

## Ein virtuell integrierter Geschäftsgang

### 1 Zur Einführung

Die Datenverarbeitung soll den Menschen dienen und sie nicht umgekehrt zwingen, ihr untertan zu sein. Dieser Grundsatz gilt selbstverständlich ebenfalls für jedes Programmieren und jedes Einrichten von Datenverarbeitung in Bibliotheken.

Doch Ausnahmen bestätigen die Regel. Wenn hier - in einer Fallstudie - über den völlig veränderten „Geschäftsgang“ für den Medienerwerb bei der Stiftung Hamburger Öffentliche Bücherhallen (HÖB) berichtet wird<sup>1</sup>, so handelt es sich um eine solche Abweichung.

Das Ziel des Geschäftsgangs ist dabei gleich geblieben: Medien auf dem Markt zu erwerben, sie bibliotheksgerecht und ausleihfertig zu bearbeiten, so daß sie in Freihand sinnvoll aufgestellt und im Katalog geordnet den Nutzerinnen und Nutzern angeboten und von diesen gefunden sowie ausgeliehen werden können. Nur wie dies gemacht wird, hat sich grundlegend und vielfältig geändert.

Dabei standen zwei Interessen im Vordergrund: Zum einen sollten möglichst viele Fremdleistungen übernommen werden, um einen hohen Grad an Wirtschaftlichkeit<sup>2</sup> zu erreichen.

- 
- 1 Vergleiche Hanno Jochimsen, Neues Erwerbungsverfahren bei den Hamburger Öffentlichen Bücherhallen: in: Auskunft, Mitteilungsblatt Hamburger Bibliotheken 1992 / Heft 2/3 - S. 141 ff. -- Ferner: Hamburger Öffentliche Bücherhallen, Jahresberichte 1990, 1991, 1992, 1993 und 1994: jeweils im Eigenruck der Stiftung
  - 2 Vergleiche: Betriebswirtschaftliche Aspekte der Buchbearbeitung in öffentlichen Bibliotheken: Empfehlungen der Expertengruppe des Deutschen Bibliotheksinstituts "Betriebswirtschaftliche Aspekte der Buchbear-

Keine Arbeit sollte doppelt getan werden: nicht einmal beim Fremdleister und dann zum zweiten Mal im eigenen Haus. Daraus entstand das Leitbild einer virtuellen Integration der Abläufe dort und hier. Zum anderen sollte der Geschäftsgang soweit wie möglich beschleunigt werden, um die erworbenen Medien bald nach dem Erscheinen der Leserschaft und früher als bisher anbieten zu können.

Der neue Geschäftsgang ist nicht am „Reißbrett“ entstanden. Dies kann man ihm zum Vorwurf machen, weil nicht alle Konsequenzen vorher erkennbar waren und ihnen deshalb spontan entgegnet werden mußte. Er ist vielmehr - ausgehend von einigen Ansatzpunkten - pragmatisch entwickelt worden. Über ihn soll deshalb entsprechend dem historischen Ablauf sowohl im nicht- als auch im datentechnischen Bereich berichtet werden.

Ob es je möglich gewesen wäre, den neuen virtuell integrierten Geschäftsgang zunächst theoretisch zu entwickeln und ihn dann in der Praxis umzusetzen, ist bei der Komplexität der Zusammenhänge zu bezweifeln. Jetzt aber sind die Schnittstellen zur Lieferantin geschaffen, jetzt könnten andere Öffentliche Bibliotheken sie ebenfalls nutzen.

Der pragmatische Weg hat häufig an den Nerven der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sowohl der ekz GmbH in Reutlingen als auch an denen der Stiftung Hamburger Öffentliche Bücherhallen gezerrt, so daß allen für ihre Geduld herzlich zu danken ist.

## 2 Analyse: Die ersten Ansatzpunkte

Für die Einführung eines neuen Erwerbungsverfahrens waren folgende Ansatzpunkte wichtig:

## **2.1 Die Einführung elektronischer Datenverarbeitung**

Die Hamburger Öffentlichen Bücherhallen hatten Anfang 1987 begonnen, das System der automatischen Datenverarbeitung der Firma Automated Library Systems, Welwyn Garden City, England, (ALS) einzuführen. Dieses speziell auf große Bibliotheken mit vielen Zweigstellen ausgerichtete System integriert die drei wesentlichen bibliothekarischen Funktionen: Ausleihverbuchung, Vollkatalog und Medienerwerb.

### **2.1.1 Ausleihverbuchung als erster Schritt**

Im ersten Schritt konzentrierte sich die Aufmerksamkeit auf die Einführung der automatisierten Ausleihverbuchung. Hierfür war es erforderlich, Buch- und Leserdaten in den Rechner einzugeben. Die Buchdaten wurden erfaßt, indem ISBN und Jahr aus den Büchern herausgelesen und in den Rechner eingegeben wurden. Zum ISBN-Eintrag wurde die Nummer des in das Buch eingeklebten ALS-Verbuchungscodes sowie die (Individual-) Signatur ergänzt. Mittels Magnetbändern wurden im Rechner der Deutschen Bibliothek/Frankfurt a.M. (DB) die zur jeweiligen ISBN/Jahreskombination gehörigen Vollkatalogisate (incl. Schlagwörter) gesucht und im Erfolgsfall auf das HÖB-Magnetband übertragen. Auf diese Weise konnten die Hamburger Öffentlichen Bücherhallen 80% der EDV-Erst-Katalogisierung durch bloße Erfassung von ISBN und Jahr erledigen. Die restlichen Prozentpunkte setzten sich zu 10% aus Büchern zusammen, die vor 1972 erschienen waren (und somit bei der DB nicht recherchierbar, da die ISBN erst 1972 eingeführt wurde) sowie aus 10% Kassetten, Spielen und Zeitschriften, die keine ISBN besitzen; für sie wurde jeweils nur ein Kurztitel eingegeben. Die „Trefferquote“ bei der DB lag bei allen Suchbändern knapp unter 100%.

Damals wurde es jedoch bei den Hamburger Öffentlichen Bücherhallen als ausreichend empfunden, während der Phase der Einführung des Ausleihverbuchungssystems lediglich mit einem Kurztitel bestehend aus Autor, Titel, ggf Bandzählung, Auflage und Jahr zu arbeiten. Von den bei der DB bezogenen Volleinträgen wurden nur diese bibliographi-

schen Daten in den eigenen Rechner übernommen, während die Bänder mit den gesamten Daten deponiert wurden.

Die Zentralbibliothek nahm im Juli 1988 den Ausleihbetrieb mit dem ALS-System auf. Eingegeben waren seinerzeit die Daten von 250.000 Medien und 60.000 Leser/innen. Nach einer Probephase wurde im Januar 1989 begonnen, die Stadtteilbibliotheken an den Zentralrechner per Standleitungen anzuschließen und umzustellen. Diese Arbeit konnte Anfang 1995 abgeschlossen werden. Es waren zu diesem Zeitpunkt die Daten von rund 520.000 Titeln mit 1.92 Millionen Exemplaren und 300.000 Leser/innen in den Dateien verzeichnet. Daten von zusätzlich 50.000 Titeln und etwa 500.000 Exemplaren waren eingegeben und wieder gelöscht worden, weil die Medien inzwischen aus den Beständen genommen worden waren.

### **2.1.2 „Vollkatalog“ wurde vorgezogen**

Ursprünglich war beabsichtigt, den „Vollkatalog“ mit Recherchemöglichkeiten für sowohl Bibliothekare und Bibliothekarinnen als auch für Leser und Leserinnen erst nach dem Abschluß der Ausleihverbuchungsumstellung einzuführen. Es wurde aber bald deutlich, daß die Probleme der Ausleihverbuchung im Prinzip gelöst waren und die weitere Umstellung in diesem Bereich im wesentlichen ein quantitatives Problem war. Zugleich wurden die bibliographischen Beschränkungen der „Kurztiteldatei“ des Ausleihverbuchungssystems bibliothekarisch spürbar. Bereits im Mai 1991 wurde deshalb der Vollkatalog durch Einspielen der deponierten vollständigen Katalog-Datensätze Der Deutschen Bibliothek aufgebaut.

### **2.1.3 Zusammenhang von „Vollkatalog“ und Medienerwerb**

Schon bei der Planung dieses Schrittes im Herbst 1990 wurde klar, daß es wenig sinnvoll sein würde, bei den dann auf Grund von Neuerwerbungen erforderlichen Katalogergänzungen in gleicher Weise zu verfahren: also zunächst nur einen Kurztitel aufzunehmen und dann den DB-Eintrag mittels ISBN und Erscheinungsjahr heranzuholen. Die manuelle Auf-

nahme hätte Aufwand für eine temporäre Leistung erzeugt, die aus der Natur der Sache heraus nicht befriedigen konnte und zudem das Risiko von Mehrfacheinträgen ein und desselben Titels mit erheblichen Fehlermöglichkeiten barg.

Konsequent konnte es deshalb nur sein, einerseits gleichzeitig den Vollkatalog und ein neues Erwerbungsverfahren einzuführen und andererseits beide Verfahren - im Interesse der Datenaktualität und der Fehlervermeidung - auf Fremddatenübernahme hin auszurichten.

#### **2.1.4 Vermeidung von allzu vielen Auswahlritten**

Wenig Beachtung hat in der bisherigen Diskussion von Fremddatenübernahmen für Öffentliche Bibliotheken der Aspekt gefunden, wie aufwendige manuelle Auswahlritte möglichst reduziert werden können. Die Übernahme von Fremdleistungen und -daten wird meist nur auf das einzelne Exemplar oder den Titel und häufig entweder nur auf die Katalogisierung oder die Erwerbung bezogen. Meist sind deshalb eigene manuelle Auswahlritte erforderlich. Werden auch letztere als Fremdleistung übernommen, wird eine neue Dimension der Datenübernahme erreicht.

