

Schulungen?

Welche Schulungen?!?

Evaluierung einer ‚unbekannten‘ Bibliotheksdienstleistung

Oliver Obst, Münster

suchen wissen

ich was suchen

ich nicht wissen was suchen

ich nicht wissen wie wissen was suchen

ich suchen wie wissen was suchen

ich wissen was suchen

ich suchen wie wissen was suchen

ich wissen ich suchen wie wissen was suchen

ich was wissen

Ernst Jandl

Die Zweigbibliothek Medizin der Universitäts- und Landesbibliothek Münster bietet eine Fülle von Schulungen zu den unterschiedlichsten Themen und in Zusammenarbeit mit diversen Instituten an. Die Zahl der Teilnehmer an den traditionellen Schulungen hat aber seit 1998 kontinuierlich um 10% pro Jahr abgenommen. Dieser Rückgang konnte durch neue Unterrichtsformen und veränderte Rahmenbedingungen zwar mehr als wettgemacht werden, die genauen Gründe waren jedoch unbekannt. Anhand einer Internetumfrage wurde deshalb die Zufriedenheit der Nutzer mit den Schulungen erhoben. 130 vollständig ausgefüllte Fragebögen konnten ausgewertet werden. 28% hatten bereits Schulungen besucht, 72% nicht. Die Gesamtzufriedenheit mit dem Angebot betrug 1,88 (auf einer Skala 1 bis 5 = sehr zufrieden bis sehr unzufrieden). Am zufriedensten waren die Studenten mit der „Sprechstunde für Literaturrecherche“ (1,5), die anderen Schulungen erreichten Bewertungen von 2,0 bzw. 2,1. Insgesamt waren nur 5% aller Schulungsteilnehmer nicht oder überhaupt nicht zufrieden mit den besuchten Schulungen. Als Gründe wurden 5-mal die fehlenden praktischen Übungen genannt, 3-mal die Art der Präsentation und je 2-mal das fehlende Engagement, die zu kurze Dauer und die zu vollen Kurse. Zwei gaben an, sie hätten „einfach nichts gelernt“. Die überwältigende Mehrheit (86%) hatte die größten Schwierigkeiten beim Literaturstudium, weil sie nicht feststellen konnten, ob sie alle wichtigen Artikel zu ihrem Thema gefunden hatten. Argumente für zeitgemäße und benutzerorientierte Schulungsangebote in Form einer Teaching Library werden ebenso diskutiert wie der Konflikt zwischen „An die Hand nehmen“ (Service Orientation) vs. „Selbständigkeit beibringen“ (Information Literacy).

The Zweigbibliothek Medizin of the University and regional Library Münster offers an abundance of training courses to the most different topics and in co-operation with various institutes. However, the number of the participants in the traditional library instruction courses decreased since 1998 by 10% per year. Though this decrease could be made up for by new instruction courses, the exact reasons for the decrease was unknown. Therefore an Internet inquiry about the user satisfaction with the training courses was raised. 130 questionnaires were completed and could be analysed. 28% respondents had already visited training courses, 72% not. The total satisfaction with the courses amounted to 1.88 (on a scale 1 to 5 = very contently to very dissatisfied). The students were most content with the „Office-hour for literature search“ (1,5), the other training courses reached satisfaction values of 2,0 and 2,1. Altogether only 5% of all course participants were dissatisfied. The arguments against were the missing exercises, the insufficient presentation method, the low commitment, the short duration, and the overcrowded courses. 86% had major problems, because they don't know whether they had found all relevant articles to their topic or not. Arguments for building a Teaching Library based on modern, user-oriented training courses were just discussed as the conflict between service orientation and information literacy.

Einleitung

Die Zweigbibliothek Medizin (ZB Med) der Universitäts- und Landesbibliothek Münster bietet eine Fülle von Schulungen zu den unterschiedlichsten Themen und in Zusammenarbeit mit diversen Instituten. Für alle Schulungen werden Anmeldungen per Telefon oder Email erbeten.

* Jeden Dienstag um 15 Uhr: PubMed-Einführung

* Jeden Mittwoch um 11 Uhr: Einführung in die Bibliothek

* Jeden Mittwoch um 15 Uhr: Sprechstunde für Doktoranden

* Jeden Donnerstag um 9 Uhr: Literatur - suchen, finden, ausleihen

* Jeden 1. Donnerstag im Monat um 9 Uhr: Web of Science - Science Citation Index

* Jeden 1. Donnerstag im Monat um 11 Uhr: Benutzung elektronischer Zeitschriften

* Nach Vereinbarung: Literatur- und Infosuche im Internet

* Nach Vereinbarung: „Roadshow“ in Instituten und Kliniken¹

* Quellen der Evidenz-basierten Medizin innerhalb der Ringvorlesung „Die medizinische Doktorarbeit“ und Fortbildungen der Ärztekammer

Im wesentlichen handelt es sich bei den oben genannten Kursen um pragmatische und objektorientierte Schulungen, d.h. die Vermittlung von Fertigkeiten zu spezifischen Informationseinheiten (Katalog, PubMed, ...) ohne ein umfassendes pädagogisches Konzept. Die einzelnen Schulungen bilden zwar in sich abgeschlossene Einheiten, bauen aber teilweise aufeinander auf: So ist z.B. die Teilnahme an einer PubMed-Schulung Voraussetzung für die Doktoranden-sprechstunde.

Die Zweigbibliothek Medizin der Universitäts- und Landesbibliothek Münster in Zahlen und Fakten:

Studenten:	3.011 (1.666 w, 1.345 m)
C3 u. C4-Professoren:	136
Wissenschaftler:	1.020
Nicht-Wissenschaftler:	3.010
Lehrbücher:	15.000
Monographien:	33.400
Zeitschriftenbände:	89.000
Ausleihen Lehrbücher:	35.000
Ausleihen Monographien:	14.000
Benutzung Bibliothek:	153.000
Benutzung Homepage:	13 Mio.
Literaturetat:	640.000
Euro	
Lehrbuchtat:	40.000 Euro
Öffnungszeiten:	85 Std./ Woche
Personal:	11,5 Stellen

Dieses Angebot entspricht im wesentlichen demjenigen US-amerikanischer Medizinbibliotheken². 50 von 55 befragten Bibliotheken boten Medline-Kurse an, 48 eine Bibliothekseinführung und 47 den OPAC. Weitere Datenbanken wurden seltener geschult (SCI:17, CC:14, PsycLit:6, Biosis:2). Eine gute Einleitung in die Benutzer-schulung und weiterführende Literatur finden Sie bei Hohmann und Franke/
Sticht.³

Wie gut werden die angebotenen Kurse besucht? Wie das obige Diagramm zeigt, hat die Zahl der Teilnehmer der traditionellen Schulungen seit 1998 kontinuierlich um 10% pro Jahr abgenommen. Dieser Trend findet sich auch in Medizinbibliotheken in den USA⁴. Nach einem Tief in 2002 stieg die insgesamt Zahl der Kursteilnehmer jedoch wieder an: Der Rückgang konnte durch neue Unterrichtsformen und veränderte Rahmenbedingungen mehr als wettgemacht werden. Drei Faktoren waren hierfür maßgeblich:

1. Roadshows: Sie sprechen einen Kundenkreis an, der nicht zu Schulungen kommen würde.
2. PubMed: Es gibt ein wiedererstarktes Interesse an der Literatursuche, was sowohl auf der neuen Approbationsordnung als auch den zahlreichen Kursen beruht, die in Form des Problem-orientierten Lernens (POL) durchgeführt werden.
3. Pflichtveranstaltungen: Die Bibliothek wird zunehmend in an-

wesenheitspflichtige Veranstaltungen einbezogen, bei denen komplette Semesterstärken unterrichtet werden.

