

Welche Dienstleistungen bietet eine Medizinbibliothek an? - Bandbreite und Bedarf sind überraschend

Oliver Obst, Münster

Umfrage Teil 1: Dienstleistungsspektrum für Wissenschaftler

Einführung

Wie in Verwaltung und Klinik ist auch in Bibliotheken das Denken in Arbeitsabläufen und Aufgabenbereichen weitverbreitet. Als Dienstleistungsunternehmen gilt es jedoch vor allem auf die Zufriedenheit der Kunden zu achten. Dabei stellen sich zwei wichtige Fragen:

1. Welche Dienstleistungen bietet die Bibliothek an?
2. Welche Dienstleistungen werden benötigt?

Dienstleistungen sind Produkte, die von der Bibliothek - ähnlich wie von einer Fabrik - auf einen Bedarf hin hergestellt werden. Und genau wie ein Unternehmen, das seine Produkte verkaufen möchte, muss auch die Bibliothek auf sich ändernde (Informations)Bedürfnisse der Kunden flexibel und schnell reagieren. Am besten ist jedoch, wenn Entwicklungen antizipiert werden können, wie dies z.B. bei den elektronischen Zeitschriften geschehen ist. Bei der Ausarbeitung eines Fragebogens zu den Dienstleistungsprodukten der ZBMed war die große Fülle und Bandbreite an Bibliothekangeboten doch eine Überraschung. Der Übersichtlichkeit halber wurden etliche nah verwandte Angebote unter einer Überschrift zusammengefasst. Trotzdem blieb am Ende noch eine stattliche Liste von 64 ‚Produkten‘ übrig (s. Tab. 7). Diese Liste wurde durch Einordnung in funktionelle Themen wie „Schulung“, „Datenbanken und Recherchen“ oder „Arbeits- und Lernort Bibliothek“ strukturiert und allen Subskribenten des ZBMed Newsletters (über 900) per E-Mail zugesandt. Wichtige und unverzichtbare Dienstleistungen sollten mit Kreuzen markiert werden. 71 Fragebögen - nahezu ausschließlich von Wissenschaftlern und Ärzten - wurden per E-Mail zurückgeschickt.

Die „Hits“

Bei der Auswertung wurde insbesondere auf die ‚Hits‘ und die ‚Nieten‘ geachtet. Die Tabelle 1 (s.u.) zeigt die elf am häufigsten als

unverzichtbar bezeichneten Dienstleistungen.

Tabelle 1

<i>Dienstleistungs-„Hits“ für Wissenschaftler</i>	
<i>Dienstleistungen</i>	<i>Unverzichtbar für:</i>
Kopiermöglichkeiten	87,5 %
Online-Zeitschriften	87,5 %
Homepage der ZBMed, Linksammlungen	80,6 %
MEDLINE	80,6 %
Subito Expresslieferung von Artikeln	72,2 %
Die Digitale Bibliothek NRW	72,2 %
JASON: Fernleihe von Artikeln und Büchern	65,3 %
Zeitschriftensuche für Print- und Online-Titel	63,9 %
ZBMed Newsletter	59,7 %
Impact-Faktoren	55,6 %
Weitere Datenbanken (Web of Science, EMBASE alert, AMED, BIOSIS, Cochrane Library)	55,6 %

Mit 87,5% stehen die Kopierer zusammen mit den Online-Zeitschriften unangefochten an erster Stelle, gefolgt von MEDLINE auf Platz drei - ein Hinweis auf die überragende Bedeutung von Zeitschriften in der Medizin. Überaus erfreulich ist der 4. Rang der ZBMed-Homepage, die als Einstiegsportale für die Bibliotheksangebote und weitere Informationsquellen offensichtlich sehr beliebt ist. Etliche Zähler dahinter rangieren der Zeitschriftenlieferdienst Subito und die Digitale Bibliothek NRW. Die weiteren Plätze belegen Literaturdatenbanken wie z.B. Embase und der ZBMed Newsletter. Wenn man mal die Kopierer außen vor lässt, dann kann man folgendes festzustellen: Alle ‚Hits‘ sind Online-Angebote, für deren Nutzung die Bibliothek nicht physisch aufgesucht werden muss, und bis auf die Homepage der ZBMed haben alle oben aufgeführten Dienstleistungen Zeitschriften zum Objekt. Beides belegt, dass bei dieser Umfrage hauptsächlich diejenigen Wissenschaftler und Ärzte (als Zeitschriftenbenutzer par excellence) geantwortet haben, die nur noch online auf die Dienstleistungsangebote

