlt werden kann. Für den regelmäßig recherchierenden Vertragskunden wird eine Quartalsrechnung mit detaillierter Nutzungsübersicht angeboten sowie die Möglichkeit, Rechnungen per Lastschriftverfahren zu begleichen.

Die Eilbestellung trägt dem Nutzerbedürfnis nach unmittelbar benötigten Informationen Rechnung.

Ob ein Datenbankangebot den Benutzungsbedürfnissen entspricht, ist abhängig von diversen Faktoren wie der zur Verfügung stehenden Zeit, der bisherigen Erfahrung bezüglich Datenbankrecherchen oder auch individuellen Vorlieben, die nicht rein rational bestimmbar sind. Geht man von der vereinfachten Unterscheidung in Endnutzer und professionelle Benutzer aus, wird das Datenbankangebot des DIMDI diesen Benutzerbedürfnissen gerecht.

## 6 Zusammenfassung und Ausblick

Der Hypothese von Konrad Umlauf entsprechend stimmt die Mehrheit der Befragten einem Bedeutungsverlust von Recherchedienstleistungen im Zusammenhang mit komfortableren und laienhaft benutzbaren Datenbanken zu. Der Bedeutungsverlust äußert sich in einem Rückgang der Rechercheaufträge und damit zusammenhängender Dienstleistungen. Nach zunehmend ausgeführten Mehrwertdiensten wurde nicht explizit gefragt. Den Antworten ist jedoch zu entnehmen, daß zumindest eine Bibliothekarin Schulungen innerhalb einer Fortbildung, spontane Schulungen sowie Unterstützung beim eigenständigen Aufbau einer Suchstrategie anbietet. Der Hypothese ist somit aufgrund der Befragungsergebnisse zuzustimmen, die weitere Argumentation kann jedoch nicht bestätigt werden.

Können Datenbankangebote als Konkurrenz zu Bibliotheken, insbesondere zu OPLs betrachtet werden?

Datenbankanbieter haben ihr Angebot mit Erhöhung des Bedienkomforts auf die Zielgruppe der Endnutzer ausgerichtet. Gleichzeitig zielen die Recherchedienstleistungen von Bibliotheken auf diese Zielgruppe ab. Eine bibliothekarische Dienstleistung wird zunehmend vom Benutzer selbst wahrgenommen, die zuvor der bibliothekarischen Fachkraft vorbehalten war. Sie allein konnte per Retrieval-Sprache auf die Datenbestände der Datenbanken zugreifen. Der Definition von Konkurrenz aus der Einleitung entsprechend richten sich die Dienstleistungen beider Anbieter an dieselbe Zielgruppe. Sie treten somit in Konkurrenz zueinander.

Diese stark vereinfachte Betrachtungsweise ist um verschiedene Aspekte zu ergänzen, welche Einfluß darauf haben, ob die Anbieter als Konkurrenten auftreten oder in einem Kooperationsverhältnis zueinander agieren.

Können benutzerfreundliche Datenbankoberflächen die von Bibliotheken durchgeführten Recherchen ersetzen oder stellen sie eine sinnvolle Ergänzung dar, um Bibliothekare von einer Routineaufgabe, der Durchführung einfacher Recherchen, zu entlasten?

Bei Betrachtung der ausgewerteten Studien, welche das Online-Retrieval durch Endnutzer betreffen, sowie der Ergebnisse der durchgeführten Befragung werden verschiedene Sichtweisen auf die Thematik offenbar.

Von Bibliothekaren wahrgenommene Tätigkeiten beziehen sich zunehmend auf Mehrwertdienstleistungen, welche einfache Recherchen ergänzen. Die Ergebnisse der durchgeführten Befragung bestätigen, daß Recherchedienste an Bedeutung verlieren. Endnutzerrecherchen werden jedoch einerseits aus Gründen der Effektivität unterstützt, andere

Befragte befürworten die Durchführung von Recherchen durch die Bibliothek aufgrund des Zeitdrucks, unter dem Ärzte arbeiten.

Zwar verlieren Recherchedienste an Bedeutung, dies geschieht aber größtenteils im Einvernehmen mit Bibliothekaren, die sich in der Folge auf andere Aufgabenbereiche konzentrieren. Dies betrifft zumindest die ausgewerteten Aufsätze zum Thema Endnutzerrecherchen.

Gemäß den Befragungsergebnissen hingegen kann keine einheitliche Aussage darüber getroffen werden, ob Datenbankanbieter als Konkurrenten angesehen werden. Die befragten Bibliothekare stimmen einer Konkurrenzsituation zu, stehen dieser ablehnend gegenüber oder enthalten sich einer Stellungnahme.

Welche Einflußfaktoren sind entscheidend für die Ausgestaltung der Beziehungen zwischen den betrachteten Konkurrenten?

Von Seiten des Datenbankanbieters sind besonders das Kosten-Leistungs-Verhältnis, der Zugang zum Datenbankangebot und die Transparenz der gesamten angebotenen Leistungen bestimmend, ob der Anbieter als Konkurrenz zu einer Bibliothek mit ihren Dienstleistungen auftreten kann.

Auch für die Akzeptanz und die Wahrnehmung bibliothekarischer Dienstleistungen durch die Nutzer sind die angeführten Aspekte entscheidend. Was die OPL gegenüber Datenbankanbietern begünstigt sind die Erreichbarkeit vor Ort und Nähe zu den Kunden. Die Wahrnehmung der Bibliothek und ihrer Dienste durch die potentiellen Kunden hat entscheidenden Einfluß darauf, ob bibliothekarische Dienste in Anspruch genommen werden.