Methode

Anhand einer Internetumfrage⁵ wurde die Zufriedenheit der Nutzer mit den Schulungen der ZB Med erhoben. Der Fragebogen wurde sowohl über die Homepage der Bibliothek als auch über einen Email-Verteiler allen Studenten bekannt gemacht. Darüber hinaus wurden 52 Teilnehmer der Sprechstunde für Doktoranden persönlich angeschrieben. 130 Fragebögen wurden ausgefüllt, die alle ausgewertet werden konnten. Der Rücklauf betrug bei den persönlich angeschriebenen 21 von 52 = 40%, bei den unpersönlich angesprochenen 109/3011 = 3,6% (oder ein Zehntel). Die Umfragedaten wurden 28 resp. 20 Tage nach der jeweiligen Erst-Ankündigung ausgewertet.

Ergebnis

37 Antwortende (28%) hatten bereits eine oder mehrere Schulungen besucht (im Schnitt 1,97), die restlichen 93 (72%) noch nicht. Der Fragebogen war so aufbereitet, dass beide Gruppen zu den entsprechenden Fragen geleitet wurden. Unter den Antwortenden waren mit 89% überwiegend Studenten der Medizin (116). 11 Personen (8%) erklärten, keiner Gruppe anzugehören - hierbei handelte es sich überwiegend um ehemalige Studenten, die ihr Studium bereits abgeschlossen hatten. Der Rest bestand aus zwei Forschern und einem

Arzt. Die Studenten waren durchschnittlich im Fachsemester 5,5±3,1; die Semesterzahl von Teilnehmern und Nicht-Teilnehmern unterschied sich nicht signifikant.

Zufriedenheit mit den Schulungen (Frage 2)

Zunächst wurde die grundlegende Zufriedenheit mit allen Schulungen abgefragt. Die Gesamtzufriedenheit war mit 1,88 geringfügig schlechter als die der Teilnehmer von Schulungen der Universitäts- und Landesbibliothek (ULB)⁶ (1,78). Das Ergebnis finden Sie in Diagramm 2 dargestellt.

1. PubMed/Medline-Einführung

Unter den 37 "schulungserfahrenen" Antwortenden gaben 70% (26) an, die PubMed/Medline-Einführung⁷ besucht zu haben - gegenüber 17% in der Gesamtpopulation der letzten vier Jahre (Diagr. 1). Dies spiegelt eine deutliche Verzerrung durch die Art und Bewerbung der Umfrage wieder. Der große Rücklauf unter den Sprechstundenteilnehmern hatte überproportional viele mit Pubmed-Schulungserfahrung in die Umfrage gelockt, da diese Schulung Voraussetzung für den Besuch der Sprechstunde war. Von den 26 Teilnehmern gaben 7 an, sehr zufrieden zu sein, 15 waren zufrieden, 2 unentschieden und je einer unzufrieden bzw. sehr unzufrieden, so dass sich ein Zufriedenheitswert auf der Schulnoten-Skala 1-5 von genau 2,0 ergab. Dies war die einzige Schulung mit unzufriedenen Bewertungen. Alle anderen Schulungen wur-

Schulungsteilnehmer

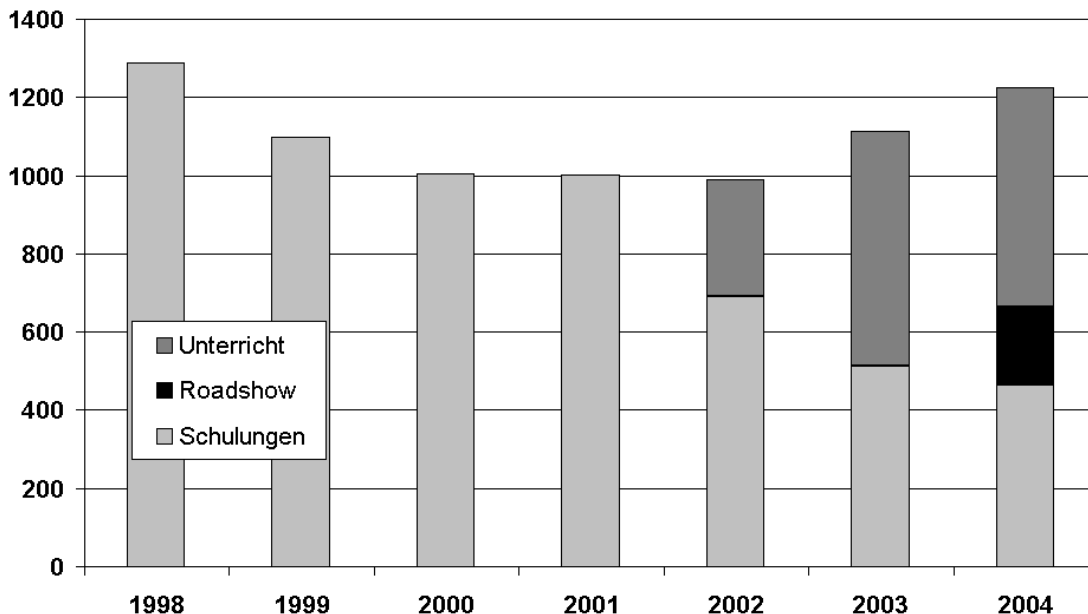


Diagramm 1

den nicht schlechter als "unentschieden" beurteilt.

2. Literatur- und Informationssuche im Internet

Die zweite Schulung, die Literatur- und Informationssuche im Internet⁸, weist die Besonderheit auf, dass sie in Zusammenarbeit mit der Stabsstelle Medizinische Informationsverarbeitung bzw. dem Institut für Medizinische Informatik und Biomathematik ausgerichtet wird. Während für alle anderen Schulungen die Anwerbung und Organisation alleine in den Händen der Bibliothek liegt, findet dies in diesem speziellen Fall extern statt – wie auch die Schulungen selber. Zudem besteht die Klientel nicht aus Studenten sondern größtenteils aus UKM-Bediensteten wie z.B. Pflegekräften und Ärzten. Sieben Antwortende gaben an, diese Fortbildungsveranstaltung besucht zu haben, ihre Zufriedenheit betrug durchschnittlich 2,1.