## **2.2 Steigende Titelflut erzwang steten Wandel in den letzten fünfzig Jahren**

Die „Explosion des Wissens“ hat die bibliothekarischen Kernaufgaben von Auswahl und Erwerb neuer Medien bereits in der Vergangenheit erheblich beeinflußt. Die Zahl der neuveröffentlichten Titel hat in vielen Sachbuchbereichen zugenommen. Zugleich hat sich - was in der Diskussion bisher kaum gesehen wurde - die Zeitspanne teilweise dramatisch verkürzt, in der viele Bücher für die Nutzerinnen und Nutzer Öffentlicher Bibliotheken von aktueller Relevanz sind.

Die steigende Titelflut führte in den Jahrzehnten nach dem Zweiten Weltkrieg zu fortwährenden Veränderungen im Auswahlverfahren. So genügten beispielsweise bei der Neugründung der ekz (Einkaufszentrale für Öffentliche Bibliotheken GmbH. in Reutlingen) im

Jahre 1946 noch zwei Lektoren je Besatzungszone, um das ekz-Angebot zusammenzustellen und damit Medien sachgerecht für die Büchereien in kleinen und großen Orten auszuwählen. Die größeren Bibliothekssysteme schufen sich jedoch bald eigene Apparate hierfür (- und schieden damit insoweit aus der damaligen Form der Fremddatenübernahme aus).

Im seinerzeit vollständig dezentralisierten System der Hamburger Öffentlichen Bücherhallen kam es in den fünfziger Jahren zur Gründung des Lektorats, das fortan die Buchauswahl unterstützte. Ende der sechziger, Anfang der siebziger Jahre wurden die Zentralen Bibliotheksdienste (ZBD) und die Zentralbibliothek geschaffen. Erstere, um das Problem der vermehrten Buchbeschaffungen auch technisch und kaufmännisch zu bewältigen, letztere, um einen in nur einem Exemplar zu beschaffenden Titel an einer Stelle im Bibliotheksnetz einstellen zu können.

Beinahe zeitgleich hiermit begannen die ersten Versuche einer überörtlichen Kooperation bei der Buchauswahl, die schließlich in die gemeinsam von der ekz, dem Deutschen Bibliotheksverband und dem Verband der Bibliothekare an Öffentlichen Bibliotheken getragene bundesweite Lektoratskooperation einmündeten. Seitdem sind bestimmte Lektorinnen und Lektoren aus den Bibliothekssystemen des ganzen Bundesgebietes zunächst für die Durchsicht der Ankündigungen von Neuerscheinungen (z.B. der Reihe „N“ der Deutschen Bibliothek) „zuständig“. Die ekz beschafft sodann Rezensionsexemplare der ausgewählten Titel, die nach Eingang - einer feingliedrigeren Arbeitsteilung folgend - den Besprecherinnen und Besprechern mit Setzung einer mehrwöchigen Frist zugesandt werden. Nach Eingang der Rezension entscheidet sodann die ekz, ob sie sie im nächstbereiten wöchentlichen „Informationsdienst“ (ID) und zusätzlich im monatlichen „Besprechungen und Annotationen“ (BA) veröffentlicht wird.

### 2.2.1 Das frühere Erwerbungsverfahren in kritischer Sicht

Bei den mit dem „Informationsdienst“ arbeitenden Hamburger Öffentlichen Bücherhallen lösten die Hinweise in den Besprechungen meist die Beschaffung eines Ansichtsexemplars aus. In mehrstufigen Entscheidungsläufen wurde sodann geklärt, ob der Titel auch örtlich empfohlen werden konnte. Danach wurden interne Listen zusammengestellt, gedruckt und

verteilt - mit wiederum mehrwöchiger Fristsetzung für Buchbestellungen durch die Stadtteilbibliotheken. Die Bestellungen wurden gesammelt, um mit einer Order über größere Mengen eines Titels eine bibliotheksgerechte Ausstattung der Bücher zu erreichen. Dieser Bearbeitungsvorgang erforderte ebenso Zeit wie die davor liegende buchhändlerische Bestellung beim Verlag und der Liefervorgang selbst. War die Partie schließlich in der Bibliothek eingegangen, mußte sie mit Signatur, Besitzstempel und allerlei Vermerken versehen werden. Außerdem mußten Titel und Exemplare in den Katalog eingearbeitet werden. Vorgänge, die ihrerseits wiederum Wochen dauerten.

Bei diesen arbeitsintensiven Abläufen dauerte es verständlicher Weise eine längere Zeit - meist sechs bis neun Monate - bis eine „Neu“erscheinung schließlich im Bibliotheksregal stand und ausgeliehen werden konnte.

Zumindest problematisch war bei dem hergebrachten Erwerbungsverfahren - neben dem zeitlichen Aspekt - jedoch auch, daß der größte Teil der Bücher lediglich anhand einer bibliothekarischen Rezension ausgewählt wurde - ohne daß die über den Erwerb in den Stadtteilbibliotheken Entscheidenden ein Exemplar vorher betrachtet oder in der Hand gehabt hatten.

Im System der Hamburger Öffentlichen Bücherhallen ließ dieser Erwerbungsablauf zudem die Tendenz hervortreten, hauptsächlich die ID-Besprechung kritisch zu hinterfragen, statt verstärkt nach Titeln auszusuchen, die von der Lektoratskooperation nicht erfaßt, aber dennoch in Hamburg eingestellt werden sollten. Dies führte dazu, daß die in das Hamburger System eingestellte Zahl von Titeln verhältnismäßig klein war.

Während im Jahre 1990 - dem letzten Jahr vor der Umstellung des Erwerbungsverfahrens - folgende Zahlen für neue Buchtitel registriert wurden, stellte Die Deutsche Bibliothek etwa 20.000 Titel als für Öffentliche Bibliotheken geeignet heraus:

**Erwerbungsverfahren bei den Hamburger Öffentlichen Bücherhallen für neue Buchtitel 1990**

Erwerbungsverfahren	Titel
Angebot an neuen Titeln für die Bücherhallen	6.324
Neue Titel nur für die Zentralbibliothek	2.302
Zur Ansicht bestellt, aber nicht angeschafft	151
Literatur für ausländische Arbeitnehmer	446
Insgesamt	9.223

Quelle: Hamburger Öffentliche Bücherhallen, Jahresbericht 1990, S. 15

Im Informationsdienst der ekz wurden etwa 10.500 Titel (einschließlich „Ergänzungs-ID“) angezeigt - eine Zahl, die schon damals als zu niedrig angesehen wurde. Angesichts dieser Zahlenverhältnisse erschien die kritische Frage angebracht, ob die Hamburger Öffentlichen Bücherhallen nicht nur neue Titel zu langsam, sondern auch - gemessen an der Zahl der Neuerscheinungen auf dem deutschen Buchmarkt - in zu geringem Umfang erwerben.

Parallel zu den Erwerbungen sind schließlich auch die Aussonderungen zu sehen. Beide wirken zusammen, wenn es um die aktuelle Relevanz einer Öffentlichen Bibliothek geht. Ein überregionaler Vergleich<sup>3</sup> ergab, daß bei gleichbleibenden Bestandszahlen das Hamburger System seine Erwerbungs- und gleichzeitig seine Löschkaktivitäten beinahe verdoppeln mußte, um mithalten zu können. Mit anderen Worten: die Veränderung, d.h. die Beschleunigung und die Kapazitätserweiterung, des Erwerbungsverfahrens war für die Hamburger Öffentlichen Bücherhallen auch ohne Beziehung zur elektronischen Datenverarbeitung dringend geboten.

---

3 Vergleiche Neues Erwerbungsverfahren bei den Hamburger Öffentlichen Bücherhallen a.a.O.



## **2.3 Das britische Vorbild**

Die Hamburger Öffentlichen Bücherhallen waren die erste deutsche Anwenderin des genannten britischen Bibliothekssystems. Die vorher nicht nur in Großbritannien sondern auch in den Niederlanden, der Schweiz und Frankreich eingeführte EDV-Lösung bewältigt die vielerlei innerbibliothekarischen Verwaltungsvorgänge in vorbildlicher Weise, weil sie in großen Bibliotheken über die Grenzen hinweg entweder gleich oder doch sehr ähnlich sind. Bei den Bibliotheksvorgängen allerdings, die in die nationalen Märkte (wie beispielsweise in den jeweiligen Buchmarkt) oder in die jeweiligen Rechtssysteme (wie beispielsweise beim Einfordern säumiger Schulden) hineinragen, ist die Leistungsfähigkeit oder die Flexibilität nicht von vornherein gegeben.

### **2.3.1 Analyse des britischen Bibliotheksbuchmarktes**

Eine Analyse des britischen Buchmarkts für Bibliotheken ergab folgende wesentliche Unterschiede zu den deutschen Verhältnissen:

- Die großen Bibliothekssysteme sind jeweils mit einem der vier großen, auf die Belieferung von Bibliotheken spezialisierten Buchhändler verbunden, der die Medien in bibliotheksgerechter Ausstattung liefert.
- Diese vier Buchhändler versorgen „ihre“ Bibliotheken mit wöchentlichen Auswahlen - insgesamt etwa 38.000 Titel jährlich. Jedem Ansichtsexemplar sind bibliotheksspezifische Bestellscheine beigegeben, die eine beschleunigte Buchlieferung ermöglichen.
- Über den Erwerb der einzelnen Medien entscheiden die beteiligten Bibliothekare wöchentlich anhand der vorgestellten Auswahlen. Spätere Bestellungen sind möglich, aber weniger üblich, weil auf die Aktualität der Erwerbungen großes Gewicht gelegt wird. Wegen des sehr engen Zusammenhangs zwischen Auswahlendung und Bestellvorgang sind für elektronische Buchorder nur sehr kurze Mitteilungen (12, 14 oder 20 Buchstaben) an die Händler erforderlich.