Die ausgewertete Nutzerbefragung zu Medizinischen Bibliotheken ergab, daß sich die Nutzer in ihren Bedürfnissen nicht ernstgenommen fühlen. Die Bibliothek scheint nur zum Selbstzweck zu existieren, woraus die negative Haltung gegenüber der Bibliothek und der Auflösungswunsch dieser resultiert. Die Bibliothek wird unter Zuerkennung neuartiger Aufgabenbereiche jedoch auch von Nutzerseite als eine bedeutsame Einrichtung anerkannt.

Von entscheidender Bedeutung ist es folglich, die Dienstleistungen an den Nutzerbedürfnissen auszurichten und den Nutzern die Relevanz bibliothekarischer Dienstleistungen zu verdeutlichen. Dies kann erfolgen, indem der Bibliothekar den Nutzern vermittelt, daß bestimmte Qualitätsmaßstäbe an die Informationsbeschaffung per Datenbankrecherche angelegt werden müssen. Das ist geboten, da Endnutzer oft einfache, kaum abgewandelte Suchanfragen formulieren, die Rechercheergebnisse mit geringer Qualität zur Folge haben. Der Bibliothekar kann somit zum Ansehen der Bibliothek und ihrer Dienstleistungen beitragen, indem er auf die Bildung von Nutzerbedürfnissen im Hinblick auf die Informationsqualität einwirkt.

Welche Chancen und Entwicklungsmöglichkeiten eröffnen sich Bibliotheken mit der Tendenz zu Endnutzerrecherchen?

Eine Möglichkeit den Kundenkontakt zu intensivieren ergibt sich aus dem Umstand, daß Recherchen nicht allein Aufgabe der Bibliothek sind, sondern bei auftauchenden Problemen und anspruchsvolleren Suchanfragen in Zusammenarbeit mit dieser vollzogen werden. Zusätzlich tragen Benutzerschulungen dazu bei, Nähe zu den Mitarbeitern der Organisation herzustellen.

Während einfache Recherchen den Benutzern überlassen werden, bietet sich dem Bibliothekar die Gelegenheit, Mehrwertdienste anzubieten und das Image der Bibliothek damit sowie durch das Angebot anspruchsvollerer Dienstleistungen zu verbessern.

Seitens der Bibliothek gibt es also durchaus Möglichkeiten, Maßnahmen zu ergreifen um auf Konkurrenz zu reagieren und damit das Fortbestehen der Bibliothek zu sichern.

In One-Person Libraries geschieht dies auf Initiative eines einzelnen Bibliothekars und unter begrenzten Handlungsmöglichkeiten.

Kleinen, spezialisierten, räumlich und in den Dienstleistungen sehr benutzernahen Bibliotheken wird eine wachsende Bedeutung beigemessen. In der Folge soll die Zahl kleiner, multifunktionaler Dienstleistungszentren zunehmen.<sup>83</sup>

---

<sup>83</sup> Vgl. Umlauf, Konrad 1999

## **Anhang A: Interviewfragen**

### **Die Bibliothek**

- Rechtsform
- Unterhaltsträger

### **Informations- und bibliothekstechnische Ausstattung:**

- Ausstattung des Arbeitsplatzes der BibliothekarIN
- Ausstattung der Benutzer-Arbeitsplätze
- Ausstattung durch Server/Integriertes Bibliothekssystem

### **Zielgruppen**

- Auf welche Zielgruppen ist Ihre Bibliotheksarbeit ausgerichtet?
- Welchen Informationsbedarf haben Ihre Zielgruppen?

### **Bibliothekarische Dienstleistungen**

- Nennen Sie die Fachgebiete, die durch den Bibliotheksbestand abgedeckt werden.
- Welche Dienstleistungen bieten sie ihren Kunden an und wie können ihre Kunden diese nutzen?
- Planen Sie zusätzliche Dienstleistungen einzuführen, wenn ja: welche?

### **Medizinische Datenbanken**

- Nennen Sie häufig genutzte Datenbanken.

### **Kriterien zur Charakterisierung**

- Datenbanktyp

(bibliographische Datenbank, Faktendatenbank, Volltextdatenbank)

Typ nach Medienart: (Online-Zugriff, Offline-Zugriff (CD-Rom-Datenbank)

Kombinationen, Intranet)

- Datenbankanbieter
- Konditionen ( spezielle Vertragsbedingungen wie Einstandsgebühren, monatliche Fixkosten)
- Inhalt der Datenbank
- Sprache

### **Zugänglichkeit der Datenbanken**

- Sind die Datenbanken jedem Mitarbeiter zugänglich?
- Kann auf die Datenbanken vom Arbeitsplatz aus oder nur in der Bibliothek zugegriffen werden?

### **Konkurrenz zu endnutzerorientierten Datenbankangeboten**

„Die Bedeutung der von Bibliothekaren oder Dokumentaren erbrachten Recherche-dienstleistung ...geht zurück, weil die Systeme [Datenbanken] immer komfortabler und laienhaft benutzbar werden. Nur noch sehr konservative Datenbankanbieter verzichten auf graphische Oberflächen und bleiben bei der Datenbankabfrage mittels Retrieval-sprachen. Forschungen auf dem Gebiet der Wissensorganisation stellen neue, vor allem graphisch dargestellte Retrievalstrukturen bereit.“

(Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft von Konrad Umlauf)

- Können Sie aus eigener Erfahrung bestätigen, dass Ihre Dienstleistungen zugunsten von Datenbankangeboten weniger nachgefragt werden?
- Wie macht sich das bemerkbar?
- Nennen Sie in Frage kommende Datenbanken.
- Welche Funktionalitäten der Datenbanken treten zu bibliothekarischen Dienstleistungen in Konkurrenz?