3. Einführung in die Bibliotheksbenutzung

Die Einführung in die Bibliotheksbenutzung⁹ stellt wohl den gängigsten Schulungstyp in Bibliotheken dar. Meist in Form eines kleinen Rundgangs, der oft vor einem OPAC-Terminal endet, wird die Bibliothek und deren wichtigste Standorte und Dienstleistungen skizziert. 13 der 37 Antwortenden (35%) hatten diese Schulung durchlaufen – im Gegensatz zu 55% der gesamten Population. Sie zeigten sich mit einem Mit-

telwert von 2,0 zufrieden mit der angebotenen Leistung.

4. Literatur - suchen, finden, ausleihen
Die Schulung "Literatur - suchen, finden, ausleihen" wurde von 6 Antwortenden besucht und damit überproportional im Vergleich zur Gesamtpopulation (16% vs. 4%). Die Zufriedenheit betrug ebenfalls 2,0.

5. Benutzung elektronischer Zeitschriften / Web of Science

Die beiden Schulungen Benutzung elektronischer Zeitschriften¹⁰ und Web of Science¹¹ werden jeden ersten Donnerstag im Monat angeboten, aber – im Gegensatz zu den vorhergehenden Kursen – auch nach Vereinbarung. Keiner der Umfrageteilnehmer hatte den Kurs Web of Science besucht und lediglich drei (8%) die eJournal-Schulung, so dass auf eine Auswertung verzichtet wurde.

6. Sprechstunde für Literaturrecherche

Unter dem Namen „Sprechstunde für Literaturrecherche“¹² wird seit 2000 jeden Mittwoch um 15.00 und 16.00 Uhr (sowie nach Vereinbarung) ein besonderer Service offeriert: die vermittelte Literaturrecherche insbesondere für Doktoranden. 21 der 37 antwortenden, schulungserfahrenen Personen (57%) hatten Bekanntschaft mit dieser Art der "Informationsvermittlung" gemacht - auch dies weit überproportional, da die "Sprechstundler" ansonsten von allen Schulungsteilnehmern nur ca. 8% ausmachen. Die durchschnittliche Zufrie-

denheit war mit 1,5 am höchsten von allen ausgewerteten Kursen.

Gründe für Unzufriedenheit (Frage 3)
Insgesamt wurden in Frage 2 nur 10-mal die Bewertung unentschieden oder schlechter abgegeben. Diese zehn "Denkzettel" kamen von sieben Nutzern (einer gab zwei ab, einer drei), so dass der Prozentsatz der nicht zufriedenen Schulungsteilnehmer 19% (7 von 37) betrug. Mit anderen Worten: 81% aller Schulungsteilnehmer war zufrieden bzw. sehr zufrieden mit dem Angebot. Als Gründe für ihre Unzufriedenheit wurden 5-mal die fehlenden praktischen Übungen genannt, 3-mal die Art der Präsentation und je 2-mal das fehlende Engagement, die zu kurze Dauer und die zu vollen Kurse. Zwei kreuzten an, sie hätten "einfach nichts gelernt". Acht Kommentare wurden abgegeben, darunter folgende fünf, die Erläuterungen der oben getroffenen Negativbewertung darstellen:

- o Eigentlich war es ganz gut, doch kam es mir so vor als wenn die Dame nur ihren Text herunter rattert. wir waren nur drei Leute und da hatte ich gedacht, dass ein wenig mehr auf die Personen eingegangen wird.
- o Insgesamt war die Schulung prima! Jedoch würde es vielleicht noch ein klein bisschen besser sein, wenn man die Möglichkeit nutzt, schon erste Suchen zu seinem eigenen Promotionsthema unter Aufsicht durchzuführen.
- o Didaktisch nicht korrekt aufgearbeitet - langweilig!

Zufriedenheit mit Schulungen

n=70

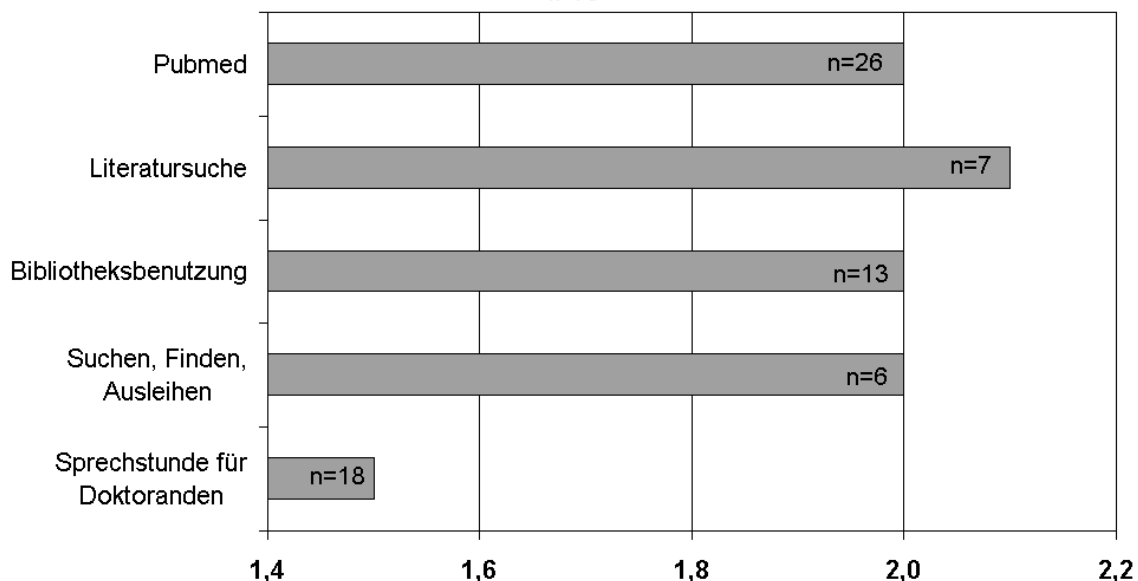


Diagramm 2*

- o Gruppe war sehr groß, daher traten manchmal akustische Probleme auf.
- o Das Tempo, mit dem die verschiedenen Suchstrategien vorgestellt wurden, ließ keine Zeit das eben Gelernte zu verinnerlichen. Sobald man später selber vor dem PC saß, konnte man sich nicht mehr an das Demonstrierte erinnern.

Die Studenten nutzen dieses freie Kommentarfeld allerdings nicht nur – wie vorgesehen – für Kritik, sondern auch für Lob:

- o Frau Mustermann hatte sich vorab auf mein Tätigkeitsgebiet eingestellt (sowie auf die der anderen Teilnehmer); so hatten wir eine sehr effektive Suche.