### 2.3.2 Ergebnis der Analyse

Die für das britische Erwerbungsverfahren wesentlichen Auswahlen sind zwar auf dem deutschen Buchmarkt nicht erhältlich. Der Gedanke erschien jedoch bestechend, den Stadtteilbibliothekaren zusätzlich zu den mit Rezensionen versehenen Erwerbungs Hinweisen ebenfalls die Gelegenheit zu geben, die Bücher selbst möglichst bald nach dem Erscheinungstag in die Hand nehmen, um in klaren, eindeutigen Fällen sofort über einen Ankauf entscheiden zu können.

Solche regelmäßigen Präsentationen erschienen auch für Hamburg realisierbar, wenn sich die ekz GmbH in Reutlingen bereit erklären würde, im Rahmen einer „Standing Order“ alle für ID-Besprechungen vorgesehenen 10.500 Titel in einem Exemplar möglichst bald nach Erscheinen nach Hamburg zu liefern.

Wenn dabei die elektronisch auf Disketten gespeicherten Titelaufnahmen den jeweiligen Lieferungen gleich beigelegt würden, könnten sie sich ohne weitere manuelle Bearbeitung, d.h. ohne Auswahlaufwand, übernehmen und als vorläufige Einträge in den eigenen Katalog einspielen sowie für Bestellzwecke verwenden lassen.

## 3 Die Standing Order als Grundlage des virtuell integrierten Geschäftsgangs

Die „Standing Order“<sup>4</sup> würde - so war rasch erkennbar - weitere Vorteile mit sich bringen, die über die Gegebenheiten für britische Bibliotheken hinausgehen und für die Hamburger Öffentlichen Bücherhallen bei der Fremddatenübernahme Verhältnisse nicht unähnlich denen für dänische oder niederländische Bibliotheken schaffen würden, wo die Katalogisierungsarbeiten für die Öffentlichen Bibliotheken zentral erledigt werden und praktisch ein

---

4 Der Begriff "Standing Order" ist zwar in der Bibliothekswelt geäufig - er hat jedoch durchaus unterschiedliche Inhalte. In diesem Beitrag wird er - entsprechend der Verwendung bei den Hamburger Öffentlichen Bücherhallen - stets auf die bei der ekz plazierte Blockbestellung aller für den ID vorgesehenen Titel bezogen.

virtuell integrierter Geschäftsgang von den nationalen Dienstleisterinnen bis zu den kommunalen Bibliotheken besteht.

Wesentlich für die Einführung der Standing Order<sup>5</sup> war aber, daß sie den erwähnten Hamburger Ansatzpunkten gerecht werden würde: der elektronischen Datenverarbeitung zu entsprechen, den Umfang der zu übernehmenden Titel zu steigern - ohne die manuell zu leistenden Tätigkeiten langfristig zu erhöhen - und die Aktualität des bibliothekarischen Angebots zu steigern.

Im Zusammenhang mit der Einführung der Standing Order waren jedoch einige Voraussetzungen zu schaffen. Die Zentralen Bibliotheksdienste waren so auszurichten, daß sie den einzigen Buchhändler des Systems simulieren. Die Bestellvorgänge waren den veränderten Bedingungen anzupassen. Schließlich waren sowohl die Datenhaltung als auch die Schnittstellen zu Lieferanten und Abnehmern zu definieren, zu programmieren und zu implementieren.

### **3.1 Der einzige Buchhändler der Bücherhallen wird simuliert**

Zunächst galt es also, in Hamburg äußere Bedingungen zu schaffen, die jenen auf dem britischen Buchmarkt mit den großen Bibliotheksbuchhändlern vergleichbar sind.

Lektorate und Zentrale Bibliotheksdienste (ZBD) simulieren dabei den HÖB-Bibliotheken gegenüber den einzigen Buchhändler des Systems, der für das Bibliothekssystem relevante Medien beschafft und den Einzelbibliotheken anbietet.

---

5 Von der Menge her umfaßte diese Globalbestellung zunächst die erwähnten 10.500 ID-Titel. Ab dem Jahre 1992 beträgt die Zielgröße 12.000 Titel (davon 9.000 Sachbücher, 1.500 Belletristik und 1.500 Kinder- und Jugendliteratur). Tatsächlich wird die Zielgröße um 500 bis 1.000 Titel jährlich überschritten.

### 3.1.1 Grundstock: das gesamte ekz-Angebot

Der Grundbaustein des Angebotes ist dabei die Auswahl der ekz und der mit ihr verbundenen Lektoratskooperation - entsprechend der zwischen ihnen getroffenen Arbeitsteilung. Indem alles übernommen wird, was im Geschäftsgang der ekz landet, wird eine wesentliche Voraussetzung für einen späteren virtuell integrierten Geschäftsgang geschaffen. Die Auswahl enthält die Hauptmenge der lieferbaren und zugleich für Öffentliche Bibliotheken relevanten Titel. Ihre Bibliotheksrelevanz ergibt sich aus der Vorauswahl durch die Lektoratskooperation. Das kaufmännische Kalkül des auf Bibliotheksbelieferungen spezialisierten Unternehmens veranlaßt die ekz, sowohl die Zahl der Titel nicht über Gebühr wachsen zu lassen, als auch Titel, die nicht mehr lieferbar sind, aus ihrem Angebot herauszunehmen.

Der Grundstock muß jedoch um Titel ergänzt werden, die über den ekz-Lieferumfang hinausgehen und für das Hamburger System für sinnvoll gehalten werden. Die Auswahl dieser zusätzlichen Titel ist eine wichtige Aufgabe des eigenen Lektorates. Häufig werden dabei aus Gründen der Aktualität Titel ergänzt, die erst in späteren Lieferungen der ekz auftauchen. Der Grundstock wird außerdem um Standing Order für ausländische Literatur ergänzt, die stets mit einer Datenlieferung erfolgen sollen.

### 3.1.2 Präsentation des Angebotes und erste Konsequenzen

Mitte Mai 1991 wurde mit der Ausstellung der wöchentlichen Lieferungen in einem eigens geschaffenen „Präsentationsraum“ begonnen. Die gelieferten Bücher konnten den Bibliothekarinnen und Bibliothekaren bald nach Eingang - zwar ohne Besprechung aber zum Anschauen - mit dem Angebot präsentiert werden, weitere Exemplare sehr viel früher für ihre Bibliotheken bestellen zu können - mit der Chance, ihre Bücher auch wesentlich schneller als bisher zu erhalten. Der hergebrachte Beschaffungsgang - nach Vorliegen der bibliothekarischen Rezension zu bestellen - wurde dabei zunächst voll bewahrt.

Zusätzlich zum Kauf wurde mit der ekz die bibliotheksgerechte Ausstattung der Bücher (folienverstärkter Einband sowie Einkleben von ALS-Etikett und Sicherheitsstreifen neben dem Anbringen des HÖB-Eigentumstempels) vereinbart.

Auf Bitten einer größeren Zahl von Bücherhallen wurden allen die innerbetrieblichen Bestelllisten vor dem Besuch im Präsentationsraum zugesandt, um beurteilen zu können, ob sich eine Besichtigung der Bücher lohnt und gegebenenfalls auch weitere vorbereitende Entscheidungen zu treffen.

Auf eine weitere Bitte hin wurde die Kinder- und Jugendliteratur zunächst von der wöchentlichen Präsentation ausgenommen, weil ihre Neuerscheinungen teils als nicht so aktuell empfunden wurden und sie teils vorher auf ihre „Eignung“ für Hamburg untersucht werden sollten.

Im Schnitt haben sich im ersten Jahr wöchentlich etwa vierzig Bücherhallen an Partiebestellungen beteiligt, für die nach der „Besichtigungswoche“ jeweils eine kurze Bestellfrist eröffnet wurde.

Die durch die Standing Order von etwa 1.000 auf 24.000 (Ende 1992) erweiterte Liste zu einem jeweiligen Zeitpunkt bestellbarer Titel bedeutete und bedeutet beträchtliche Mehrarbeit für die Stadtteilbibliothekare und -bibliothekarinnen, die sich insbesondere in den kleinen Büchereien auswirkt. Um die Auswahlen zu erleichtern, wurden im Jahre 1992

- ein Rabattierungssystem für die kleinen Büchereien geschaffen, das den Erwerb von Titeln begünstigt, die von den Lektorinnen und Lektoren für besonders wichtig gehalten werden und
- „Standing Order“ anderer Art plazierte, mit denen die ekz gängige Titel zusammenstellt, von denen angenommen wird, daß sie von jeder Öffentlichen Bibliothek - gleich welcher Größe - erworben werden. Neben der Reihe „ekz-aktuell“ ist hier das ekz-Angebot für Schöne Literatur zu nennen. Zur Unterscheidung von der großen Standing Order heißt letzteres intern: „Schwarzbrot-Standing-Order“. Es handelt sich nämlich um die Titel, die für jede Zweigstelle unumgänglich, kurz das Schwarzbrot des Angebotes, sind.
- in den Räumen der Zentralbibliothek eine „Bibliothek Neuer Bücher“ geschaffen, in der wichtige Bücher zunächst vorübergehend, aber dennoch länger präsentiert wurden, so daß Titel zum gleichen Gegenstand miteinander verglichen werden konnten und das Erscheinen einer als Entscheidungshilfe dienenden bibliothekarischen Besprechung abgewartet werden konnte. - Nachdem nunmehr das Bestellverfahren für Partielieferun-

gen erneut verändert wurde, wird die Bibliothek Neuer Bücher dazu genutzt, die in der Vorwoche intern präsentierten Titel für eine Woche dem Publikum vorzuführen.

Mit dem Jahresanfang 1993 wurde das Erwerbungsverfahren ebenfalls für die Stadtteilbibliotheken automatisiert. Sie können seitdem ihre Medien vor Ort über das ALS-Erwerbungsmodul ordern. Es verwaltet sowohl die laufend in Bezug auf Preise und Verfügbarkeit auf dem Markt zu aktualisierenden Daten für inzwischen 40.000 bis 50.000 bestellbare Titel als auch den jeweiligen Zweigstellenetat und unterscheidet dabei zwischen freien, festgelegten und ausgegebenen Beträgen. Die Salden sind nunmehr jederzeit abrufbar, wie sich die Bibliotheken auch einen Überblick darüber verschaffen können, wer sonst einen Titel bestellt hat.