### **Konkurrenzsituation**

- Wie reagieren Sie auf die Konkurrenzsituation?
- Nennen Sie Argumente für das Weiterbestehen und die Notwendigkeit Ihrer Informationseinrichtung im Krankenhaus.
- Welche Argumente setzen Sie gegenüber Ihrem Unterhaltsträger ein ?



## Anhang B: Pretestfragebogen

### Befragung zum Thema Krankenhausbibliotheken in Konkurrenz zu Datenbankangeboten

#### 1. Die Krankenhausbibliothek

##### 1.1 Welcher Abteilung / Ebene / Organ des Krankenhauses untersteht die Bibliothek?

(Bitte schreiben Sie in das Textfeld)

##### 1.2 Gibt es eine Kommission oder eine andere Arbeitsgruppe, die für Ihre Bibliothek zuständig ist?

Ja

Nein

##### 1.3 Gibt es für Ihre Bibliothek eine schriftlich formulierte verbindliche Zweck-/Aufgabenbestimmung?

Ja

Nein

##### 1.4 Was ist Ihre berufliche Qualifikation?

(Bitte schreiben Sie in das Textfeld)

##### 1.5 Wieviele Stunden arbeiten Sie wöchentlich?

Vertraglich vereinbarte Arbeitszeit

Tatsächlich geleistete Arbeitszeit

**1.6 Erhalten Sie Unterstützung durch Hilfskräfte?**Ja, ständige Hilfskräfte 

Anzahl der Hilfskräfte

wöchentliche Arbeitszeit insgesamt

Ja, Hilfskräfte bei Bedarf Nein **1.7 Qualifikation der Hilfskräfte**

(Bitte schreiben Sie in das Textfeld)

**1.8 Sind Sie neben Ihrer Tätigkeit in der Bibliothek noch für andere Bereiche/ Abteilungen im Krankenhaus verantwortlich**Ja Nein **1.9 Struktur der Bibliothek (z.B. Präsenzbibliothek, Wissenschaftliche Bibliothek, Patientenbücherei, Einbezug anderer Berufsgruppen eines Krankenhauses, etc.)**

(Bitte schreiben Sie in das Textfeld)

**1.10 Bestand der Bibliothek**

Anzahl

Monographien

Zeitschriften

laufende Abonnements 

Loseblattsammlungen

Datenbanken 

E-Journals

**Sonstige****1.11 Welche Fachgebiete umfaßt der Bibliotheksbestand?**

(Bitte schreiben Sie in das Textfeld)

**1.12 Wie machen Sie Ihre Dienstleistungen im Krankenhaus bekannt?**

(Mehrfachnennungen möglich)

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| Tag der offenen Tür                                     | <input type="checkbox"/> |
| Aushänge am Schwarzen Brett                             | <input type="checkbox"/> |
| Mitteilungen in Veröffentlichungen<br>des Krankenhauses | <input type="checkbox"/> |
| Bibliotheksführungen                                    | <input type="checkbox"/> |
| Kundenschulungen  | <input type="checkbox"/> |
| Eigenes Bibliotheksblatt/ Rundbrief                     | <input type="checkbox"/> |
| Infos per E-Mail  | <input type="checkbox"/> |
| Gespräche mit Mitarbeitern                              | <input type="checkbox"/> |
| Informationsbroschüre                                   | <input type="checkbox"/> |
| Homepage im Internet                                    | <input type="checkbox"/> |
| Sonstiges   | <input type="checkbox"/> |

(Bitte schreiben Sie in das Textfeld)

### 1.13 Aktive Nutzer

	Anzahl
Insgesamt	<input type="text"/>
Ärzte	<input type="text"/>
Pflegeberufe	
Verwaltungsberufe	<input type="text"/>
Sonstige	

### 1.14 Ist Ihre Bibliothek auch für Nutzer zugänglich, die nicht zum Krankenhaus gehören?

- Ja
- Ja, aber nur nach vorheriger Absprache
- Nein

### 1.15 Ausstattung der Benutzerarbeitsplätze

(Bitte schreiben Sie in das Textfeld)

## 2. Medizinische Datenbanken

### 2.1 Zugänglichkeit der Datenbanken

(Mehrfachnennungen möglich)

- lokal in der Bibliothek
- am Arbeitsplatz im Krankenhaus
- vom häuslichen PC aus

### 2.2 Bitte lesen Sie zunächst das folgende Zitat von Konrad Umlauf.

„Die Bedeutung der von Bibliothekaren oder Dokumentaren erbrachten Recherche-dienstleistung ... geht zurück, weil die Systeme [Datenbanken] immer komfortabler und laienhaft benutzbar werden. Nur noch sehr konservative Datenbankanbieter verzichten auf graphische Oberflächen und bleiben bei der Datenbankabfrage mittels Retrieval-

sprachen. Forschungen auf dem Gebiet der Wissensorganisation stellen neue, vor allem graphisch dargestellte Retrievalstrukturen bereit.“

(Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft von Konrad Umlauf)