Gründe für Nichtteilnahme an den Schulungen (Frage 4)

Diejenigen Fragebogenbenutzer, die bisher noch keine einzige Schulung der Bibliothek besucht und deshalb in Frage 1 "nein" angegeben hatten (n=93), wurden direkt auf diese "Warum-Frage" weitergeleitet. Als Hauptgründe für das Desinteresse schälten sich zwei Verhaltensweisen der Benutzer heraus (Diagramm 3): 34% nahmen nicht teil, weil sie keinen Bedarf verspürten, 32% nahmen nicht teil, weil sie sich bei Fragen direkt an das Bibliothekspersonal wandten.

Die Überlappung zwischen diesen beiden Gruppen war so gering, dass in der Summe 62% aller Antwortenden hier

zu finden waren. Die Verhaltensweise "Ich frage wenn nötig und habe deshalb keinen Bedarf" war auch implizit bei drei weiteren Antwortvorgaben enthalten: "Finde alles selber" (6%), "Angebote sind selbsterklärend" (3%) und "Webseite der Bibliothek ist ausreichend" (6%). Die Summe beträgt hier 13%, zusammen mit den obigen 62% stellt diese Gruppe 2/3 aller "Schulungsverweigerer" dar.

Am interessantesten bei dieser Frage waren jedoch nicht die Antworten auf die vorgegeben Punkte, sondern die freien Kommentare. Hier gab jeder Sechste (!) an, dass er noch nie etwas von diesen Schulungen gehört hätte. Typische Kommentare waren: *Wusste nicht, dass Schulungen angeboten wurden!* oder *Hab noch nie davon gehört. Ein bisschen Werbung wär' vielleicht nicht schlecht!* oder *Schulungen? Welche Schulungen??*

Drei Wünsche frei – Schulungen in Zukunft (Frage 5)

Diese Frage richtete sich wieder an alle, die den Fragebogen ausfüllten (n=130). Die Antworten finden Sie in Diagramm 4. Mit überwältigender Mehrheit wurde sich gewünscht, dass die Schulungsinhalte "kurz und effektiv" vermittelt werden sollten. 55% votierten für diese Kombination. Der nächstwichtigste Wunsch erreichte dagegen nur etwa die Hälfte an Zustimmung: 29% plädierten dafür, dass auch später im Beruf noch Schulungen angeboten werden sollten. Das Konzept des "Lifelong Learning" ist im medizinischen Bereich gang und

gäbe, ja sogar verpflichtend, trotzdem war die Wertung an zweiter Stelle doch sehr überraschend hier.

Die nächsten sechs Optionen mit Zustimmungswerten von 17 – 25% lassen sich in zwei Gruppen mit unterschiedlichem Lernverhalten aufteilen: Fast jeder Zweite (46%) würde es weiter begrüßen, wenn Schulungen stattfänden. Einzige Bedingung: Sie sollten praxisnäher sein, die Termine flexibler oder im Hörsaal bzw. der Klinik stattfinden (wie bereits in den Roadshows antizipiert). Der zweiten, etwas stärkeren Gruppe (51%) würde hingegen ein gedruckter bzw. ein Internet-Leitfaden genügen oder sie fragen halt jemanden bei Bedarf – Schulungen sind hier nicht mehr notwendig.

Lediglich die Chat-Schulungen und die "Autarkievariante" wurden mit 5% resp. 2% deutlich abgelehnt. Den ostentativ autarken Nutzer scheint es also wohl nur in der Wahrnehmung der Bibliothekare zu geben, aber nicht (oder zumindest sehr selten) in der Realität.

Bei der Frage, ob ihnen Schulungen zu bestimmten Themen fehlen würden, zeigten die Antwortenden eine mäßige Vorstellungskraft: Zwei wünschten sich Strukturierung und Arbeitseinteilung beim Verfassen einer Doktorarbeit, je einer eine ausgefeiltere Literatursuche und eine Schulung über Online-Bücher.

Weitere Anregungen und Kommentare in Auswahl:

Gründe gegen Teilnahme an Schulungen

n=93

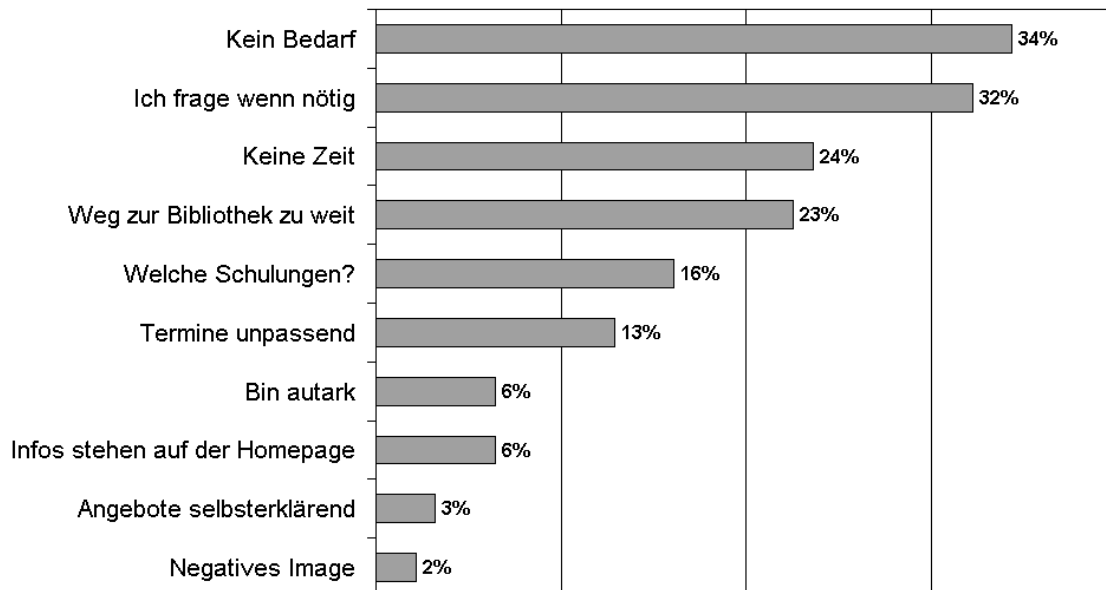


Diagramm 3

- o Schulungen? Was für Schulungen? - Ich habe noch nie von diesem Angebot gehört!
- o Macht mehr Werbung, dann kommen bestimmt auch mehr zu den Schulungen.
- o Ankündigung der Termine der Schulungen über die Mail-Listen am Anfang des Semesters wären super.
- o Ein Leitfaden, egal ob gedruckt oder im Internet hinterlegt, und eine kompetente Ansprechperson würden das Schulungsangebot abrunden.