der Bibliothek zugreifen. Erst auf Rang 12 folgt der erste Service, der auch einen Studenten (der nicht gerade an seiner Doktorarbeit sitzt) oder einen „bibliothekophilen“ Wissenschaftler interessieren dürfte, - Schließfächer und Garderoben. Ebenfalls von der Spitzengruppe getrennt rangieren gedruckte Zeitschriften auf dem 17. Platz. Eine hochinteressante Feststellung, denn dies hätte vor ein paar Jahren sicherlich noch keiner zu prophezeien gewagt. Da Print-Zeitschriften immer weniger benutzt werden ist dies aber auch keine Überraschung mehr. Wieso dann allerdings von denselben Antwortenden die Kopiermöglichkeiten (von gedruckten Zeitschriften) favorisiert wurden, scheint ein Widerspruch zu sein. Oder denkt man sich: „Print-Titel brauche ich fast kaum noch, aber wenn, dann sollten die Kopierer wenigstens funktionieren.“?

Die „Nieten“

Der Buch- und Zeitschriftenkatalog ist eine der zentralen Dienstleistungen der Universitäts- und Landesbibliothek (ULB), wird aber von der wissenschaftlichen Klientel dieser Umfrage offensichtlich nur marginal wahrgenommen bzw. benutzt. Während es die systematische Aufstellung der Bücher in der ZBMed immerhin auf Platz 12 geschafft hat, muss sich der Katalog mit Platz 27 begnügen. Das aufwendige Versehen der Bücher mit Schlagwörtern - eine der Hauptaufgaben der Fachreferenten der ULB und das Pendant zur Indexierung der MEDLINE mit den MESH-Begriffen - wird offensichtlich nicht honoriert. Lediglich zehn Antwortende haben dieses Feature als unverzichtbar angegeben - dies bedeutet Platz 51 und damit die unmittelbare Nähe zu den ‚Nieten‘.

In der Tabelle 2 sehen Sie die Liste der Nieten, der zehn am wenigsten unverzichtbaren Dienstleistungen der ZBMed aus der Sicht der antwortenden Wissenschaftler.

Tabelle 2

<i>Dienstleistungs-, „Nieten“ für Wissenschaftler</i>	
<i>Dienstleistungen</i>	<i>Unverzichtbar für:</i>
Patientengerechte Literatur	11,1%
Vermittelte Datenbankrecherche	11,1%
Kurzeinführungen an der Auskunft	9,7%
Broschüre ‚Einführung in die ZBMed‘	8,3%
Schöngeistige Literatur zur Medizin	8,3%
Verkauf von Lehrbüchern	8,3%
Neuerwerbungslisten	6,9%
Schulungen auf Anfrage an Ihrem Arbeitsplatz	6,9%
Zeitungscke	5,6%
Schulungen für Mitarbeiter von Institutsbibliotheken	4,2%

Es fällt auf, dass unter diesen zehn Serviceprodukten alleine drei Schulungsangebote auftauchen. Dies unterstreicht die Erfahrung der Bibliothek, dass immer weniger Benutzer die Schulungen aufsuchen. Insbesondere Wissenschaftler und Ärzte sind so gut wie gar nicht dort anzutreffen. Das liegt weniger in der fehlenden Attraktivität der Schulungen - die Teilnehmer sind meist sehr zufrieden - sondern vielmehr an der Tendenz insbesondere der nicht-studentischen Bibliotheksnutzer, möglichst alle Angebote vom eigenen Arbeitsplatz aus zu nutzen. Um diesem Trend entgegenzukommen arbeitet die ZBMed zusammen mit der ULB zur Zeit an einem vom Bundesministerium für Bildung und Forschung geförderten Projekt für ein internetgestütztes Schulungssystem für die Medizin. Der Name dieses Systems ist sein Programm: Library Online Tour & Self-paced Education. LOTSE verspricht Online-Schulungen, die genau dann abgerufen werden können, wenn man sie braucht. Die Nieten enthalten außerdem Dienstleistungsangebote, die auf eine spezielle Klientel zugeschnitten wurden. Die Adressaten (Studenten, Bibliothekare, Patienten) waren offensichtlich unter den Antwortenden zu wenig vertreten, um für diese Angebote votieren zu können.