**Können Sie diese Aussage aus eigener Erfahrung bestätigen?**

- Stimme voll und ganz zu
- Stimme eher zu
- Stimme eher nicht zu  Bitte fahren Sie fort mit Frage 2.4 nachdem Sie Ihre Ansicht im Textfeld begründet haben
- Stimme überhaupt nicht zu  Bitte fahren Sie fort mit Frage 2.4 nachdem Sie Ihre Ansicht im Textfeld begründet haben
- Kann ich nicht sagen  Bitte fahren Sie fort mit Frage 2.4

(Bitte schreiben Sie in das Textfeld)

**2.3 Wie macht sich der Bedeutungsverlust der Recherchedienstleistungen Ihrer Bibliothek bemerkbar?**

(Mehrfachnennungen möglich)

- Rückgang der Rechercheaufträge
- sinkende Teilnehmerzahl an Datenbankschulungen
- Hilfestellungen zu Datenbankrecherchen werden seltener in Anspruch genommen
- geringere Wertschätzung der Recherchedienstleistungen der Bibliothek

**2.4** Die Ursache für den Bedeutungsverlust bibliothekarischer Recherchedienstleistungen sieht Konrad Umlauf in der Tatsache, daß „Systeme [Datenbanken] immer komfortabler und laienhaft benutzbar werden.“

**Welche Funktionalitäten machen Datenbanken komfortabel im Umgang?**

(Bitte schreiben Sie in das Textfeld)

**2.5** Nennen Sie Datenbankanbieter, deren Datenbankangebot sich durch einen hohen Bedienkomfort auszeichnet.

(Mehrfachnennungen möglich)

- |                            |                          |
|----------------------------|--------------------------|
| Dialog                     | <input type="checkbox"/> |
| Dialog DataStar            | <input type="checkbox"/> |
| Ovid Technologies, Inc.    | <input type="checkbox"/> |
| EBSCO Information Services | <input type="checkbox"/> |
| STN                        | <input type="checkbox"/> |
| DIMDI                      | <input type="checkbox"/> |

**2.6.** Welchen zusätzlichen Service bieten die in Frage 7 aufgeführten Datenbankanbieter Ihren Kunden neben den Kerndienstleistungen?

(Bitte schreiben Sie in das Textfeld)

**2.7. Gibt es weitere bibliothekarische Dienstleistungen, die aus den benannten Ursachen an Bedeutung verlieren?**

Ja

Nein

Bitte fahren Sie fort  
Mit Frage 2.8

**Wenn ja, welche Dienstleistungen sind betroffen?**

Entleihen von Büchern

Aufgeben von Fernleihen

Dokumentenlieferung

Erstellen von Kopien

Zeitschriftenumläufe

Neuerwerbungslisten

Profildienste

Erstellung von Bibliographien

Internetrecherchen

**Weitere Dienstleistungen**

(Bitte schreiben Sie in das Textfeld)

**2.8 Wie reagieren Sie auf die Konkurrenzsituation zu Datenbankangeboten?**

(Bitte schreiben Sie in das Textfeld)

**2.9. Nennen Sie Argumente für das Weiterbestehen und die Notwendigkeit Ihrer Bibliothek im Krankenhaus.**

(Bitte schreiben Sie in das Textfeld)

**3. Das Krankenhaus**

**3.1 Welchem Träger ist das Krankenhaus (und damit die Bibliothek) zugeordnet?**

(Bitte schreiben Sie in das Textfeld)

**3.2 Größe des Krankenhauses**

Maximalversorgung   
(> 650 Betten)

Schwerpunktversorgung   
(bis 650 Planbetten)

Regelversorgung   
(bis 350 Planbetten)

Grundversorgung   
(bis 150 Planbetten)

**3.3 Lehrkrankenhaus**

Ja

Nein



**Platz für Ihre Anmerkungen, Hinweise und Kritik**



Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

Mirjam Riethig [mr047@iuk.hdm-stuttgart.de](mailto:mr047@iuk.hdm-stuttgart.de)>

## Anhang C: Fragebogen zur schriftlichen Befragung

### Befragung zum Thema Krankenhausbibliotheken In Konkurrenz zu endnutzerorientierten Daten- bankangeboten

#### 1. Die Krankenhausbibliothek

##### 1.1 Welcher Abteilung / Ebene / Organ des Krankenhauses untersteht die Bibliothek?

(Bitte schreiben Sie in das Textfeld)

##### 1.2 Gibt es eine Kommission oder eine andere Arbeitsgruppe, die für Ihre Bibliothek zuständig ist?

Ja

Nein

Sonstiges

(Bitte schreiben Sie in das Textfeld)

##### 1.3 Gibt es für Ihre Bibliothek eine schriftlich formulierte verbindliche Zweck- / Aufgabenbestimmung?

Ja

Nein

Wenn ja, in welcher Form?

(Bitte schreiben Sie in das Textfeld)

#### 1.4 Was ist Ihre berufliche Qualifikation?

(Bitte schreiben Sie in das Textfeld)

#### 1.5 Wie viele Stunden arbeiten Sie wöchentlich?

Vertraglich vereinbarte Arbeitszeit

Tatsächlich geleistete Arbeitszeit

#### 1.6 Erhalten Sie Unterstützung durch Hilfskräfte?

Ja, ständige Hilfskräfte

Anzahl der Hilfskräfte

wöchentliche Arbeitszeit insgesamt

Ja, Hilfskräfte bei Bedarf

Nein

#### 1.7 Qualifikation der Hilfskräfte

(Bitte schreiben Sie in das Textfeld)

#### 1.8 Sind Sie neben Ihrer Tätigkeit in der Bibliothek noch für andere Bereiche / Abteilungen im Krankenhaus verantwortlich?