Zufriedenheit mit der Promotionsprechstunde (Frage 6)

Diese Frage beantworteten 21 Personen. Alle würden die Sprechstunde weiterempfehlen, sie habe ihnen sehr bzw. bedingt geholfen (Diagr. 5). 95% der Teilnehmer war mit der Terminvergabe und der gewährten Hilfestellung sehr zufrieden bzw. zufrieden. Die Zufriedenheit mit dem Suchergebnis und die Dauer der Sitzung kam auf einen Wert von 90% bzw. 86%. 81% plädierten für eine häufigeres Angebot. Die weiterführenden Tipps wurden als nicht so ganz zufriedenstellend gewichtet. Dies erfolgte vermutlich deshalb, da die Literatursuche mit Ende der Sitzung erst einmal als abgeschlossen galt und nun die Literatur beschafft und gelesen werden musste. Dem Vorschlag, diesen Kurs verpflichtend für alle Medizinstudenten einzuführen, konnte hingegen niemand etwas abgewinnen: Alle Antwortenden votierten dagegen.

Größte Schwierigkeiten beim Literaturstudium (Frage 7)

Obwohl nur nach der Meinung von Doktoranden gefragt wurde, beantworteten 86 Personen diese Frage. Für die überwältigende Mehrheit (86%) war das dringendste Problem, nicht zu wissen, ob man alle wichtigen Artikel gefunden hatte (Diagr. 6). Die nächste Schwierigkeit bestand im Lesen und Verstehen der gefundenen Veröffentlichungen (58%), dicht gefolgt von der Frage, wann man mit der Literatursuche aufhören darf (56%) und wie man den gegenwärtigen Stand des medizinischen Wissens zusammenfasst (53%). Die Hälfte der Antwortenden wusste nicht, wie Online-Paper zu lesen und auszudrucken sind, 48% qualte die Frage, wo sie genau mit der Literatursuche anfangen sollten, und 41%, wie sie eine Literaturliste erstellen sollten (41%). Das Auffinden der Zitate im Internet und in der Bibliothek (35%), die Benutzung der Fernleihe (33%) sowie die Zitierung (28%) war für 1/3 der Antwortenden problematisch.

Weitere Angaben (Fragen 8-9)

Durchschnittlich wurden von den Doktoranden später 80±30 Literaturstellen zitiert – wie viel davon auch wirklich beschafft (und gelesen) worden waren, war leider nicht abgefragt worden. Ein überraschend großer Prozentsatz (63%) hätte gerne eine Teilnahmebescheinigung für die besuchten Schulungen, dieser Wunsch wurde auch von einem Schulungsbeauftragten geäußert.

Diskussion

Sind Schulungen noch zeitgemäß?

Hier kann die Antwort nur ein klares "Jein!" sein. Hierzu gibt es zwei Dinge zu sagen: Zum einen sind starre, konzeptlose Schulungen ohne Bezug zu aktuellen Teilnehmerbedürfnissen sicher nicht sinnvoll. Zeitgemäße Schulungen sollten folgendermaßen aufgebaut sein:

- * Neuartige Schulungstechniken (POL, aktivierende, lernzielorientierte Lehrmethoden)
- * Studien- bzw. Berufsbezogene Bezüge zur Erhöhung der Motivation
- * Einbindung der Schulungen in ein übergreifendes Konzept
- * Curriculare Abstimmung mit Semesterlehrplänen
- * Weniger inhaltliche Überfrachtung (Orientierung an akuten Benutzerbedürfnissen statt Trachten nach Vollständigkeit)
- * Modularer Aufbau
- * Online-Learning, self-paced Education (siehe Kasten "LOTSE")
- * "good Feelings"¹³

Zum anderen existieren (mindestens) zwei Gruppen mit unterschiedlichen Bedürfnissen. Auf der einen Seite stehen die "Autarken", die sich nicht bei den Kursen blicken lassen und nur bei Bedarf nachfragen. Für diese Gruppe sind Schulungen (wahrscheinlich jeglicher Couleur) uninteressant. Der zweite Personenkreis ist jedoch auf diese Art der Wissensvermittlung angewiesen und mit den Schulungen sehr zufrieden. (Dass diese Schulungsteilnehmer

Drei Wünsche zu Schulungen frei...

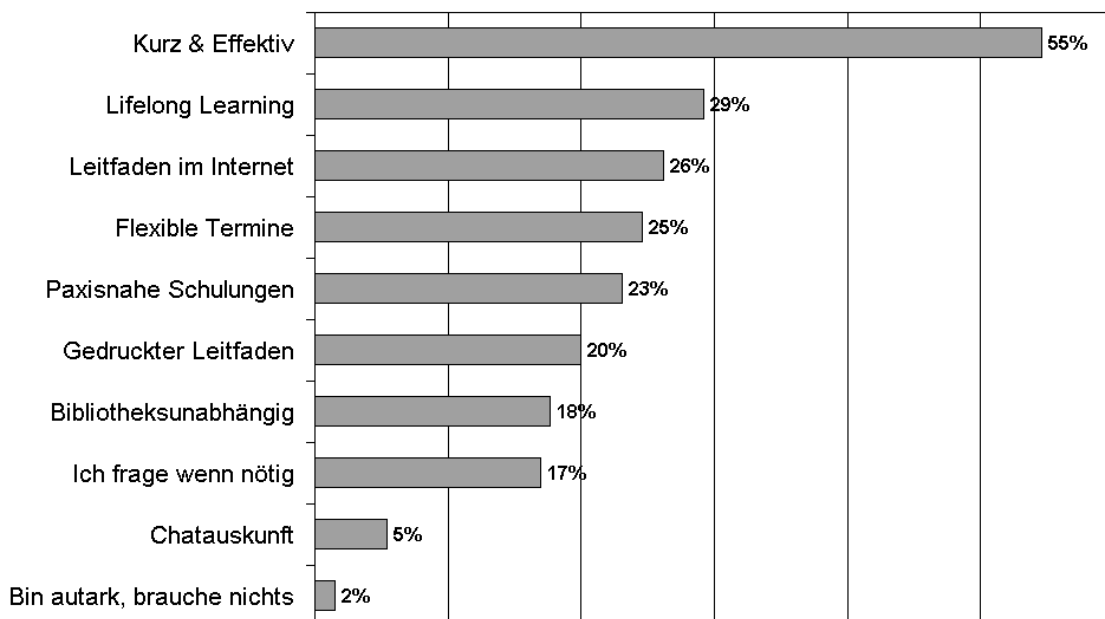


Diagramm 4

dankbar für dieses Angebot sind, sollte nicht zu optimistisch stimmen: Spätestens wenn die Kurse verpflichtend sind, sinkt die Akzeptanz.)

Rechtfertigen Schulungen den für sie bezahlten Preis?

Wie bei jedem Produkt bestimmt auch bei den Schulungen der Preis die Nachfrage. Da Schulungen natürlich kein Geld kosten (Wer würde dann noch kommen?), sind die einzigen Kosten, die anfallen, die investierte Zeit – und die ist bei Medizinerinnen besonders wertvoll. Zeit wird nur geopfert, wenn der Gegenwert entsprechend groß ist. Wenn die Teilnehmerzahlen sinken, dann war in dieser Marktanalyse entweder der Preis zu hoch oder der erhaltene Gegenwert zu gering (das Produkt war nicht marktgerecht). An erster Stellschraube kann die Bibliothek nur bedingt drehen (ein obligatorischer Kurs würde z.B. zum Kauf verpflichten unabhängig vom Preis), an der letzteren wohl – und sollte es auch, denn Studenten stellen ihre vornehmste (weil treueste) Klientel dar.