Mit einer zweiten Umfrage, die allerdings diesmal nur vor Ort an die tatsächlich die Bibliothek aufsuchenden Benutzer verteilt wird, soll überprüft werden, welches Dienstleistungsspektrum diese favorisieren, und ob es die erwarteten Unterschiede zu der hier gefunden Verteilung gibt. Durch die Verteilung des ersten Fragebogens über einen E-Mail-Newsletter ist eine Verzerrung hervorgerufen worden, da nur Subskribenten des Newsletters diese beantworten konnten.

Zusammenfassung

Schaut man sich die großen Themenbereiche an, unter denen die Dienstleistungen zusammengefasst waren, so zeigt sich, dass ortsfeste, nicht übers Netz zugängliche Servicebereiche wie ‚Schulungen‘ und ‚Arbeitsort Bibliothek‘ bei weitem nicht so beliebt waren wie ‚Fernleihe‘, ‚Datenbanken‘ und ‚Auskunft und Information‘ - alles Dienste, die prinzipiell vom Internet-Arbeitsplatz aus zugänglich sind.

Umfrage Teil 2: Dienstleistungsspektrum für Studenten

Einführung

Nach der ersten, unter Wissenschaftlern und Ärzten durchgeführten Umfrage wurde in einer zweiten Studie überprüft, welches Dienstleistungsspektrum unsere studentischen Benutzer favorisieren. Die komplette Liste unserer 64 Informationsprodukte wurde Anfang 2002 in einem Fragebogen zur Wahl gestellt. Die Bögen wurden innerhalb der Bibliothek gezielt an Studierende verteilt.

Ergebnis

Bei der Auswertung wurde insbesondere auf die ‚Hits‘ und die ‚Nieten‘ geachtet. Die zehn am häufigsten von den Studenten genannten Dienstleistungen finden Sie in der unten stehenden Abb.

Tabelle 3

<i>Dienstleistungs-, „Hits“ für Studenten</i>	
<i>Dienstleistungen</i>	<i>Unverzichtbar für:</i>
Kopiermöglichkeiten	78 %
Schließfächer und Garderobe	74 %
Arbeitsplätze (mit und ohne PC)	72 %
Erfrischungsraum	65 %
Lehrbuchsammlung (LBS)	65 %
Ausleihe von Büchern und sonstigen Medien	65 %
Lesesaal mit Standardwerken sowie einem LBS-Exemplar	61 %
Behindertengerechter Zugang	59 %
Nachweis und Suche der Bücher und Zeitschriften der Universität	57 %
Vormerkung ausgeliehener Bücher	54 %

Hits

Für über drei Viertel aller antwortenden Studenten waren die Kopierer mit deutlichem Abstand die wichtigste Dienstleistung, dicht gefolgt von den Schließfächern und der Garderobe sowie den Arbeitsplätzen (womit wohl hauptsächlich die ohne PC gemeint waren). Der Erfrischungsraum mit den Getränkeautomaten sowie die Lehrbuchsammlung und die Ausleihe folgten mit je-

weils 65% auf den weiteren Plätzen. Obwohl unter den Benutzern kaum Rollstuhlfahrer sind, wurde die Unverzichtbarkeit nach einem behindertengerechten Zugang mit 59% deutlich angemerkt. Der Nachweis der Bücher in einem Katalog und die Möglichkeit, ausgeliehene Bücher vormerken zu können, zählten für die Studenten ebenfalls zu den zehn wichtigsten Dienstleistungen der Bibliothek.

Ausnahmslos alle ‚Hits‘ sind Angebote, für deren Nutzung die Bibliothek aufgesucht werden muss - ganz im Gegensatz zu den Wissenschaftlern: Hier waren unter den 10 favorisierten Service-Leistungen allein neun Internetangebote.