Ja

Nein

**Wenn ja, für welchen Bereich?**

(Bitte schreiben Sie in das Textfeld)

**1.9 Struktur der Bibliothek (z.B. Präsenzbibliothek, Wissenschaftliche Bibliothek, Patientenbücherei, Einbezug anderer Berufsgruppen eines Krankenhauses, etc.)**

(Bitte schreiben Sie in das Textfeld)

**1.10 Bestand der Bibliothek**

Anzahl

Monographien

Zeitschriften

- Bände

- laufende Zeitschriften (Print)

Loseblattsammlungen

Zur Verfügung stehende E-Ressourcen

Datenbanken

- Online

- CD-ROM

- E-Journals

Sonstige

(Bitte schreiben Sie in das Textfeld)

**1.11 Welche Fachgebiete umfaßt der Bibliotheksbestand?**

(Bitte schreiben Sie in das Textfeld)

**1.12 Wie machen Sie Ihre Dienstleistungen im Krankenhaus bekannt?**

(Mehrfachnennungen möglich)

- Tag der offenen Tür
- Aushänge am Schwarzen Brett
- Mitteilungen in Veröffentlichungen  
des Krankenhauses
- Bibliotheksführungen
- Kundenschulungen
- Eigenes Bibliotheksblatt / Rundbrief
- Infos per E-Mail
- Gespräche mit Mitarbeitern
- Informationsbroschüre
- Homepage im Internet

Sonstiges

(Bitte schreiben Sie in das Textfeld)

**1.13 Können auch Nutzer, die nicht zum Krankenhaus gehören, die Dienstleistungen Ihrer Bibliothek in Anspruch nehmen?**

- Ja
- Ja, aber nur nach vorheriger Absprache
- Nein

## 2. Medizinische Datenbanken

### 2.1 Zugänglichkeit der Datenbanken

(Mehrfachnennungen möglich)

lokal in der Bibliothek

am Arbeitsplatz im Krankenhaus

vom häuslichen PC aus

### 2.2 Zählen zu Ihrer Tätigkeit die Durchführung von Auftragsrecherchen bzw. Recherchedienstleistungen?

Ja

Nein

#### Wenn ja, in welchem Umfang?

(Bitte schreiben Sie in das Textfeld)

### 2.3 Führen Sie Endnutzerschulungen bezüglich Datenbankrecherchen durch?

Ja

Nein

#### Wenn ja, in welchem Umfang?

(Bitte schreiben Sie in das Textfeld)

### 2.4 Bitte lesen Sie zunächst das folgende Zitat von Konrad Umlauf:

„Die Bedeutung der von Bibliothekaren oder Dokumentaren erbrachten Recherchedienstleistung ...geht zurück, weil die Systeme [Datenbanken] immer komfortabler und laienhaft benutzbar werden. Nur noch sehr konservative Datenbankanbieter verzichten auf graphische Oberflächen und bleiben bei der Datenbankabfrage mittels Retrieval-

sprachen. Forschungen auf dem Gebiet der Wissensorganisation stellen neue, vor allem graphisch dargestellte Retrievalstrukturen bereit.“

(Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft von Konrad Umlauf)

**Können Sie diese Aussage aus eigener Erfahrung bestätigen?**

- |                           |                          |  |
|---------------------------|--------------------------|--|
| Stimme voll und ganz zu   | <input type="checkbox"/> |  |
| Stimme eher zu            | <input type="checkbox"/> |  |
| Stimme eher nicht zu      | <input type="checkbox"/> | Bitte fahren Sie fort mit Frage 2.6 nachdem Sie Ihre Ansicht im Textfeld begründet haben |
| Stimme überhaupt nicht zu | <input type="checkbox"/> | Bitte fahren Sie fort mit Frage 2.6 nachdem Sie Ihre Ansicht Im Textfeld begründet haben |
| Kann ich nicht sagen      | <input type="checkbox"/> | Bitte fahren Sie fort mit Frage 2.6  |

(Bitte schreiben Sie in das Textfeld)

**2.5 Wie macht sich der Bedeutungsverlust der Recherchedienstleistungen Ihrer Bibliothek bemerkbar?**

(Mehrfachnennungen möglich)

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| Rückgang der Rechercheaufträge  | <input type="checkbox"/> |
| sinkende Teilnehmerzahl an Datenbankschulungen                              | <input type="checkbox"/> |
| Hilfestellungen zu Datenbankrecherchen werden seltener in Anspruch genommen | <input type="checkbox"/> |

geringere Wertschätzung der   
Recherchedienstleistungen  
der Bibliothek

**2.6** Die Ursache für den Bedeutungsverlust bibliothekarischer Recherchedienstleistungen sieht Konrad Umlauf in der Tatsache, daß „Systeme [Datenbanken] immer komfortabler und laienhaft benutzbar werden.“

**Welche Funktionalitäten machen Datenbanken aus Benutzersicht komfortabel im Umgang?**

(Bitte schreiben Sie in das Textfeld)

**2.7 Nennen Sie Datenbankanbieter, deren Datenbankangebot sich durch einen hohen Bedienkomfort auszeichnet.**

(Mehrfachnennungen möglich)

Dialog	<input type="checkbox"/>
Dialog DataStar	<input type="checkbox"/>
Ovid Technologies, Inc.	<input type="checkbox"/>
EBSCO Information Services	<input type="checkbox"/>
STN	<input type="checkbox"/>
DIMDI	<input type="checkbox"/>



**Sonstige**

(Bitte schreiben Sie in das Textfeld)