Anfang 1995 wurde schließlich der zweite Bestellgang für Partielieferungen aufgegeben. Nunmehr erfolgen alle Partierwerbungen im ersten Gang, bei dem jeder Titel so behandelt wird, als ob er Teil der wöchentlichen Standing-Order-Lieferung wäre. Im Laufe der Zeit konnte die Durchlaufzeit von ehemals durchschnittlich 26 Wochen auf diese Weise auf unter 9 Wochen verkürzt werden.

Einschließlich aller Angebote für Literatur in englischer Sprache, für Videos, Spiele und Software stieg die über Globalbestellungen ins Haus kommende Titelzahl von 12.969 im Jahr 1993 auf 14.841 Titel im Jahre 1994. Über das jeweilige gesamte Titelangebot für das System (einschließlich der genannten Standing-Order-Bestellungen) gibt die folgende Tabelle Auskunft:

**Neue Titel, Neuauflagen, Tonträger und andere Titel von 1990-94**

Jahr	Neue Titel 1)	Neuauflagen 2)	Tonträger und Video	Andere Titel 3)	Summe
1990	8.626	8.350	1.132	916	19.024
1991	13.424	6.060	1.283	830	21.595
1992	17.217	2.092	1.356	671	21.336
1993	21.003	1.036	1.185	519	23.743
1994	19.439	684	2.228	695	23.046

**Erläuterungen:**

- 1) 1990 nur bisheriges Verfahren. Danach Standing-Order Angebot, das Neuauflagen einschließt, und eigenständiges Angebot des Lektorats.
- 2) Neuauflagen über die Standing Order hinaus.
- 3) 1990 einschließlich zur Ansicht bestellte, aber nicht beschaffte Titel (151), Spiele (319), Literatur für ausländische Arbeitnehmer (446)  
 1991 einschließlich zur Ansicht bestellte, aber nicht beschaffte Titel (87), Spiele (433), Literatur für ausländische Arbeitnehmer (310)  
 1992 einschließlich Spiele (240), Literatur für ausländische Arbeitnehmer (431).

Die in der obigen Tabelle ersichtliche Verschiebung von Neuauflagen (und Ersatztiteln für verlorengegangene Exemplare) hin zu neuen Titeln ist eine deutliche Qualitätsverbesserung für das gesamte Angebot der HÖB an die Nutzer. Die Titelbreite konnte ausgedehnt werden und dank der Standing Order ebenfalls die Aktualität.

### 3.1.3 Stufung der Auswahlvorgänge

Mit der Etablierung des Standing-Order-Verfahrens wurden die Auswahlvorgänge auf zwei wesentliche Stufen und eine ergänzende verlagert bzw. reduziert. Die erste Stufe ist die Auswahl durch die Lektoratskooperation. Sie wird ergänzt durch zusätzliche Auswahlen des Hamburger Lektorats. Die zweite Stufe ist die Auswahl durch die Stadtteilbibliothekarinnen und -bibliothekare.

Die Auswahl durch die Lektoratskooperation findet zwar außerhalb der Stiftung Hamburger Öffentliche Bücherhallen statt. Diese ist jedoch an ihr beteiligt, soweit sie an der Lektoratskooperation teilnimmt. Die Verlagerung der Auswahl nach außen ist zeitweise heftig kritisiert worden.

Die Globalbestellung von etwa 12.500 Medien erscheint einerseits wegen der genannten viel höheren Zahlen für Titel, die für Öffentliche Bibliotheken relevant sind (etwa 20.000), und andererseits wegen des Umfangs des Hamburger Systems unproblematisch. Das Hamburger System ist so groß, daß es ohnehin alle Titel in zumindest einem Exemplar übernehmen sollte, die innerhalb der Lektoratskooperation als „abstrakt für Öffentliche Bibliotheken geeignet“ angesehen werden. Einen Titel zur bibliothekarischen Rezension auszuwählen, heißt, ihn als „abstrakt geeignet“ anzusehen. Schließlich ist ebenfalls die Bringschuld Öffentlicher Bibliotheken zu betrachten, ihren Leserinnen und Lesern einen gehörigen Ausschnitt aus der nationalen Medienproduktion - insbesondere aber der Buchproduktion - anbieten<sup>6</sup> zu sollen. - Beobachter haben sich im übrigen angesichts des Hamburger ekz-Standing-Order-Modells verwundert darüber gezeigt, daß vorher noch niemand auf die Idee gekommen sei, den „Mehrwert“ der Lektoratskooperation für sich zu nutzen.

---

6 Vergleiche zu diesem Aspekt: Hanno Jochimsen, Zwischen Null und Maximum oder Wieviel Medienmittel braucht die Bibliothek? In: Buch und Bibliothek 46 (1994) Heft 12, S. 981ff. - Ebenfalls abgedruckt in der Festschrift für Marion Beaujean "Tradition und Wandel / Beiträge zum Selbstverständnis der Großstadtbibliothek zu Beginn der neunziger Jahre", herausgegeben von Maria Haldenwanger, Uwe Nietiedt und Carola Schelle-Wolff, Hannover 1994



Einen solchen Nutzen zu ziehen, ist jedoch nur möglich, wenn Lektorinnen und Lektoren die Standing Order in der bundesweiten Lektoratskooperation und mit ergänzenden Angeboten an das System der Hamburger Öffentlichen Bücherhallen begleiten. Dies hat die Rolle des Lektorats zum Teil erheblich verändert. Es entscheidet zwar nicht mehr, ob das Buch überhaupt bestellt wird, Lektorinnen und Lektoren müssen es jedoch kennenlernen und die Stadtteilbibliotheken beim Erwerb beraten.

Die gegenwärtig knappen Medienmittel haben eine Aufgabe des Lektorates stärker in den Vordergrund treten lassen. Es ist dies die Vorauswahl für die kleinen Bibliotheken, die angesichts des großen Titelangebotes sinnvollerweise bei ihrem Bestandsaufbau Hilfen erhalten sollten. Hierzu dient das bereits erwähnte Rabatt-Modell. Es sieht vor, daß „kleine“ Bücherhallen, deren Medienansatz unter einer gewissen Summe liegt, einen Titel zum halben Verrechnungspreis erwerben können, wenn er vom Lektorat entsprechend gekennzeichnet wurde.

Mit diesem, dem simulierten Buchhändler besonders adäquaten Verfahren wird der Bestandsaufbau in den kleineren Einheiten gesteuert, ohne daß zentral Kaufentscheidungen getroffen werden. Es sorgt zugleich für einen internen „Finanzausgleich“ im System und fördert den Dialog zwischen Lektorat und Stadtteilbibliotheken. Die folgende Tabelle enthält hierzu einige Zahlen:

**Anzahl rabattierter Titel und bestellte Exemplare 1993 und 1994**

	1994	1993
Angebot rabattierter Titel	2.381	899
Bestellte, rabattierte Exemplare (23 Bücherhallen berechtigt)	18.520	12.358

Die letzte Auswahlstufe ist schließlich die der einzelnen bibliothekarischen Einheiten, die über die Beschaffung von Stafflexemplaren entscheiden. Die mit der Standing Order bezogenen Medien verbleiben in der Regel in den zentralen Bibliotheken.

## 3.2 Datenhaltung und Schnittstellen

Wer auswählt, muß auf Daten zugreifen können, wenn dies im Umfeld elektronischer Datenverarbeitung geschieht. Wie die Daten gewonnen werden, wie sie gehalten werden, wie sie dem simulierten einzigen Buchhändler des Systems und den obigen Aufgabenbeschreibungen dienen und wie die Schnittstellen im einzelnen beschaffen sind, ist nunmehr darzustellen.

### 3.2.1 Datenverbund mit der ekz wesentlich

Der Bezug neuer Titel in einem Block von der ekz erspart nicht nur weit über zehntausend eigene buchhändlerische Bestellvorgänge mit den entsprechenden sonstigen Arbeitsgängen bei der Auftragsabwicklung, Bezahlung, Buchhaltung usw. sondern auch das eigene Erfassen bzw. Auswählen bibliografischer Daten für den Katalog und weitere Bestellvorgänge - vorausgesetzt, daß die gelieferten Daten überspielt werden können.

Für das Konzept wesentlich war und ist deshalb ein Datenverbund mit der ekz mit folgenden Ausgangspunkten für die Datenhaltung:

- Die Datenbank der ekz enthält die Hauptmenge der für Öffentliche Bibliotheken relevanten und zugleich lieferbaren Titel.
- Für das ALS-Erwerbungsmodul wesentlich ist seine „*Datenbank möglicherweise zu erwerbender Titel*<sup>7</sup>“. Nur Titel, die in dieser Datenbank enthalten sind, können von den Bibliotheken des Systems bestellt werden. Es lassen sich vom Grundsatz alle Datensätze einer Nationalbibliografie in diese Datenbank laden. Andernorts wird auch so verfahren - insbesondere dann, wenn der Umfang der nationalen Buchproduktion überschaubar ist. Für die Hamburger Anwendung erschien es sinnvoll, wenn die Datenbank nur lieferbare und nur für das Hamburger System relevante Medien enthalten würde. Nur auf diese

---

7 Potential Requirements Database

Weise würde das in der Datenbank vorhandene Angebot ihren Nutzerinnen und Nutzern auch darstellbar sein.

Mit der Plazierung der Standing Order bei der ekz war - wie oben dargestellt - zugleich die Entscheidung verbunden, jeden ekz-Titel für relevant für die Hamburger Öffentlichen Bücherhallen zu erklären. Was lag näher, als die ekz-Datenbank und die temporäre Datenbank des eigenen ALS-Erwerbungsmoduls miteinander zu verknüpfen? Dabei sollte alles, was die ekz „in die Hand nimmt“ - was also zu ihrem Lieferprogramm für Medien gehört und vorhersehbar größte Teilmenge überhaupt sein würde, auch getreulich in der eigenen HÖB-Datenbank nachgebildet werden. Ziel mußte es dann darüber hinaus sein, im automatischen Verfahren die Neuaufnahmen, die Änderungen und die Streichungen in der ekz-Datenbank für eigene Zwecke zu übernehmen.