Kopierer

Für die Studenten waren die Kopiermöglichkeiten am unverzichtbarsten. Da sie gleichzeitig kaum Interesse an Zeitschriften haben, dürfte für sie das Kopieren von Büchern und das Zusammenstellen von Lernvorlagen ausschlaggebend sein. Selbst wenn Kopierer nur selten wirklich benötigt werden - wie es den Anschein hat -, würde man diese dennoch wegen ihrer Wichtigkeit (oder schlechten Erfahrungen?) als unverzichtbar bezeichnen.

Bücher, Kataloge

Der Buch- und Zeitschriftenkatalog der Universitäts- und Landesbibliothek (ULB), eine der zentralen Dienstleistungen, wird von der Klientel dieser Umfrage offensichtlich nur marginal wahrgenommen bzw. benutzt. Während es die systematische Aufstellung der Bücher in der ZBMed immerhin auf Rang 12 geschafft hat, muss sich der Online Public Access Catalogue (OPAC) mit Platz 27 begnügen. Das aufwändige Versehen der Bücher mit Schlagwörtern - eine der Hauptaufgaben der Fachreferenten der ULB und das Pendant zur Indexierung der MEDLINE mit den MESH-Begriffen - wird nicht honoriert. Lediglich 10 Antwortende haben dieses Feature als unverzichtbar angegeben - Platz 51 und damit in unmittelbarer Nähe der ‚Nieten‘.

Nieten

In Tabelle 4 (s.u.) finden Sie die Liste der für Studenten am wenigsten unverzichtbaren Dienstleistungen der ZBMed. Es fällt auf, dass unter den am seltensten genannten Serviceprodukten - den zehn „Nieten“, dreimal Zeitschriften (print, online, Fernleihe) und viermal Informationsbroschüren (inkl. med info) auftauchen. Während es verständlich ist, dass Zeitschriften, Datenbanken und die dazugehörigen Infohefte auf ein geringes Interesse bei den Studenten stoßen, macht das schlechte Abschneiden der zen-

tralen Informationsbroschüre „Einführung in die ZBMed“ und des Verkaufs von Lehrbüchern nachdenklich.

Tabelle 4

Dienstleistungs-, „Nieten“ für Studenten	Unverzichtbar für:
Dienstleistungen	
Roter Leihschein: Lieferung von Artikeln und Büchern aus anderen Bibliotheken	17%
MED INFO Zeitung	17%
Schulungen am Arbeitsplatz	15%
Verkauf von Dubletten und älteren Auflagen von Lehrbüchern	15%
Angebot von Print-Zeitschriften	15%
Angebot von Online-Zeitschriften	15%
Schulungen für Institutsbibliotheken	13%
Broschüre ‚Zeitschriftenliste 2001‘	13%
Broschüre ‚Datenbanken und Schulungsangebote‘	11%
Broschüre ‚Einführung in die Zweigbibliothek Medizin‘	9%

Bei der Informationsbroschüre könnte die fehlende Aktualität und Verfügbarkeit - und damit die Unklarheit, was sich hinter diesem Angebot eigentlich verbarg - den Ausschlag für die schlechte Bewertung gegeben haben. Von der Broschüre ‚Alle Datenbanken und Schulungsangebote der ZBMed‘ werden jedes Jahr ca. 400 Stück verteilt, so dass verwundert, warum nur so wenige diese Broschüre als unverzichtbar angekreuzt haben - vielleicht wird das Webangebot hier wirklich zuerst genutzt.

Für den Kauf von ausgemusterten Auflagen von Lehrbüchern war offensichtlich nur eine kleine Gruppe von etwa 15% der Studierenden als potenzielle Kunden anzusprechen. Die überwiegende Majorität von 85% war also entweder mit den Ausleihmöglichkeiten zufrieden oder kaufte Lehrbücher lieber bei der „Konkurrenz“: den Buchhandlungen und Kommilitonen.

Schulungen

Unter den „Nieten“ sind auch zwei Schulungen zu finden, die jedoch ausdrücklich nicht die Studenten als Zielgruppe hatten. Insgesamt sind diese wesentlich fortbildungsbegeisterter als die Wissenschaftler und Ärzte, die Schulungen so gut wie gar nicht mehr besuchen. Es kommen zwar auch weniger Studenten zu unseren Schulungen als noch vor fünf Jahren, aber insgesamt war die Befürwortung der Schulungen bei ihnen wesentlich stärker ausgeprägt. Insbesondere die Kurzeinführungen bei der Auskunft (41 vs. 10%), die Einführung in die Informations- und Literatursuche im Internet (37 vs. 15%), die Einführung in die Bibliotheksbenutzung (33 vs. 14%) und die Sprechstunde für die

Literatursuche (33 vs. 15%) finden bei den Studenten einen wesentlich größeren Widerhall als beim wissenschaftlichen Personal.