Was können wir der Mehrheit der Nicht-Teilnehmer anbieten? Eine Menge:

- * Aufeinander aufbauende Schulungen für den Gründlichen/Unsicheren
- * Kurzeinführungen am point of use
- * Gänzlich selbstbestimmtes Online Learning via LOTSE

Wieso werden die Schulungen dann trotzdem nicht genutzt? Siehe oben: Sie passen nicht für jeden. Aber: Marketing und Öffentlichkeitsarbeit sind auch noch suboptimal und sollten verstärkt

werden. Es ist schon ein Trauerspiel des fehlenden Informationsflusses, dass erst eine evaluierende Umfrage die Dienstleistung so richtig bekannt macht.¹⁴

Sprechstunde zur Literaturrecherche

Die unter dem Namen „Sprechstunde für Literaturrecherche“ angebotene vermittelte Literaturrecherche wird auch als Doktorandensprechstunde bezeichnet, da sie den großen Bedarf dieser Klientel nach einer individuellen Hilfestellung zu Beginn des Zusammenschreibens erfüllt.

Um die relativ kurze Zeit der eigentlichen Sprechstunde (60 min) möglichst effektiv nutzen zu können, wurden drei Voraussetzungen verpflichtend gemacht:

- * PubMed-Schulung
- * Lesen der „Strategie der Literatursuche“¹⁵
- * Abklärung des Themas der Doktorarbeit

Diese weiteren notwendigen Vorbereitungen sind im Dissertationsleitfaden¹⁶ niedergelegt, der den Teilnehmern schon bei der Terminabsprache zugemailt wird. Das Skript zur Strategie der Literatursuche schafft die theoretische Basis für die durchgeführten Recherchen, ist aber auch eine Hilfestellung für die autarken, „schulungsresistenten“ Studenten – bei ca. 300 Doktorarbeiten im Jahr mit 80% sowieso die deutliche Mehrheit.

Wer kommt in die Sprechstunde? Dies ist u.a. stark abhängig von der Person des Mentors oder Doktorvaters. Einige,

zu denen ein guter Kontakt besteht, schicken uns ausnahmslos alle ihre Studenten, von anderen Abteilungen sehen wir nie jemanden. Der typische Schulungsteilnehmer ist im 9. Semester, weiblich und kennt seine Informationsdefizite. Das Verhältnis weiblich/männlich beträgt in der Sprechstunde 1,9:1, in der Studentenschaft dagegen nur 1,2:1, d.h. Studentinnen besuchen 1,5-mal so bereitwillig die Sprechstunde auf wie ihre männlichen Kommilitonen.

Wie läuft eine normale Sprechstunde ab? Eine Woche vorher meldet sich der Student an. Termine werden für Mittwochs 15 oder 16 Uhr vergeben. Auf Nachfrage werden auch außerhalb dieser Zeiten Termine vergeben, aber das kommt nur selten vor. Die Studenten bringen in aller Regel relevante Artikel mit, die sie entweder selber gefunden haben oder die ihnen ihr Doktorvater in die Hand gedrückt hat. Bei schwierigen und interdisziplinären Fragestellungen ohne passende MESH-Abdeckung kann man diese Artikel meist als Sucheinstieg bestens nutzen. (In manchen Fällen hat der Doktorand bereits sämtliche relevanten Veröffentlichungen gefunden, so dass nur noch übrigbleibt, ihm dies zu bestätigen.) Eine interaktive Live-Recherche gehört zu den anspruchsvollsten Dienstleistungen einer Bibliothek: Ohne Kreativität, Erfahrung und Wissen des Rechercheurs läuft hier nichts – drei Gründe, warum sich eine solche Schulung kaum delegieren

Zufriedenheit mit Promotions-Sprechstunde

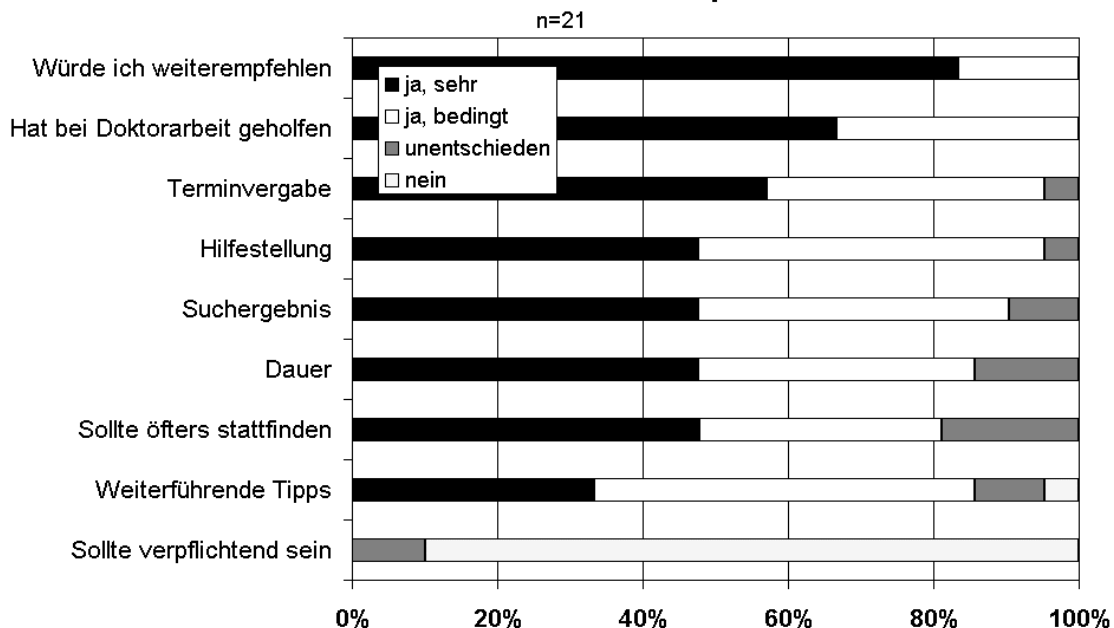


Diagramm 5

lässt. Das Erfassen und Verstehen des wissenschaftlichen Hintergrunds einer Doktorarbeit ist immer wieder eine intellektuelle Herausforderung, und es ist sehr befriedigend, wenn passende Literatur gefunden wird. Der Zeitdruck des Rechercheurs wird oft noch dadurch erhöht, dass die Kunden ihre Freunde mitbringen, die auch promovieren - natürlich über ein vollkommen anderes Thema! - und auch gerne die ersten wichtigen Artikel bekommen würden. Außerdem fand die Sprechstunde - was bei dem ein oder anderen Leser für Stirnrünzeln sorgen wird - meist während des Auskunftsdienstes statt. Parallele Auskunftsfragen und weitere Ablenkungen waren garantiert und verlangten ein solides Nervenkostüm und die Fähigkeit zum Multitasking. Keiner der Sprechstundenteilnehmer hat sich allerdings je darüber beschwert, dass seine Recherche unterbrochen wurde, auch Ungeduld war selten zu beobachten. Die Dankbarkeit für diesen individualisierten Service überwiegt doch ganz deutlich solche Störungen. Außerdem kann man die meist kurzen Auskunftsfragen geschickt in den Pausen beantworten, in der die Teilnehmer die Suchergebnisse überfliegen.