Um die Abläufe steuern, um das Angebot der ekz ergänzen und um den „einzigsten Buchhändler des Systems“ flexibel auf dem Buchmarkt agieren lassen zu können, wurde eine eigene ZBD-Datenbank als Station zwischen ekz- und ALS-Datenbank konzipiert. Über diese Funktionen hinaus sollte sie dazu dienen, bibliotheksinterne Hinweise mit Rezensionen auf Papier und buchhändlerische Bestellzettel auszudrucken sowie die Auftragsabwicklung einschließlich der Auslieferung an die Büchereien zu überwachen.

Vom Konzept her sollte die ZBD-Datenbank also den Inhalt der ALS-Erwerbungsdatenbank kontrollieren. Die Datenbasis erwerbbarer Titel sollte in den Datenbanken von ZBD und ALS-Erwerbungsmodul gleich sein. Bei gleichen Inhalten würden sich die internen Bestellungen der Bücherhallen beim „Buchhändler des Systems“ zwischen beiden Datenbanken abwickeln lassen.

Soll die ZBD-Datenbank dieser Funktionsbestimmung gerecht werden, ist es wegen der einzelnen Programmschritte erforderlich, die bibliographischen Daten für jeden einzelnen Titel in ein genau definiertes Datenbankformat umzuwandeln. Dies ist schon wegen unterschiedlicher Anforderungen an Feldlängen aber auch aus anderen Gründen nicht möglich. Damit gehen Informationen bei den unumgänglichen Umformatierungen verloren. Um dennoch auf die ursprünglichen Fremddatensätze jederzeit zugreifen zu können, wurde

beschlossen, sie ebenfalls in einem PC-Netz zu speichern und sie über eine weitere (vierte) Datenbank zu verwalten.

### 3.2.2 ekz-Nummern als verbindendes Glied

Um einen Gleichlauf der beiden hausinternen Datenbanken für die Gesamtmenge und mit der ekz für ihre Teilmenge gewährleisten zu können, bedurfte es eines eindeutigen Kennzeichens der Datensätze.

Für jeden Titel (oder genauer: für jeden einzeln lieferbaren Band) vergibt die ekz eine eigene ekz-Nummer. Sie ist eindeutig, was von der ISBN manchmal nicht gesagt werden kann. Die Hamburger Öffentlichen Bücherhallen haben sich entschlossen, die ekz-Nummern für die eigene Datenorganisation und als eigene Bestellnummern zu übernehmen. Damit erreicht die Fremddatenübernahme - über die Auswahlübernahme hinaus - noch einmal eine weitere Dimension und macht den mit der ekz virtuell integrierten Geschäftsgang überhaupt erst möglich.

Für alle Titel, die über das ekz-Angebot hinausgehen, werden eigene Nummern entsprechend dem Algorithmus der ekz gebildet.

Gegenüber der ISBN hat die ekz-Nummer dabei sicherlich den Nachteil, daß sie dem Buch oder Medium nicht zu entnehmen ist. Ihre datentechnische Eindeutigkeit läßt jedoch keine andere Wahl zu.

### 3.2.3 Grundausstattung mittels Datentransfer von der ekz

Zur Grund- bzw. Erstausrüstung mit bibliographischen Daten erwarten die Hamburger Öffentlichen Bücherhallen von der ekz zu jedem Titel drei Datensätze im ekz-eigenen MAB-Format. Sie werden wöchentlich auf Disketten geliefert. Betriebsintern erhielten diese folgende Namen:

- „Ankündigungsdiskette“: mit ihr signalisiert die ekz, daß sie die auf ihr verzeichneten Titel für die Hamburger Öffentlichen Bücherhallen in einem Exemplar bestellt hat.

Ihre Daten werden in die Datenbank der Zentralen Bibliotheksdienste eingelesen. Sie sind in diesem Stadium nur einsehbar und werden nicht an die ALS-Datenbank weitergegeben.

- „*Lieferdiskette*“: sie ist jeweils der Mediensendung beigelegt, enthält die Daten der aktuell gelieferten Titel.

Sie wird in die ZBD-Datenbank eingelesen - und zwar zunächst in eine temporäre Tochterdatenbank gleicher Struktur. Nach zwei Wochen werden die Datensätze an die eigentliche ZBD-Datenbank angehängt. Mit dieser separaten Datenhaltung werden die zu erledigenden Arbeiten erleichtert, da auf alle zu manipulierenden Datensätze schneller zugegriffen werden kann. Zu verrichten sind die Herstellung interner Laufzettel und Hinweise für die Bücherhallen, die Eingabe von Systematikstellen (das Hamburger Bibliotheksnetz hat leider seine ureigene Systematik - so daß hier keine Fremddaten übernommen werden können -), die Übertragung der Datensätze für die neuen Titel in die ALS-Erwerbungsdatenbank sowie die Weitergabe der Bestellungen von Partien an den Buchhandel. - Während einer Übergangszeit wurden von den Daten zusätzlich noch herkömmliche Katalogkarten hergestellt.

Die Lieferdiskette wird ebenfalls in den ALS-Katalog eingelesen - denn das Buch gehört ja bereits zum Bibliotheksbestand.

- „*ID-Diskette*“: sie enthält die Daten des früher nur in Karteikartenform bezogenen Informationsdienstes - also im Regelfall einschließlich der bibliothekarischen Rezensionen und Annotationen.

Sie wird in die ZBD-Datenbank eingelesen, um die Statusflagge für einen Titel zu verändern - mit dem Erscheinen des ID-Datensatzes ist der Eingang bzw. die Bearbeitung des Titels zunächst abgeschlossen.

Die Datensätze der ID-Diskette werden im MAB-Format außerdem im PC-Netzwerk gespeichert und so aufbereitet, daß selektiv auf sie zugegriffen werden kann. In dieser Form können herkömmliche Vorschlags- und Hinweislisten hergestellt werden. Liegt der Text der Rezension bereits bei der ersten Lieferung, d.h. der Standing-Order-Lieferung, vor, wird er den Bestellunterlagen für die Stadtteilbibliotheken beigelegt.

Über die Speicherung der Datensätze im PC-Netzwerk kann außerdem auf die Annotationen bzw. kurzen Inhaltsangaben (in Hamburg „Untertitel“ genannt) zugegriffen werden, wenn diese auf Selbstklebeetiketten ausgedruckt werden sollen, die auf die hintere Buchumschlagseite zur Orientierung der Leser angebracht werden.

Wegen der in den Datensätzen enthaltenen „Kurztitel“ wird die ID-Diskette zusätzlich zur Lieferdiskette in den ALS-Katalog eingelesen. Die im Katalog vorhandenen Daten werden damit ergänzt.

#### 3.2.4 Änderungsdienst mittels Datentransfer von der ekz

Die von der ekz und anderen Stellen bezogenen Daten sind in der Regel bibliografischer Natur. Die in ihnen enthaltenen Markthinweise, insbesondere die Preisangaben, sind zwar im Augenblick der Datenaufnahme richtig. Sie können jedoch sehr bald veralten. Während der genannte Preis im Katalogeintrag eines Titels relativ unschädlich ist, nicht auf den jeweilig neuesten Stand gebracht werden muß und so quasi „denkmalgeschützt“ ist, müssen die mit dem Medienmärkten korrespondierenden Erwerbungsdatenbanken stets über die neuesten Marktdaten verfügen. Hierzu gehören Angaben über neue Preise ebenso wie über Liefermöglichkeiten, wie das Vergriffensein, bevorstehende Neuauflagen oder -drucke oder Sonderangebote.

Dankenswerterweise hat sich die ekz bereit erklärt, die Hamburger Öffentlichen Büchereien auf elektronischem Weg über die von ihr wahrgenommenen Veränderungen im Markt, wozu auch die Herausnahme eines Titels aus ihrem eigenen Lagerbestand gehört, zu unterrichten.

Damit wurde ein weiterer wesentlicher Baustein für den virtuell integrierten Geschäftsgang geschaffen. Die Daten können die jeweils aktuelle Situation auf dem Buchmarkt widerspiegeln. Nicht mehr relevante Daten können zudem entfernt werden, was angesichts grundsätzlich knappen Speicherraums sinnvoll und zweckmäßig ist.

### 3.2.5 Ergänzungen des ekz-Datenangebotes

In einem vorherigen Abschnitt war bereits darauf hingewiesen worden, daß das ekz-Angebot nur der Grundstock neuer Titel für ein großstädtisches Bibliothekssystem von der Größe der Hamburger Öffentlichen Bücherhallen sein kann und daß dieser Grundstock ergänzt werden muß.

#### *Ergänzungen für deutschsprachige Bücher*

Konsequente Übernahme von Fremddaten erfordert ebenfalls für diesen über die ekz hinausgehenden Bereich nach Angeboten für entsprechende Dienstleistungen zu suchen. Hier bieten sich die Datendienste Der Deutschen Bibliothek und des Buchhandels an. Im einzelnen werden bezogen bzw. wird zugegriffen auf:

- Die *Reihe N*, in der bevorstehende Buchveröffentlichungen angekündigt werden. Diese Reihe und die
- *Reihe A (Auswahl für Öffentliche Bibliotheken)*, die jene Titel enthält, die nach Ansicht der Katalogisierer in Der Deutschen Bibliothek für Öffentliche Bibliotheken relevant sein können, werden im PC-Netz gespeichert, so daß mit Programmen auf sie zugegriffen werden kann.
- Die *DB-CD-ROM* ist dagegen ebensowenig in Programmläufe eingebunden wie die
- *VLB-CD-ROM*. Beide dienen mit dem Zugang zur
- Online-Datenbank *BIBLIODATA* dazu, die vorhandenen bibliografischen Daten zu ergänzen und gegebenenfalls auch zu bestätigen.
- Der Vollständigkeit zu erwähnen ist an dieser Stelle schließlich der Bezug von *Selektionen auf Magnetband nach ISBN und Jahr* von Der Deutschen Bibliothek, auf die noch eingegangen wird.