Gesamtbild des Dienstleistungsspektrums

Welche Dienstleistungen sind nun für den gesamten Nutzerkreis der Bibliothek unverzichtbar und welche nicht? Mit weitem Abstand führen die Kopiermöglichkeiten die Beliebtheits- bzw. Unverzichtbarkeitskala an (Tab.5).

Tabelle 5

Dienstleistungs-, „Hits“ der Bibliothek	Unverzichtbar für
Dienstleistungen	
Kopiermöglichkeiten	83%
MEDLINE	66%
Schließfächer und Garderobe	62%
Homepage	59%
Die Digitale Bibliothek	56%
Ausleihe von Büchern, CD-ROMs und sonstigen Medien	56%
JASON-Lieferung von Artikeln und Büchern aus anderen Bibliotheken	53%
Arbeitsplätze mit und ohne PC	53%
Lehrbuchsammlung	53%
Angebot von Online-Zeitschriften	51%

Die Kopierer bieten die einzige Möglichkeit, sich Literatur aus der Bibliothek dauerhaft anzueignen und sich zu beliebigen Zeitabständen immer wieder anschauen zu können. Die Reihenfolge der weiteren Dienstleistungen spiegelt die wechselnden Interessen der beiden Benutzergruppen wieder. So kommen nach MEDLINE (Wiss.) die Schließfächer (Stud.), Homepage und Digitale Bibliothek (Wiss.), Ausleihe, Arbeitsplätze und Lehrbuchsammlung wurden von den studentischen Nutzern für unverzichtbar erklärt, während JASON und eJournals wiederum wichtige Bibliotheksangebote für das wissenschaftliche Personal waren.

Tabelle 6

Dienstleistungs-, „Nieten“ der Bibliothek	Unverzichtbar für:
Dienstleistungen	
Aufnahme von Bibliotheksbeständen aus Instituten und Kliniken	17%
Führer zu relevanten Literatur	16%
Broschüre ‚Alle Datenbanken und Schulungsangebote der ZB Med‘	15%
Zeitungsecke	15%
Patientengerechte Literatur	14%
Schönegeistige Literatur zur Medizin	14%
Verkauf von Lehrbüchern	12%
Schulungen am Arbeitsplatz	11%
Schulungen u. Beratungen für Institutsbibliotheken	9%
Broschüre ‚Einführung in die Zweigbibliothek Medizin‘	9%

Nieten sind wichtig

Eine schlechte Platzierung bedeutet noch lange nicht das Aus für eine Dienstleistung. Die Aufnahme von Bibliotheksbeständen aus Instituten und Kliniken z.B. ist trotz aller Negativbewertungen eine unverzichtbare Dienstleistung, da die Bibliothek eine Archivfunktion zu erfüllen hat. Die ursprünglich geplante Größe der Bibliothek (mit Überdachung des Innenhofes und einer Kapazität von 300.000 Bänden) konnte zwar aus finanziellen Gründen nicht verwirklicht werden, trotzdem bemüht sich die Zweigbibliothek, alle relevanten Zeitschriften und Bücher für die Medizin aufzubewahren. Bei zunehmender Raumnot in den Instituten und Kliniken ist diese Archivierung eine wichtige Dienstleistung. Manchmal scheitert eine Dienstleistung aber auch schon an ihrem Namen. So konnten sich offensichtlich die wenigsten unter einem „Führer zur relevanten Literatur“ bzw. einer „Navigationshilfe“ etwas vorstellen. Nur ein Sechstel aller Befragten kreuzte dies als unverzichtbar an, obwohl es sich im wesentlichen um die stark benutzten Informationsbroschüren bzw. die entsprechenden Seiten auf unserer Homepage handelte. Die nur von sehr wenigen angekreuzten Angebote der Zeitungsecke, der patientengerechten und der schönegeistigen Literatur sind bei einer kleinen Klientel durchaus beliebte Nischenangebote, für die von vornherein kein großer Zuspruch erwartet werden konnte. Da diese Produkte gut angenommen werden und gleichzeitig kaum Bibliotheksressourcen verschlingen, spricht nichts gegen eine Fortsetzung dieses Angebots. Die Liste der von allen Benutzern als verzichtbar angesehenen Bibliotheksangebote wird von zwei speziellen Zielgruppenschulungen und der erwähnten schlecht verfügbaren Informationsbroschüre abgeschlossen.