**2.8 Welchen zusätzlichen Service bieten die in Frage 7 aufgeführten Datenbankanbieter Ihren Kunden neben den Kerndienstleistungen?**

(Bitte schreiben Sie in das Textfeld)

**2.9 Gibt es weitere bibliothekarische Dienstleistungen, die aus den benannten Ursachen an Bedeutung verlieren?**

Ja

Nein  Bitte fahren Sie fort mit Frage 2.10

**Wenn ja, welche Dienstleistungen sind betroffen?**

Entleihen von Büchern

Aufgeben von Fernleihen

Dokumentenlieferung

Erstellen von Kopien

Zeitschriftenumläufe

- Neuerwerbungslisten
- Profildienste
- Erstellung von Bibliographien
- Internetrecherchen
- Weitere Dienstleistungen**

(Bitte schreiben Sie in das Textfeld)

**2.10 Wie reagieren Sie auf die Konkurrenzsituation zu endnutzerorientierten Datenbankangeboten?**

(Bitte schreiben Sie in das Textfeld)

**2.11 Nennen Sie Argumente für das Weiterbestehen und die Notwendigkeit Ihrer Bibliothek im Krankenhaus.**

(Bitte schreiben Sie in das Textfeld)

### 3. Das Krankenhaus

#### 3.1 Welchem Träger ist das Krankenhaus (und damit die Bibliothek) zugeordnet?

(Bitte schreiben Sie in das Textfeld)

#### 3.2 Wie viele Mitarbeiter arbeiten im Krankenhaus?

#### 3.3 Größe des Krankenhauses

- Maximalversorgung  
(> 650 Betten)
- Schwerpunktversorgung  
(bis 650 Planbetten)
- Regelversorgung  
(bis 350 Planbetten)
- Grundversorgung  
(bis 150 Planbetten)

#### 3.4 Lehrkrankenhaus

- Ja
- Nein

#### Platz für Ihre Anmerkungen, Hinweise und Kritik

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

Mirjam Riethig [mr047@iuk.hdm-stuttgart.de](mailto:mr047@iuk.hdm-stuttgart.de)

## Literaturverzeichnis

**AGMB (2004)** Die Krankenhausbibliothek - ihr Wert für das Krankenhaus als Unternehmen

<http://www.agmb.de/mbi/wert.pdf> (Datum des Zugriffs: 23.08.07)

**AGMB (o. J.)** Publikationen: Medizinische Bibliotheken-Begriffsbestimmung und Charakterisierung

<http://www.agmb.de> (Datum des Zugriffs: 29.07.2007)

**Atteslander, Peter (2006)** Methoden der empirischen Sozialforschung. 11., neu bearb. und erw. Aufl. Berlin : Schmidt, XVI, 357 S.

**Bartlakowski, Katja (2005)** Die Stellung der Krankenhausbibliothek in der Krankenhauslandschaft unter besonderer Berücksichtigung der am 01.01.2004 in Kraft getretenen Neuregelungen des Gesetzes zur Modernisierung der gesetzlichen Krankenversicherung. Berlin : Institut für Bibliothekswissenschaft, 62 S.

**Bartz, Tilmann; Prestel, Jochen; Wagner, Hans (1995)** Problemstellungen, Herausforderungen und Aufgabenbereiche für Bibliotheken als Informationsvermittler und -aufbereiter in der wissenschaftlichen Kommunikation im Umfeld des Internet : Materialien zum Projektkurs Informationsmarkt WS 94/96, Endbericht der Arbeitsgruppe Virtuelle Bibliotheken. Konstanz, 80 S.

**Bredemeier, Willi; Stock, Mechthild; Stock, Wolfgang G. (2003)** Online-Archive. Gegenwart und Zukunft der Online-Hosts in Deutschland: Ein Projektplan. In: Password (2003)1, S. 24-27

<http://www.phil-fak.uni->

[duesseldorf.de/infowiss/admin/public\\_dateien/files/1/1079615476password\\_1.pdf](http://www.phil-fak.uni-duesseldorf.de/infowiss/admin/public_dateien/files/1/1079615476password_1.pdf) (Datum des Zugriffs: 23.08.07)

**Bölling, Melanie (2005)** Medizinische Information : Eine Übersicht über Datenbank-Angebot und Datenbank-Nutzung.- Potsdam, Diplomarbeit, 106 S.

**DIMDI SmartSearch (2006)** Medizin und Pharma-in Literaturdatenbanken recherchieren mit DIMDI SmartSearch

<http://www.dimdi.de/static/de/db/service/kurs/medizin-und-pharma.pdf>  
(Zugriff: 05.08.07)

**E-Procurement.net (2005-2007)** Grundlagen des E-Procurement: Wo muß man den Begriff des „E-Procurement“ einordnen?

[http://www.e-procurement.net/faq/grundlagen/wo\\_muss\\_man\\_e-procurement\\_einordnen](http://www.e-procurement.net/faq/grundlagen/wo_muss_man_e-procurement_einordnen)

Datum des Zugriffs: 31.08.07)

**El-Menouar, Yasemin (2004)** Evaluation der Virtuellen Fachbibliothek Medizin „MedPilot“. Köln : Deutsche Zentralbibliothek für Medizin., 58 S.

[http://www.zbmed.de/fileadmin/pdf\\_dateien/medpilot\\_Evaluationsstudie\\_2004.pdf](http://www.zbmed.de/fileadmin/pdf_dateien/medpilot_Evaluationsstudie_2004.pdf)  
(Datum des Zugriffs: 23.06.07)

**Finger, Hendrik (2002)** Arbeitsabläufe in One-Person Libraries: Besonderheiten, Probleme, Möglichkeiten. Halle (Saale) : Universitäts- und Landesbibliothek Sachsen-Anhalt, 64 S.