#### *Ergänzungen für andere Medien aus dem deutschsprachigen Raum*

Für Medien, die nicht Bücher sind, lassen sich leider nur Fremddaten in sehr beschränktem Umfang beziehen. Hier macht sich das Fehlen jeweiliger Standardnummern bemerkbar,

die mit der ISBN bei den Büchern vergleichbar wäre. Die Hamburger Öffentlichen Bücherhallen erwerben und verarbeiten jedoch Fremddaten, wo immer dies sinnvoll und möglich ist. So werden vermehrt Angebote für Datensätze von AV-Medien - insbesondere Videos und Musik-Cds - genutzt.

Dringender Bedarf besteht im Bereich der Musikbibliothek. Hier wird zu prüfen sein, wie die neue CD-ROM des Deutschen Musikarchivs in Berlin genutzt werden kann.

#### *Ergänzungen für fremdsprachige Bücher und Medien*

Fremdsprachige Bücher und Medien gewinnen bei den Hamburger Öffentlichen Bücherhallen zunehmend an Bedeutung. Dies ist nicht nur auf den sich wandelnden Charakter unserer multikulturellen Gesellschaft, auf die ausländischen Arbeitnehmer, auf die Umsiedler mit nichtdeutscher Muttersprache, auf das mit steigender Reiselust und Mobilität wachsende Interesse an fremden Sprachen sondern auch mit der Tatsache verbunden, daß manche Titel mit für Öffentliche Bibliotheken relevanten Inhalten überhaupt nicht übersetzt werden. Sie alle müssen für Erwerbung und Katalogaufnahme in den hier beschriebenen Geschäftsgang eingepaßt werden.

Weit entwickelt ist der Fremddatenbezug bei englischsprachigen Titeln. Hier wird sowohl auf Daten eines Lieferanten als auch auf die aus Großbritannien bezogene *BookData CD-ROM* zurückgegriffen. In beiden Fällen ist das Format: UK-MARC.

Das gleiche Format ist ebenfalls im Gespräch bei der Lieferung französisch-sprachiger Titel.

### **3.2.6 Notwendige Abgleiche**

#### *Vereinheitlichung des Katalogformats*

Der so beschriebene Fremddatenbezug führt im Katalog zunächst über die ekz-Datensätze zum Format ekz-MAB und RAK-ÖB-alternativ. Das Format hätte im Katalog so stehen bleiben können. Es hat jedoch für ein Bibliothekssystem von der Hamburger Größe die Nach-



teile, daß der Katalog kaum verbundfähig ist und daß die Schlagwortnormdateien Der Deutschen Bibliothek nur begrenzt nutzbar wären.

Obwohl die Datensätze im RAK-ÖB-Format manchmal schon längere Zeit im Katalog enthalten sind, wird dennoch versucht, den Eintrag durch einen vollständigen Der Deutschen Bibliothek zu ersetzen. Hierzu werden monatlich - wie an anderer Stelle dargestellt - Selektionsbänder mit Angaben zur ISBN und dem Erscheinungsjahr neuer Titel nach Frankfurt/Main mit der Bitte gesandt, die entsprechenden vollständigen bibliografischen Daten im RAK-WB-Format auf das Band zu schreiben. In Hamburg werden die bisher vorhandenen dann von den neuen überschrieben, ohne die besonderen Informationen der ekz - im wesentlichen die Annotation - zu verlieren. Zugleich werden die Schlagwortnormdateien Der Deutschen Bibliothek bezogen, auf die im Wechselspiel mit den Titeldaten zugegriffen werden kann.

So hat man an Elbe und Alster die beste zweier Welten und erreicht zugleich, über Rechercheinstrumente vom nationalen Standard verfügen zu können. Für die Titel im eigenen Bestand wird der Katalog Der Deutschen Bibliothek in etwa nachgebildet. Die von dort bezogenen Bänder können zugleich dazu dienen, die Einträge in den jetzt sieben Länder umfassenden Verbund zu bewerkstelligen.

### **3.2.7 Beseitigung von Redundanzen**

Zwar teilt die ekz - wie oben dargestellt - zum ihr frühest möglichen Zeitpunkt mit, daß sie einen Titel für das Hamburger System im Rahmen der Standing Order bestellt hat. Dennoch läßt es sich nicht immer verhindern, daß die ZBD-Datenbank zwei (oder mehrere) Einträge für ein und denselben Titel enthält. Meist war das Buch schon in Hamburg bestellt, bevor die ekz-Information eintraf. Der eine Eintrag hat dann eine simulierte ekz-Nummer und der andere eine echte.

Mit der ISBN und dem Erscheinungsjahr als Kriterien wird die Datenbank regelmäßig daraufhin überprüft, ob solche Doppelseinträge vorliegen. Sie werden anschließend ausgedruckt, so daß die Redundanzen manuell beseitigt werden können.

### 3.3 Zur datentechnischen Realisierung der Schnittstellen und Datenbanken

#### 3.3.1 Zur Realisierung der Hamburger Datenbanken

Für die ZBD-Datenbank wurde die Standardsoftware Paradox 3.5 ausgewählt, die auf einem LANTASTIC-Netz betrieben wird. Für die Auswahl beider Komponenten war die Leichtigkeit der Bedienung maßgebend. Unter Umständen - so war die Überlegung - sollten Datenbank und Netz auch von datentechnischen Laien bedient werden können. Dieser Aspekt ist jedoch bisher nicht zum Tragen gekommen, weil beide bisher vom Programmierer und Netzeinrichter betreut werden.

Die auf Disketten bezogenen, ursprünglichen MAB-Dateien der ekz und Der Deutschen Bibliothek (Reihen N und A-ÖB-Auswahl) werden, wie bereits erwähnt, in transformierter Form im Netz abgespeichert. Die Dateien erhalten dabei - wenn nicht schon vorhanden - unverwechselbare Namen mit Wochen- und Jahresangaben. Die Code für Zeilenende und -vorschub zwischen den einzelnen MAB-Feldern eines Datensatzes werden durch den Code für den horizontalen Tabulatorschritt ersetzt. Auf diese Weise kann jeder einzelne MAB-Datensatz als Zeichenkette (String) behandelt werden. Durch einen umgekehrten Ersatz kann er jedoch ohne weiteres in seiner ursprünglichen Form wiederhergestellt werden.

Die auf diese Weise - nämlich mit gemeinsamen Elementen (Dateiname, Nummer der Austauschereinheit, ISBN und Jahr sowie ekz-Nummer, wenn vorhanden) - abgelegten Datensätze sind zwar im wörtlichen Sinne eine „Datenbank“, sie haben aber selbst keine Datenbankstruktur. Ein datenbankähnlicher Zugriff auf die MAB-Sätze wird erst durch eine Datenbank möglich, die die unverwechselbaren Kennzeichen jedes einzelnen Satzes und den Ort seiner Abspeicherung verwaltet. Hierzu wird das mit BASIC PDS 7.1 mitgelieferte ISAM-System genutzt. Es ist programmtechnisch einfach zu handhaben und in seiner Ausführung enorm schnell, hat jedoch den Nachteil, nicht netzwerkfähig zu sein. Da die ISAM-Datenbank im wesentlichen nur beim wöchentlichen Abspeichern neuer Datensätze - also relativ selten - verändert wird, erschien es möglich, diesen Nachteil in Kauf zu nehmen. Soll auf sie von einem Arbeitsplatz im Netz zugegriffen werden, wird geprüft, ob die neueste Version auf der eigenen Festplatte vorhanden ist. Sollte dies nicht der Fall sein,

wird die Datei dorthin kopiert, was etwa fünf bis sechs Minuten dauert. Diese Zeit und der auf der Festplatte nötige Speicher müssen allerdings vorhanden sein.

Die Datenbank des ALS-Erwerbungsmoduls mußte nicht umprogrammiert werden. Einzelne Felder wurden jedoch gemeinsam mit der Lieferantin neu definiert und den Feldern in der ZBD-Datenbank angepaßt.

### **3.3.2 Schnittstellen ohne menschliche Interaktion**

Grundsätzlich sollte für die Datenverarbeitung das gleiche gelten, was für den Geschäftsgang allgemein gefordert wurde - nämlich möglichst wenig Auswahlarbeit, möglichst viele Abläufe ohne menschliche Interaktion. In der Hauptsache sind die Programmschritte für den Datenim- und -export deshalb in Stapeldateien eingebunden. Die Importprogramme sind im wesentlichen in der Programmiersprache C+ geschrieben. Der Export wird über PARADOX-Macros und die ihm eigene Programmiersprache kontrolliert.

Im übrigen wurde auf die Modularität bei der Konversion der einzelnen Datenimporte geachtet, d.h. sie wurde in zahlreiche Einzelschritte zerlegt, für die eine verbreitete Textverarbeitungssoftware, nämlich WordPerfect 5.1 für den Ausdruck von Formularen, Bestellzetteln, -formularen und -listen, ausgewählt wurde. Dies geschah, um ein gefälliges und ausdrucksstarkes Druckbild der vielen Formulare und um ebenfalls hier vom Ansatz her eine zukünftige Unabhängigkeit von Expertenwissen zu ermöglichen. Die Programmierung schloß somit ebenfalls die Entwicklung einer großen Zahl von WordPerfect-Macros ein.

### **3.3.3 Ergänzungen der empfangenen Datensätze ohne menschliche Interaktion**

Kein Datentransfer wird frei von menschlichen Irrtümern sein. Für jeden einzelnen zu erwartenden Datenträger wurden deshalb Prüfprogramme entwickelt, mit denen die Datenintegrität getestet wird. Dies geschieht, schon um zu verhindern, daß Stapelprogramme nur unvollständig ablaufen. Hat - in Ausnahmefällen - die automatische Prüfung

ein negatives Ergebnis, sind entsprechende Maßnahmen zu ergreifen, die im einzelnen zu überlegen sind.