Dr. Oliver Obst

Leiter der Zweigbibliothek Medizin
Universitäts- und Landesbibliothek
Domagkstrasse 9

D-48149 Münster

Tel.: +49 251.83 - 58550

Fax: +49 251.83 - 52583

E-Mail: obsto@uni-muenster.de

Tabelle 7: Alle 64 Dienstleistungen von A-Z und die Zustimmung der Befragten

<i>Dienstleistungen</i>	<i>Wissenschaftler</i>	<i>Studenten</i>
Alle Dissertationen der Fakultät seit 1980 und ein Teil der Habilitationen	25,0%	30,4%
Arbeitsplätze ohne und mit PC (Internetzugang, Funk-LAN für Laptops)	34,7%	71,7%
Auf Wunsch Kauf und Zurverfügungstellung von nicht vh Büchern	22,2%	26,1%
Auskunft: fachspezifische und formale Ansprechpartner per Telefon, Brief und E-Mail	40,3%	28,3%
Ausleihe von Büchern, CD-ROMs, sonstigen Medien. Zeitschriftenausleihe für Fotoarbeiten	45,8%	65,2%
Behindertengerechter Zugang	37,5%	58,7%
Bereitstellung der vorhandenen, nicht frei zugänglichen Literatur (Dissertationen u.a.)	38,9%	52,2%
Bereitstellung von vorgemerkten Büchern und Fernleihbestellungen	44,4%	45,7%
Bibliotheksführungen, Einführung in die Bibliotheksbenutzung	13,9%	32,6%
Broschüre ‚Alle Datenbanken und Schulungsangebote der ZB Med‘	19,4%	10,9%
Broschüre ‚Einführung in die Zweigbibliothek Medizin‘	8,3%	8,7%
Broschüre ‚Zeitschriftenliste 2001‘	26,4%	15,2%
Die Digitale Bibliothek	72,2%	39,1%
Die wichtigsten deutschsprachigen und eine Auswahl englischsprachiger Bücher zu allen Fachdisziplinen der Medizin und Vorklinik in systematischer Aufstellung (Bücher zum gleichen Thema stehen im Regal nebeneinander)	50,0%	52,2%
Drucken, Abspeichern oder Versand von Internetressourcen und Datenbankrecherchen	30,6%	41,3%
Einführung in die Informations- und Literatursuche im Internet	15,3%	37,0%
Einführung in die MEDLINE-Datenbank	20,8%	26,1%
Einführungen in weitere Datenbanken (Biosis, Embase, Web of Science)	13,9%	23,9%
Erfrischungsraum mit Getränkeautomat	19,4%	65,2%
Ermittlung von Fernleihwünschen in Deutschland, Überprüfung der Angaben in Rücksprache mit dem Benutzer	50,0%	28,3%
Erstellung von Benutzer- und Ersatzausweisen, Adressenänderungen	38,9%	54,3%
Erwerbung von Online-Zeitschriften nach den Wünschen unserer Kunden	87,5%	15,2%
Erwerbung von Print-Zeitschriften nach den Wünschen unserer Kunden	41,7%	15,2%
Finden der Bücher im Katalog durch Schlagwortvergabe vereinfacht	13,9%	37,0%
Hilfe bei Recherchen im Internet und in Datenbanken	29,2%	43,5%
Hilfen zur Benutzung der Bibliothek	30,6%	47,8%
Hilfestellung bei der Benutzung von eZeitschriften (z.B. Installationen, Passwortvergabe)	36,1%	30,4%
Hilfestellung für Privatpersonen und Institute bei der Bestellung und Verwaltung von Print- und Online-Zeitschriften	26,4%	23,9%
Hilfestellung bei der Kontoverwaltung und -verlängerung	19,4%	37,0%
Homepage als Einstiegsportal in die med. Literatursuche u.d. Benutzung der Bibliothek, Linksammlungen	80,6%	37,0%
JASON: Lieferung von Artikeln und Büchern aus anderen Bibliotheken	65,3%	41,3%