**Fisher, Jean; Bjorner, Susanne (1994)** Enabling end-user searching: an expanding role for librarians. In: special libraries 85 (1994) 4, S. 281-287

**Gläser, Jochen; Laudel, Grit (2006)** Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen. 2., durchges. Aufl. Wiesbaden : VS Verl. für Sozialwiss., 340 S.

**Gläser, Sandra; Heckmann, Kristina (1998)** One Person Libraries in Hannover: Fakten, Probleme, Perspektiven, Ergebnisse einer empirischen Untersuchung. München : Arbeitsgemeinschaft der Parlaments- und Behördenbibliotheken, XIV, 180 S., S. XV-XXIII

**Kaltenborn, Karl-Franz (1998)** Bedarf, Nutzung und Nutzen von Information und Wissen in der Medizin und im Gesundheitswesen. In: Kaltenborn, Karl-Franz (Hrsg.), Informations- und Wissenstransfer in der Medizin und im Gesundheitswesen, Frankfurt 1998, S. 81-136

**Kaltenborn, Karl-Franz (1998)** Ergebnisse einer explorativen Studie zu Bedarf und Nutzung von Information in der Medizin und im Gesundheitswesen. In: Kaltenborn, Karl-Franz (Hrsg.), Informations- und Wissenstransfer in der Medizin und im Gesundheitswesen, Frankfurt 1998, S. 137-183

- Kirchhoff, Sabine (2003)** Der Fragebogen: Datenbasis, Konstruktion und Auswertung. 3., überarb. Aufl. Opladen : Leske + Budrich, 113 S.
- Köhler-Weisser, Sabine (2006)** Marktanalyse für OPLs. 1. Aufl. Hrsg. Berufsverband Information Bibliothek / Kommission für One-Person Librarians.  
<http://www.bib-info.de/komm/opl/pub/check17.pdf>  
(Datum des Zugriffs: 22.08.07)
- Kuhlen, Rainer (1996)** Informationsmarkt: Chancen und Risiken der Kommerzialisierung von Wissen. 2. Aufl. Konstanz : UVK, Universitätsverlag, 608 S.
- Lahme, Norman (2004)** Information Retrieval im Wissensmanagement: ein am Vorwissen orientierter Ansatz zur Komposition von Informationsressourcen. Berlin : Logos, XXI, 250 S.
- Lehmann, Thomas Martin; Ammenwerth, Elske (2002)** Handbuch der medizinischen Informatik. München; Wien : Hanser, XXII, 786 S
- Markey, Karen (2007a)** Twenty-five years of end-user searching, Part 1: Research findings. In: Journal of the American Society for Information Science and Technology 58 (2007) 8, S. 1071-1081
- Markey, Karen (2007b)** Twenty-five years of end-user searching, Part 2: Future research directions. In: Journal of the American Society for Information Science and Technology 58 (2007) 8, S. 1123-1130
- Mayer, Horst O. (2002)** Interview und schriftliche Befragung: Entwicklung, Durchführung und Auswertung. München [u.a.] : Oldenbourg, 185 S.
- McKibbin, K. Ann; Haynes, R. Brian; Dilks, Cynthia J. Walker (1990)** How good are clinical Medline Searches? A comparative study of clinical end-user and librarian searches. In: Computers and biomedical research 23 (1990) 6, S. 583-593
- Mühlenkamp, Holger (2004)** Zur Ermittlung der Qualität von Bibliotheksdienstleistungen: Konzept und Ergebnisse einer 2003 durchgeführten Benutzerumfrage. Wiesbaden : Dinges & Frick, 111S.
- Newman, Wilda B. (2000)** Knowledge management research and end user work environments 2010. In: Inspel. International Journal of Special Libraries 34 (2000) 2, S. 76-80

**Nitzsche, Jörg (2001)** Thesen zu Bedarf und Nutzung medizinischer Information und Literatur. In: *medizin-bibliothek-information* 1 (2001) 1, S. 10-14, 23

**Obst, Oliver (2005)** Medizinbibliotheken: Optionen für Gegenwart und Zukunft. Delphi-Studie und Workshop der Zweigbibliothek Medizin Münster. In: *mbi* 5 (2005) 1, S. 37-50

**Obst, Oliver (2000)** Datenbanken auf dem Prüfstand. Ist MEDLINE eine Luftnummer? In: *AGMB aktuell* (2000) 7, S. 24-27  
<http://www.agmb.de/mbi/7/mb7.pdf> (Datum des Zugriffs: 31.07.07)

**Philipp, Robert; Matthies, Bernd (1990)** Datenbankservices im Dialog: die Entwicklung des Online-Marktes. 1. Aufl. Düsseldorf : Sybex-Verl., XII, 338 S.

**Plieninger, Jürgen (2005)** Marketing einzelner Dienste der OPL. 1. Aufl. Hrsg. Berufsverband Information Bibliothek / Kommission für One-Person Librarians.  
<http://www.bib-info.de/komm/opl/pub/check11.pdf>  
(Datum des Zugriffs: 30.08.07)

**Poetzsch, Eleonore (2005)** Naturwissenschaftlich- technische Information: Online. CD-ROM. Internet. 2., völlig neu bearb. Aufl. Berlin : Poetzsch, 370 S.