Im Laufe der Zeit entstanden jedoch Wünsche, die von der ekz bezogenen MAB-Datensätze zu ergänzen:

- *Ersatz fehlender Annotationen* - Zwar soll jeder ID-Satz im MAB-Feld „750c“ eine Annotation enthalten, die von HÖB für den Katalog und die ins Buch einzuklebenden „Untertitel“ genutzt wird. Mehr oder weniger häufig fehlt sie jedoch. Vor dem ersten Einlesen der ID-Disketten werden diese von einem Programm geprüft, ob jeweils ein Eintrag im Feld „750c“ vorliegt. Ist dies nicht der Fall und liegt gleichzeitig im Feld „750f“ eine Rezension vor, entwickelt das betreffende Programm aus dem Anfang der Rezension automatisch eine höchstens 254 Zeichen lange Annotation und fügt diese als Feld „750c“ in eine Kopie der Datei ein, die dann an Stelle der Originaldatei genutzt wird. - Die zugrundeliegenden Algorithmen bauen auf längeren Beobachtungen des Schreibstils einer großen Zahl von ID-Rezensenten auf und lassen beispielsweise alle in Klammern oder Gedankenstrichen gefaßten Einschübe fort. Die so geschaffenen Annotationen sind in 99% der Fälle sinnvoll und für die Nutzerschaft brauchbar.
- *Individualsignaturen nach Cutter*: Eine Besonderheit des Hamburger Systems ist seine eigene, auf der ASB aufbauende Systematik. Zwischen den Systemgruppen läßt sie viel Raum, der besonders in der Ordnung der Bestände größerer Bibliotheken stört. Ein im Katalog entdecktes Buch kann nur schlecht gefunden werden. Durch die Jahrzehnte hatte man sich mit der von Cutter vorgeschlagenen Methode der Vergabe von Individualsignaturen beholfen, nach der - bis auf wenige Ausnahmen - für die Aufstellung der Bücher innerhalb der Systemgruppen die aus dem Telefonbuch entnommene Namenshäufigkeit maßgebend ist. Die Hamburger Cuttertabelle kennt 420 Positionen, denen etwa 2.400 Grundsignaturen entsprechen, die sich jedoch bei Verwendung eines weiteren Kleinbuchstabens auf insgesamt 62.400 ausdehnen lassen.  
Das historische Erbe, die langwierige manuelle Vergabe der Individualsignaturen und die Tatsache, daß sich Gegner und Befürworter im Bereich der Stiftung die Waage hielten, machten es notwendig, nach einer automatischen Lösung zu suchen. Hierzu wurde

ein Programm entwickelt, daß einen ekz-Datensatz daraufhin durchsucht, ob aus ihm ein Signierwort gewonnen werden kann. Auf ihm aufbauend wird dann nach der Cuttertafel die Individualsignatur entwickelt.

- *Umwandlung von UK-MARC in ekz-MAB:* Die in der Menge zunehmende Nachfrage nach englisch-sprachigen Medien führte zu einer bei einem britischen Buchhändler plazierten Standing Order über eine begrenzte Zahl von Titeln aus Großbritannien und den Vereinigten Staaten, die monatlich entsprechend einer Auswahl eines deutschen Bibliothekars geliefert wird. Der Lieferung sind bibliografische Datensätze im UK-MARC-Format beigelegt. Mit einem selbst in BASIC PDS 7.1 geschriebenen Programm werden diese in ekz-MAB umgewandelt und können danach wie eine ekz-Lieferdatei in die ZBD-Datenbank und den ALS-Katalog eingelesen werden. Die Konversion wird dadurch erleichtert, daß sowohl der britische Lieferant als auch die ekz nur einen Teil der Möglichkeiten der beiden nationalen Datenformate nutzen. Speziell für Öffentliche Bibliotheken werden offensichtlich nur Teilmengen der Formate genutzt, die gut miteinander korrespondieren.

### 3.3.4 Schnittstellen mit manuellen Eingaben

Aus der Notwendigkeit, das mit der Standing Order übermittelte ekz-Angebot zu ergänzen, ergibt sich die Notwendigkeit manueller Eingaben. Hierfür wurden Programme in BASIC PDS 7.1 geschrieben, die über das erwähnte ISAM-System auf die im Netz seit dem Jahre 1991 - und damit in jeweils DB und ekz MAB1 sowie in DB und ekz MAB90 gespeicherten - bibliografischen Daten von ekz und Deutscher Bibliothek zugreifen. Im wesentlichen sind hier zu nennen:

- *Erste Bestellung beim Buchhandel:* Da für eine Bestellung beim Buchhandel in der Regel nur wenige - aber zutreffende - Angaben genügen, ist das Programm darauf ausgerichtet, diesen Anspruch zu erfüllen. Es fordert eine neue Pseudo-ekz-Nummer an, sucht anhand von ISBN und Erscheinungsjahr, ob gespeicherte Daten verwendet werden können, und überträgt die Daten im ASCII-delimited Format in die ZBD-Datenbank. Nach der Auswahl des infragekommenden Buchhändlers wird ein Bestellzettel ausgedruckt.

- *Ergänzung der Standing Order*: Am Arbeitsplatz wird dieser Vorgang und das Programm auch der „Lektorenanhang“ genannt. Es fordert ebenfalls eine neue Pseudo-ekz-Nummer an, sucht anhand von ISBN und Erscheinungsjahr im ISAM-System, ob gespeicherte Daten verwendet werden können. Falls dies möglich ist, fordert das Programm nur wenige ergänzende Daten zur Systematik und zur Beurteilung des Titels durch die Lektorinnen und Lektoren an. Im anderen Fall sind alle für eine MAB-Aufnahme wesentlichen Daten per Hand einzugeben. Die Ausgabe erfolgt im ASCII-delimited Format zur Übergabe an die ZBD-Datenbank, als sekundäre Mischdatei im WordPerfect Format, um die Hinweiszettel mit den vollständigen über die Datenbankfeldlängen hinausgehenden Texten ausdrucken zu können, und im ekz-MAB-Format, um die ausgegebenen Daten in gleicher Weise wie ekz-Datensätze bearbeiten zu können. - Geplant ist, künftig nur noch das ekz-MAB-Format zu verwenden, das als Universalschnittstelle zur ZBD-Datenbank - und damit zum ALS-Erwerbungsmodul - und zum ALS-Katalog dienen kann.
- In den Hintergrund sind dagegen die in der Übergangszeit genutzten Programme getreten, mit denen *Vorschlagslisten* und *Hinweislisten* zusammengestellt werden können. Mit ihnen wurden die Stadtteilbibliotheken auf einzelne Titel entweder für Partielieferungen oder für Ersatz- und Nachbestellungen hingewiesen. Die Programme greifen ebenfalls mit Hilfe des ISAM-Systems auf die gespeicherten MAB-Datensätze zu. - Seitdem an jedem beliebigen Tag in der Erwerbungsdatenbank etwa 40.000 bis 50.000 Titel bestellbar sind, stellt sich das Problem der früheren Partielieferungen und damit auch der Vorschlags- und Hinweislisten nicht mehr, mit denen Bestellungen zusammengefaßt wurden.
- Mit weiteren Programmen können *Auswahllisten* zusammengestellt werden. Mit ihnen lassen sich die unterschiedlichsten Aspekte der seit 1991 erworbenen Medien untersuchen. Aufbauend auf ihnen können ebenfalls Literatur-Empfehlungen für Nutzerinnen und Nutzer angefertigt werden.

### **3.3.5 Schnittstellen mit dem ALS-System**

Für den Datentransfer von der Paradox- zur ALS-Erwerbungsdatenbank wurde das Konzept zusammen mit den englischen Anbietern entwickelt. Mit Hilfe einer „ASCII delimited“-Datei werden die für die Identifikation und Bestellung notwendigen Daten in das ALS-Erwerbungsmodul übertragen. Für jede Bestellung eines Titels durch eine Bücherhalle wird ein Datensatz mit den erforderlichen Informationen und einer eindeutigen Bestellnummer - die auf der ekz-Nummer aufbaut - an die Paradox-Datenbank zurückgesandt. Im Gegenzug dazu überträgt die Paradox-Datenbank dann wieder mit eindeutigen Rechnungsnummern, die sich auf die Bestellnummern beziehen, Daten über Lieferungen, Teillieferungen oder Stornos, die die entsprechenden budgetären Be- oder Entlastungen auf den internen Konten der Stadtteilbibliotheken veranlassen.

### **3.4 Eine wichtige Ergänzung: die Lieferantendaten**

„Der einzige Buchhändler des Systems“ könnte nicht wirksam arbeiten, wenn er nicht über eine Lieferantentabelle in der ZBD-Datenbank verfügen würde, über die die vielen Bestellungen mit dem Buchhandel abgewickelt werden.

Für die einzelnen Bestellungen werden Relationen zwischen den Titeln, den Lieferanten und den Bücherhallen hergestellt. Die Bestellungen werden dabei durch eine vom ALS-Erwerbungsmodul gesandte Datei mit „Orderlines“ ausgelöst, die im DBASE III+ Format gefaßt sind. Dabei werden die im ALS-Modul stattfindenden Rechengänge zu Kontrollzwecken selbst vollzogen. Ähnliches gilt, wenn die Lieferung eingeht. Nach Aufruf der Bestellung in der Datenbank wird die Auftrags erledigung bestätigt. Es werden für die einzelnen Bücherhallen und Titel jeweils „Invoicelines“ und gegebenenfalls auch „Cancellationlines“ - beide ebenfalls im DBASE III+ Format - kreiert, Verteilerzettel ausgedruckt und die Konten der Bücherhallen sowie der Lieferanten entsprechend fortgeschrieben.