Kopiermöglichkeiten (Schwarz/weiß u. Farbe), Verkauf von Copy-Check-Karten	87,5%	78,3%
Kurzeinführungen jederzeit auf Anfrage (Auskunftstheke)	9,7%	41,3%
Lehrbuchsammlung mit den meistgebrauchten vorklinischen und medizinischen Lehrbüchern	40,3%	65,2%
Lernmaterialien, Wörterbücher und Lexika auf CD-ROM	12,5%	34,8%
Lesesaal mit Standardtexten, bibliographischen Hilfsmitteln, Wörterbüchern, Lexika sowie einem Exemplar der Bücher der Lehrbuchsammlung u.a.	38,9%	60,9%
MED INFO: gedruckte Zeitung mit Artikeln zur Literatursuche, Internetquellen u. Wissenswertem	34,7%	17,4%
MEDLINE	80,6%	52,2%
MEDLINE-Suchstrategien für Fortgeschrittene	16,7%	21,7%
Merkblätter zu allen Fragen rund um Bibliotheksbenutzung und Literatursuche	16,7%	28,3%
Nachweis und Suche der Bücher und Zeitschriften der Universitäts- und Landesbibliothek, der Instituts- und Klinikbibliotheken und ihrer Zweigbibliotheken (inkl. ZB Med) in den Katalogen OPAC u. OKI	34,7%	56,5%
Navigationsführer zu den benötigten Informationen und der relevanten Literatur	13,9%	17,4%
Neuerwerbungslisten (nach Fachgebieten sortiert)	6,9%	30,4%
Patientengerechte Literatur (Gesundheitssammlung)	11,1%	17,4%
Roter Leihschein: Lieferung von Artikeln und Büchern aus anderen Bibliotheken	29,2%	17,4%
Schließfächer und Garderobe für Ihre persönlichen Gegenstände und Mäntel	50,0%	73,9%
Schöngeistige Literatur zur Medizin (Standort Lehrbuchsammlung)	8,3%	19,6%
Schulungen auf Anfrage auch an Ihrem Arbeitsplatz	6,9%	15,2%
Spezifische Schulungen u. Beratungen für Mitarbeiter von Institutsbibliotheken	4,2%	13,0%
Sprechstunde für Literatursuche (insb. f. Doktoranden)	15,3%	32,6%
Stets aktuelle Liste der Impact-Faktoren	55,6%	19,6%
SUBITO: Expresslieferung (1-3 Tage) von Artikeln (kostenfrei für Bedienstete der Fakultät)	72,2%	21,7%
Suchmöglichkeit aller biomedizinisch relevanten Print- und Online-Zeitschriften der Universität in einer Web-Datenbank	63,9%	30,4%
Suchmöglichkeit nach eingetroffenen Zeitschriftenheften der letzten N Tage	19,4%	26,1%
Suchmöglichkeit nach temporär nicht-benutzbaren Zeitschriften (z.B. beim Buchbinder)	23,6%	19,6%
Übernahme, Einarbeitung und Archivierung von Bibliotheksbeständen aus den medizinischen Instituten und Kliniken	15,3%	19,6%
Verbesserte Suche der Bücher in Bibliothek und Katalog durch systematische Aufstellung	23,6%	43,5%
Verkauf von Dubletten und älteren Auflagen von Lehrbüchern	8,3%	15,2%
Vermittelte Expertenrecherche in hunderten Datenbanken	11,1%	23,9%
Vormerkung ausgeliehener Bücher	26,4%	56,5%
Web of Science, EMBASE alert, AMED, BIOSIS, Cochrane Library	55,6%	23,9%
Wochenendausleihe von Lesesaalbeständen	16,7%	41,3%
ZB MED Newsletter: per E-Mail kurze und hochaktuelle Informationen über Bibliotheksbenutzung, med. Internetressourcen, Wege der Literatursuche und elektronische Zeitschriften	59,7%	19,6%
Zeitungsecke	5,6%	23,9%