Welche Quellen werden benutzt? Neben der obligatorischen PubMed-Suche wird gewöhnlich im Katalog der ZB Med Köln (und manchmal dem OPAC Der Deutschen Bibliothek) nach medizinischen Dissertationen geforscht. Manchmal müssen Nebenschauplätze

wie PsycLit, Biosis, CCMed oder CareLit bemüht werden. Wenn die Zeit es erlaubt (oder die Fragestellung arg verzwickelt ist und nur ein einziger Artikel vorliegt), wird auch via Web of Science nach Zitationsmustern gesucht. Zum Schluss wird kurz darauf hingewiesen, wie sich die Literatur beschaffen lässt (Aufstellung vor Ort, Online-Fernleihe und subito, das in Münster für Doktoranden kostenfrei ist), die wichtigsten Artikel werden zwischendurch immer mal wieder ausgedruckt.

Kaum macht man ein neuartiges Schulungsangebot¹⁷, werden weitere Lücken im Schulungskanon schmerzlich sichtbar. Die Literaturrecherche stellt ja nur den Anfang eines Prozesses dar, der über die Bewertung der gefundenen Artikel zum Schreiben eigener Veröffentlichungen führt. Auch andernorts wurde bereits in Frage gestellt, wie sinnvoll es ist, wenn die Bibliothek lediglich einen kleinen Teil des insgesamt benötigten Wissens und der erforderlichen Fähigkeiten schult. Kurse in "Scientific Writing Skills" werden durchaus auch von Bibliotheken angeboten,¹⁸ und von 55 befragten US-Medizinbibliotheken boten 30 Einführungen in Textverarbeitung an, 16 schulten Literaturverwaltungsprogramme wie z.B. Reference Manager, 15 lehrten die Erstellung von Präsentationen und 14, was man bei einem Computerkauf berücksichtigen sollte.¹⁹ Immerhin noch sieben boten Hilfestellung zum Critical Appraisal an. In neuerer Zeit konnten Scherrer und

Jacobson folgende Veränderungen und Modernisierungen des medizinbibliothekarischen Schulungsangebotes in Richtung Teaching Library feststellen²⁰:

* Consultation: Individuelle Beratung dann, wenn sie gebraucht wird (point-of-need)

* Outreach: Continuing education (lifelong learning)

* Web authoring: Erstellung von Online-Tutorials

Die Sprechstunde holt die Medizinstudenten in einem ganz besonderen Moment ab: Das ganze Studium über kann man im Strom der Anderen mitschwimmen und sich von Vorlesung zu Vorlesung tragen lassen. Man muss nicht alle Prüfungstermine im Kopf behalten, irgendeiner der 150 anderen Achtsemester wird es einem schon sagen, was man lernen und was man ausleihen muss. Hat man jedoch eine Doktorarbeit übernommen, ist man zum ersten Mal in seiner Studienlaufbahn auf sich allein gestellt – schlagartig sind die glücklichen Zeiten vorbei, wo man einer unter vielen und alles so schön verschult war. Nun heißt es: Mutterseelenallein in den Kampf mit Patientenakten, Experimenten und Literaturstellen sowie dem chronisch zeitknappen Doktorvater zu treten. Man kann keinen um Hilfe fragen und sich mit keinem vergleichen, um etwa feststellen zu können, was einem noch fehlt, wo's hapert und wann man sich beruhigt zurücklehnen kann. Deshalb war auch eine der häufigsten Frage in der Sprechstunde und der Umfrage:

Schwierigkeiten beim Studium der Literatur

(n=86)

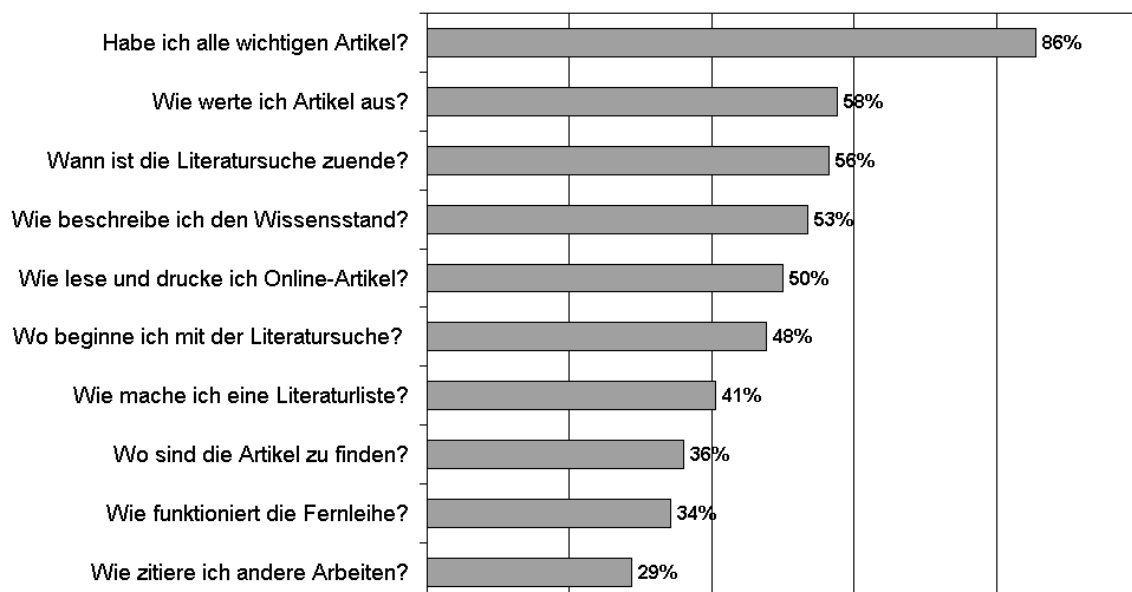


Diagramm 6

LOTSE

Viele Teilnehmer hatten sich in der Umfrage sehr für eine kurze und effektive Wissensvermittlung plus flexible Schulungsorte und -Termine ausgesprochen. Dies weist auf das große Nutzerbedürfnis hin, selbstbestimmt just-in-time den gerade benötigten Informationshappen "abzuholen". Aus eben diesem Angebotsdefizit heraus entstand vor fünf Jahren das Navigations- und Schulungssystem LOTSE (Library Online Tour & Self-paced Education).