### **3.5 Ausblick auf die weitere datentechnische Entwicklung**

Bei diesem Stand der Automation und der Verwirklichung des virtuell integrierten Geschäftsgangs ruft nahezu alles danach, mit elektronischer Datenübermittlung die Bestellung noch weiter zu rationalisieren und zu beschleunigen. Erste Versuche laufen - weiteres wird sicherlich folgen.

## **4 Etwas zum Erfolg des virtuell integrierten Geschäftsgangs**

Was hat der virtuell integrierte Geschäftsgang denn nun seit seiner Einführung gebracht? Eine Antwort wurde bei der Darstellung des Standing-Order-Verfahrens bereits gegeben: es ist die größere Titelbreite, die das System der Hamburger Öffentlichen Bücherhallen aufgenommen hat. Allein mit der Absicht, dies zu tun, wäre es nicht gelungen. Der neue Geschäftsgang hat hierfür die wesentlichen technischen Voraussetzungen geschaffen. Ohne ihn wäre ein recht viel höherer Personaleinsatz erforderlich gewesen.

Der neue Geschäftsgang hat darüber hinaus die Bearbeitungszeiten erheblich verringert und den Erwerbungsprozess von einer beträchtlichen Zahl von Arbeitsschritten sowie Zwängen befreit, die einleitend dargestellt wurden. Wurden vorher durchschnittlich 26 Wochen - und in Einzelfällen sehr viel mehr - vom ersten Auftauchen eines Titels im System bis zum Einstellen der Staffelexemplare benötigt, so beträgt diese Frist jetzt sieben bis neun Wochen - mit einer Tendenz, noch kürzer zu werden.

Erweiterte Titelbreite und erhöhte Aktualität sind aber letzten Endes nur Zwischenziele. Der eigentliche bibliothekarische Erfolg läßt sich nur messen, wenn gefragt wird, wie die Bestände genutzt wurden und werden. Komplex, wie die Verhältnisse in Bibliotheken nun einmal sind, hängt er jedoch ebenfalls von anderen Faktoren ab, wie der Höhe der verfügbaren Medienmittel, der Präsentation im Freihandregal - d.h. sind genügend nicht mehr relevante Titel gelöscht worden, damit die Aktualität ins Auge fällt - und der Möglichkeit auf das Gesamtangebot des Systems zuzugreifen, weil das verwendete Computerprogramm den erforderlichen Überblick verschafft.



Die letzten Jahre haben mit jährlichen Raten von etwa 10 vHdt. erhebliche Ausleihsteigerungen gebracht. Sie setzten ein, nachdem mit dem Wirtschaftsplan 1991 die Medienmittel erhöht wurden, die EDV-Umstellung der Bücherhallen Fortschritte machte und das Erwerbungsverfahren neu strukturiert wurde.

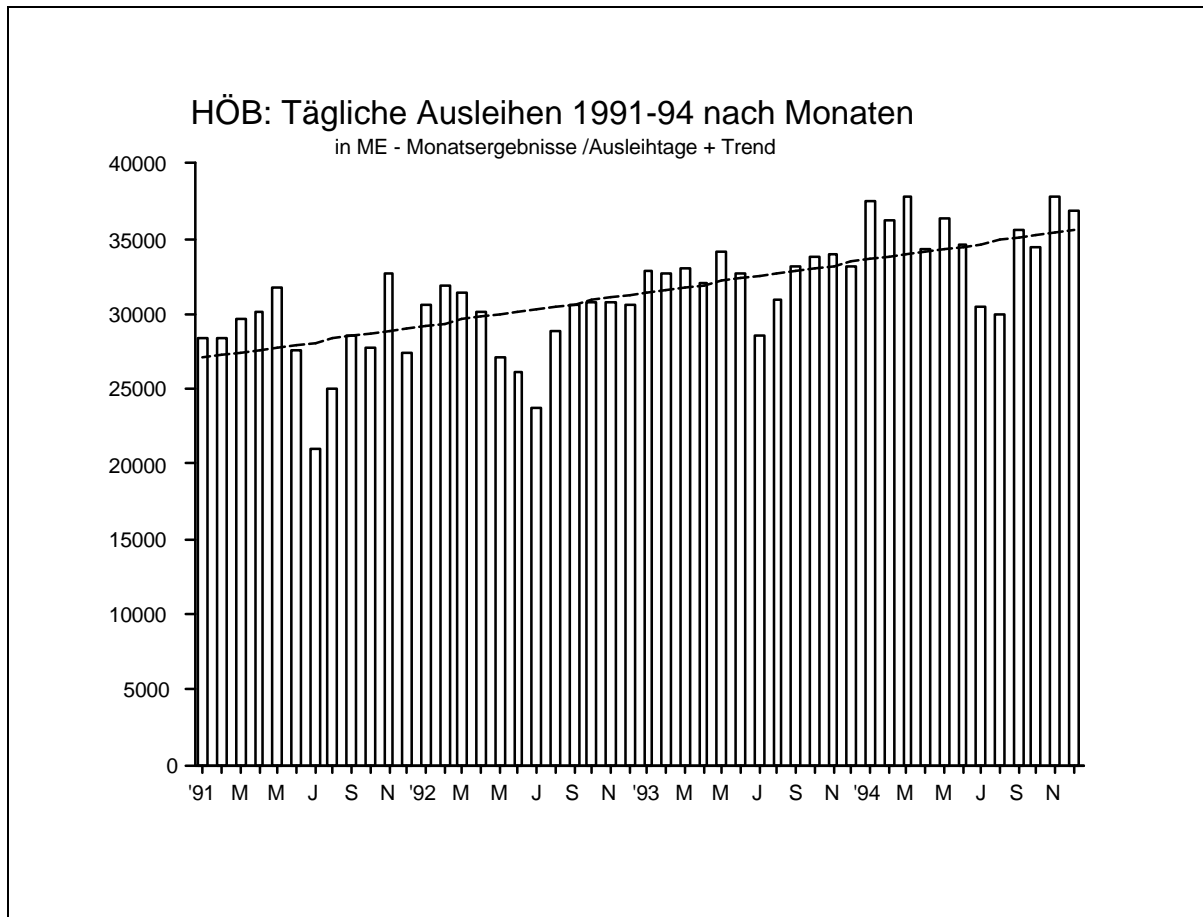


Figure 1 Tägliche Ausleihen 1991 bis 1994 nach Monaten

Betrachtet man die Entwicklung der Jahre 1991 bis 1994 im Zusammenhang, ergibt sich eine bemerkenswerte Aufwärtsentwicklung, wie sie die vorstehende Grafik zeigt, in der die Zahl der täglichen Ausleihen von Monat zu Monat dargestellt ist - ganz bewußt, um mit einer noch faßbaren Zahl im Zehntausenderbereich anzudeuten, welche Mengen in den Bibliotheken schon rein physisch Tag für Tag zu bewältigen sind.

Möglicherweise deuten die steigende Ausleihen daraufhin, daß sich nicht nur das Angebot, sondern auch die Nachfrage nach den Diensten der Bücherhallen verändert hat. Um hier etwas Klarheit zu schaffen, hat die Stiftung gemeinsam mit dem Fachbereich Bibliothek und Information der Fachhochschule Hamburg im Februar 1994 eine Nutzerbefragung durchgeführt, die Aufschluß über die Wirkung von Angebots- und Nachfrageänderungen geben sollte - insbesondere ob und wie sich höhere berufliche Anforderungen, Arbeitslosigkeit, vermehrte Freizeit und die sich wandelnde Medienwelt auswirken. Der im Juli 1994 vorgelegte Bericht<sup>8</sup> kommt zu folgendem Ergebnis:

*Die Ausleihsteigerung, die die HÖB im Jahre 1993 erzielen konnten, ist zum Teil auf die Gewinnung neuer Benutzer und Benutzerinnen zurückzuführen, zum größeren Teil aber durch die gestiegene Ausleihe der bisherigen Benutzer/Benutzerinnen zu erklären. Die Gründe hierfür sind sowohl verändertes Nachfrageverhalten: die Benutzer und Benutzerinnen benötigten mehr Informationen, hatten mehr Zeit, weniger Geld zum Bücherkauf, wie auch die verbesserten Angebote und Dienstleistungen der HÖB: besseres Medienangebot, Leihverkehr zwischen den einzelnen Bücherhallen...*

*Die HÖB haben eine große Gruppe von langjährigen Benutzern und Benutzerinnen, die die Verbesserungen deutlich wahrnehmen. Dies zeigt sich bei der Beurteilung des Medienangebotes, die gegenüber den Ergebnissen der vorherigen Nutzerbefragungen besser ausfällt. Die Erhöhung der Medienmittel und die größere Transparenz der*

---

8 Gudrun Bischoff-Kümmel, Karin Kollmann, Gudrun Laubach, Karsten Meincke, Heidi Schnoor, Hella Schwemer-Martienßen: Gründe für die Ausleihsteigerung im Jahre 1993: Befragung zur Zufriedenheit mit dem Medienangebot und den Dienstleistungen der Hamburger Öffentlichen Bücherhallen: Reihe "Wer nutzt die Bücherhallen?": Hamburg 1994: Eigendruck der Stiftung Hamburger Öffentliche Bücherhallen

*im gesamten System vorhandenen Medien (online-Katalog) und die damit verbundene Möglichkeit des Leihverkehrs haben zu einer größeren Zufriedenheit mit dem Medienbestand geführt...*

*Die Aktualität des Medienangebotes spielt für die Benutzer und Benutzerinnen eine sehr wichtige (wenn auch in den einzelnen Mediengruppen unterschiedliche) Rolle. Die HÖB haben versucht, durch Veränderung des Erwerbungsverfahrens wie auch durch Verkürzung der Buchbearbeitungszeiten die Aktualität des Bestandes zu erhöhen.*

*Die Ergebnisse der Benutzerbefragung lassen sich durch die Aussage zusammenfassen, daß es den HÖB gelungen ist, ihr Image als moderner Dienstleistungsbetrieb durch die Einführung neuer Technologien zu verstärken.*