**Poetzsch, Eleonore (2002)** Information Retrieval: Einführung in Grundlagen und Methoden. 3., überarb. Aufl. Potsdam : Verl. für Berlin-Brandenburg, 232 S.

**Schneemann, Rüdiger (2000)** Internet und Qualität der Informationen. Warum denn bezahlen, es ist doch alles gratis im Internet!?! Oder: Die Kostenfalle für Datenbanken wie HECLINET. In: *AGMB aktuell* (2000) 7, S. 28-29  
<http://www.agmb.de/mbi/7/mb7.pdf> (Datum des Zugriffs: 31.07.07)

**Schneider, Stefanie Juliane (2003)** Bibliotheken privater Krankenhausketten in Deutschland: Ein kritischer Situationsbericht.- Stuttgart, Diplomarbeit der Hochschule der Medien ,154 S.  
[http://opus.bsz-bw.de/hdms/volltexte/2004/319/pdf/Schneider\\_\\_Stefanie.pdf](http://opus.bsz-bw.de/hdms/volltexte/2004/319/pdf/Schneider__Stefanie.pdf)  
(Datum des Zugriffs: 16.07.07)

**Scholl, Armin (2003)** Die Befragung: sozialwissenschaftliche Methode und kommunikationswissenschaftliche Anwendung. Konstanz : UVK, 384 S.



**Schwarz, Iris; Umstätter, Walther (1998)** Medizinische Online-Dienste und CD-ROM-Datenbanken. In: Kaltenborn, Karl-Franz (Hrsg.), Informations- und Wissenstransfer in der Medizin und im Gesundheitswesen, Frankfurt 1998, S. 207-291

**Siess, Judith A. (1997)** The OPL sourcebook: A guide for solo and small libraries. Medford, NJ : Information Today, XX, 371 S.

**St. Clair, Guy; Williamson, Joan (1992)** Managing the New One-Person Library. 2. ed. London [u.a.] : Bowker-Saur, 170 S.

**St. Clair, Guy (1996)** One-Person Libraries : Checkliste als Orientierungshilfe für den Betrieb von OPLs. Berlin : Deutsches Bibliotheksinstitut, 44 S.

**St. Clair, Guy (1998)** One-Person-Libraries: Aufgaben und Management, Handlungshilfe für den Betrieb von OPLs. In: Arbeitshilfen für Spezialbibliotheken. Bd. 8. Berlin : Dt. Bibliotheksinst., IX, 248 S.

**Stock, Mechthild; Stock, Wolfgang G. (2003)** DIMDI. Eine deutsche Informationsbehörde für Gesundheit und Medizin. In: Password (2003) 9, S. 18-27  
[http://www.phil-fak.uni-duesseldorf.de/infowiss/admin/public\\_dateien/files/1/1080726439password\\_9.pdf](http://www.phil-fak.uni-duesseldorf.de/infowiss/admin/public_dateien/files/1/1080726439password_9.pdf)  
(Datum des Zugriffs: 22.08.07)

**Stock, Mechthild; Stock, Wolfgang G. (2004)** Kooperation und Konkurrenz auf Märkten elektronischer Informationsdienste. Mit dem Wettbewerber zusammenarbeiten? - In: Password (2004) 1, S. 20-25  
[http://www.phil-fak.uni-duesseldorf.de/infowiss/admin/public\\_dateien/files/1/1096360045trend\\_des\\_.pdf](http://www.phil-fak.uni-duesseldorf.de/infowiss/admin/public_dateien/files/1/1096360045trend_des_.pdf)  
(Datum des Zugriffs: 31.08.07)

**Stock, Mechthild; Stock, Wolfgang G. (2005)** Online-Hosts für Wissenschaft, Technik und Medizin auf dem deutschen Informationsmarkt: Eine komparative Analyse. In: Password (2005)2, S. 18-23  
[http://www.phil-fak.uni-duesseldorf.de/infowiss/admin/public\\_dateien/files/1/11109682372\\_2005\\_wtm.pdf](http://www.phil-fak.uni-duesseldorf.de/infowiss/admin/public_dateien/files/1/11109682372_2005_wtm.pdf)  
(Datum des Zugriffs: 23.08.07)

**Stopp, Vera (1992)** Information Retrieval mit den Medien Buch, Online-Datenbank und CD-ROM.- Saarbrücken, Magisterarbeit, 151 S.

**Stürmer, Annette (1990)** Endnutzerorientierte Analyse und Evaluation der Benutzeroberfläche von Volltextdatenbank-Hosts. Vergleichende Untersuchung der Datenbankanbieter NewsNet, Dialog Information Services and Mead Data Central.- Saarbrücken, Magisterarbeit, 158 S.

**Umlauf, Konrad (1999)** Gutenberg 1999: Chancen und Herausforderungen des Umbruchs in der Medienlandschaft für Bibliotheken. Berlin : Humboldt-Universität zu Berlin, Inst. f. Bibliothekswiss.

<http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h72/>(Datum des Zugriffs: 30.07.07)

**Umstätter, Walther (1998)** Die Rolle der Digitalen Bibliothek im Wissensmanagement. In: Kaltenborn, Karl-Franz (Hrsg.), Informations- und Wissenstransfer in der Medizin und im Gesundheitswesen, Frankfurt 1998, S. 506-533

**Vom Kolke, Ernst-Gerd (1996)** Online-Datenbanken : systematische Einführung in die Nutzung elektronischer Fachinformation. 2., völlig überarbeit. Aufl. München; Wien : Oldenbourg, VII, 186 S.