Die Idee des selbstbestimmten Lernens, was die individuelle Wahl des Einstiegspunkts, des Informationsweges, des Lernniveaus und der Lerngeschwindigkeit angeht, fußte auf ähnlichen Beobachtungen, wie sie auch hier in der Umfrage zu erkennen waren: Die Benutzer wollen Antworten, die sie möglichst flexibel in ihrer Tagesstruktur unterbringen können. LOTSE kommt diesem ausgeprägtem Bedürfnis entgegen, da sich Lernpfade mit unterschiedlichen Schulungseinheiten entsprechend des individuellen Informationsbedarfs und Kenntnisstands zusammenstellen lassen. [http://lotse.uni-muenster.de/ueber_uns/index-de.php]

Wann weiß ich, dass ich mit der Recherche fertig bin? Wann ist sie vollständig?

Wann habe ich alle wichtigen Artikel?

Diese Ungewissheit ist quälend und deshalb ist - inmitten dieser Unsicherheit und Umorientierung - die Medizinbibliothek ein Hort der Hilfestellung und Beruhigung: "Ja, deine Literatursuche ist ausreichend gut!"

Für Benutzer fischen oder Benutzer Fischen lehren?

In dem berühmt-berüchtigten Konflikt zwischen "An die Hand nehmen" vs. "Selbständigkeit beibringen" plädiert Hapke²¹ für eine Teaching Library, die durch Fort- und Weiterbildung die Informationskompetenz des Benutzers dauerhaft im Sinne eines viel benutzten Sprichwortes²² festigt. Das ist sicher sehr wünschenswert, würde aber dem Doktoranden ad hoc nichts bringen, denn wann soll er den dazu nötigen 16-stündigen Kurs besuchen - ganz abgesehen davon, das niemand so etwas anbietet? Demgegenüber postuliert Schultka eine benutzerschulende Dienstleistungsbereitschaft, die Erläuterung und Lernhilfe am *point of use* anbietet.²³ Die Auseinandersetzung zwischen Anspruch (Didaktik) und Wirklichkeit (Information Illiteracy) ist allerdings nur scheinbar, da beide Sichtweisen nicht konträr sondern komplementär sind - jeder gute Bibliothekar wird beides können und es situationsgerecht einsetzen.

¹ Zum Prinzip der "Roadshow" sehen Sie bitte Sühl-Strohmer, W: Die "Roadshow" als Mittel des Informationsmarketing der Universitätsbibliothek. Bibliotheksdienst 35(9):1027-1036 (2001) http://bibliotheksdienst.zlb.de/2001/01_09_03.pdf

² Earl, MF: Library Instruction in the medical school curriculum: a survey of medical

college libraries. Bull Med Libr Assoc 84(2):191-195 (1996)

³ Homann B: Schulungen als Aufgabe einer benutzerorientierten Bibliothek. Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie 43(6):594-613 (1996); Franke F, Sticht O: Integration von Kursen der Universitätsbibliothek in die Studiengänge an der Universität Würzburg. Bibliotheksdienst 38(4):504-516 (2004) http://www.zlb.de/aktivitaeten/bd_neu/heftinhalte/InfVermittl0404.pdf

⁴ Scherrer CS, Jacobson S: New measures for new roles: defining and measuring the current practices of health sciences librarians. J Med Libr Assoc 90(2):164-172 (2002)

⁵ <http://medweb.uni-muenster.de/zbm/php/umfragen/schulung.pdf>

⁶ Kachel A: ULB-Schulungen wurden evaluiert. ULB-Spotlight April 2005, S.3 http://vollfix.uni-muenster.de/ulb-intern/pdf/ulb-spotlight_2005-04-18.pdf (intern)

⁷ <http://www.uni-muenster.de/ZBMed/benutzung/schulungen/effektiv.html#pubmed>

⁸ <http://www.uni-muenster.de/ZBMed/benutzung/schulungen/effektiv.html#internet>

⁹ <http://www.uni-muenster.de/ZBMed/benutzung/schulungen/orientierung.html>

¹⁰ <http://www.uni-muenster.de/ZBMed/benutzung/schulungen/effektiv.html#zeitschriften>

¹¹ <http://www.uni-muenster.de/ZBMed/benutzung/schulungen/effektiv.html#science>

¹² <http://www.uni-muenster.de/ZBMed/benutzung/schulungen/effektiv.html#sprechstunde>

¹³ "Dass die Schulung ‚good Feelings‘ verbreiten muss, liegt daran, dass kein Mensch etwas bei einem unsympathischen und negative eingestellten Dozenten lernt." (nach Lammoth F: Die Marketing-Zukunft: Neue Kunden - neue Märkte - neue Werte. S.6. http://www.im-marketing-forum.de/zeitschriften/pdf/down_2002-08_a.pdf)

¹⁴ Keller A: Electronic journals within libraries: A report from the ETH library. Nachrichten für Dokumentation 48 (3): 131-136 (1997)

¹⁵ http://www.uni-muenster.de/ZBMed/medinfo/2001/3_litsuch1.html

¹⁶ <http://miami.uni-muenster.de/servlets/DerivateServlet/Derivate-2134/diss-leitfaden.pdf>

¹⁷ Diese Kurse gab es ja in Form der vermittelten Literaturrecherche via DIMDI etc. schon immer, stellten aber aufgrund der Kostenpflichtigkeit eine Barriere für viele Benutzer dar.

¹⁸ Stephens PA, Campbell JM: Scientific writing and editing: a new role for the library. Bull Med Libr Assoc 83(4):478-82 (1995)

¹⁹ Earl a.a.O. 1996, S.193

²⁰ Scherrer CS, Jacobson S: New measures for new roles: defining and measuring the current practices of health sciences librarians. J Med Libr Assoc 90(2):164-72 (2002)

²¹ Hapke T: Vermittlung von Informationskompetenz.

Bibliotheksdienst 34(5):819-834 (2000) http://bibliotheksdienst.zlb.de/2000/2000_05_Informationvermittlung02.pdf

²² "If you give a man a fish - He will have one meal - If you teach him how to fish - He will be fed for life" Nach Hapke/Fjällbrant ein "Old Chinese Proverb" <http://internet.unib.ktu.lt/physics/texts/communication/Chap2.htm>

²³ Schultka H: Benutzerschulung: ein Serviceangebot an Universitätsbibliotheken. Bibliotheksdienst 33(12):2063-2073 (1999) http://bibliotheksdienst.zlb.de/1999/1999_12_Benutzung01.pdf

Dr. Oliver Obst
Zweigbibliothek Medizin
Universitäts- und Landesbibliothek
Domagkstraße 9
48149 Münster
Tel: +49 / 251.83 58550
Fax: +49 / 251.83 52583
E-Mail: obsto@uni-muenster.de
<http://zmed.uni-muenster.de/>