



Stadtbücherei Biberach

Sonderausgabe: April 2009

**Seit 5 Jahren erfolgreich:  
Bargeldlose Bezahlung auch in Ihrer Stadtbücherei**

Stromrechnung, Kraftfahrzeugsteuer und Versicherungsbeiträge - für all das wird ganz selbstverständlich eine Einzugsermächtigung erteilt. Warum also wird dies nicht auch in Stadtbüchereien für den regelmäßigen Jahresbeitrag und anfallende Säumnisgebühren in Stadtbüchereien angeboten?

2003 wurde die neue Funktion " @banking " in die Produktpalette für das BIBDIA-Portal der Fa. BiBer aufgenommen, die eine Einzugsermächtigung für alle Gebühren ermöglicht. Die Stadtbücherei Biberach konnte als einer der ersten BIBDIA-Anwender im Jahr 2005 diese neue Funktion anbieten. Seitdem wird das Angebot gerne angenommen, denn die Kunden haben schnell erkannt, dass ihnen nach Erteilung der Einzugsermächtigung keine zusätzlichen Kosten mehr für die Anmahnung ihrer ausstehenden Gebühren entstehen können.

Durch die laufenden Abbuchungen kann es außerdem zu keinen Sperrvermerken des Kontos auf Grund zu hoher Gebühren oder abgelaufener Ausweise mehr kommen. Somit können alle Angebote der Stadtbücherei 365 Tage im Jahr auch online ohne Unterbrechung genutzt werden. Dabei behält der Kunde weiterhin die Kontrolle über alle Abbuchungen, da er weiterhin Mahnungen per Post, Email oder SMS erhält.

Aus Sicht der Bücherei wurden die Zahlungsvorgänge an der Servicetheke deutlich reduziert, was die Mitarbeiter entlastet und ihnen mehr Zeit für die Beratung und den Auskunftsdienst lässt, was wiederum den Kunden zu Gute kommt. Bibliothekspolitisch ist das Einzugsverfahren eine einfache, aber sehr effektive Maßnahme zur Kundenbindung.

Um die Zahl der Teilnehmer am Einzugsverfahren stetig zu erhöhen, müssen die Mitarbeiter an der Servicetheke die Kunden immer wieder gezielt auf die Vorteile aufmerksam machen, sei es wenn Gebühren bezahlt werden oder sich neue Leser anmelden. Darauf wird seit Juli 2008 in der Stadtbücherei Biberach besonderer Wert gelegt und der Erfolg kann durch statistische Auswertungen eindrucksvoll belegt werden: Nahmen zum 31.12.2007 nur knapp 18% der aktiven zahlenden Leser am Einzugsverfahren teil, konnte dies bis Ende 2008 auf über 34% fast verdoppelt werden, mittelfristig soll der Anteil auf bis zu 90% erhöht werden.

Von Seiten der Kunden ist die Umstellung von Barzahlung auf Einzugsermächtigung schnell und einfach: Ein spezielles Formular wird ausgefüllt, auf dem die Bedingungen der Einzugsermächtigung durch Unterschrift anerkannt werden. Der Kunde erhält einen Beleg mit allen wichtigen Informationen, zum Beispiel über die Kündigungsfrist. Die Teilnahme am Einzugsverfahren setzt voraus, dass der Kontoinhaber volljährig und unbeschränkt geschäftsfähig ist. Die Daten werden dann von den Mitarbeitern im Service in die entsprechenden Felder im BIBDIA-Portal eingetragen. Damit ist der Kunde für die Einzugsermächtigung freigeschaltet.

Die BIBDIA-Anwendung ist so programmiert, dass zunächst alle Kunden, die eine Einzugsermächtigung erteilt haben, herausgefiltert werden. Gleichzeitig wird geprüft, welche Ausweise innerhalb der nächsten 14 Tage ungültig werden und auf welchen Konten offene Gebühren sind. Diese Daten werden in eine Liste geschrieben, die routinemäßig überprüft wird. Der zuständige Mitarbeiter startet den Job mindestens einmal pro Woche. Erst dann sind die Ausweise der Leser ab dem jeweiligen Ablaufdatum verlängert und die Gebühren auf den Konten als bezahlt eingetragen.

Das Programm gibt zwei Textdateien aus mit dem Gesamtbetrag der Abbuchungen sowie einer Einzel-Aufstellung aller gebührenpflichtigen Leser. Eine weitere Datei wird im normierten DTAUS-Format (Format für die Auftragserteilung an inländische Kreditinstitute in Deutschland<sup>1</sup>) erzeugt und enthält verschlüsselt die Kontodaten sowie die ausstehenden Gebühren der Leser.





**Stadtbücherei Biberach**

**Sonderausgabe: April 2009**

Die Ausdrucke sowie die erzeugte Datei werden auf einer Diskette gespeichert und zusammen mit einer Annahmeanordnung an die Stadtkasse gegeben. Von dort wird die Diskette an das Kreditinstitut weiterleitet. Sobald die Einzahlungen beim Kreditinstitut eingegangen sind, erhält die Stadtbücherei eine Benachrichtigung über den Eingang der Gebühren und bucht diese als Einnahmen. Falls ein Konto nicht gedeckt war oder die Kontodaten falsch angegeben waren, bekommt die Stadtbücherei eine Rücklastschrift des Kreditinstituts. Die Gebühr für die Rücklastschrift wird den Kunden zusammen mit den offenen Forderungen in Rechnung gestellt. In diesen Fällen wird dann das Konto gesperrt und die Einzugsermächtigung vorläufig ausgesetzt, bis die Zahlungen geleistet bzw. die Bankdaten korrigiert wurden. Derartige Probleme treten jedoch selten auf: Im letzten Jahr wurden durchschnittlich 2 Rechnungen pro Monat geschrieben.

Die Einführung des neuen Service war insgesamt recht problemlos. Die Zusammenarbeit mit dem Kreditinstitut verläuft, nachdem kleinere Anfangsschwierigkeiten beseitigt wurden, ohne Probleme. Die meisten Abstimmungen waren im Vorfeld mit der Stadtkasse zu treffen. So ist beispielsweise zum jetzigen Zeitpunkt das Datenaustauschverfahren ausschließlich mit Diskette möglich, obwohl die Umstellung auf Online-Banking sowohl für die Stadtbücherei als auch das Kreditinstitut eine ideale und deutlich schnellere Lösung wäre.

Zusammengefasst kann festgehalten werden, dass der Service „Einzugsermächtigungen“ für die Stadtbücherei nur Vorteile gebracht hat und mit jedem zusätzlichen Teilnehmer die Effizienz steigert. Zudem ist die Einzugsermächtigung eine effektive Kundenbindungsmaßnahme, die auch ohne Kassenautomat den Mitarbeitern mehr Raum für die Kundenbetreuung gibt.

Sandra Vietz  
Diplom-Bibliothekarin

Medien- und Informationszentrum  
Stadtbücherei Biberach

---

<sup>i</sup> <http://www.bankenverband.de/index.asp?channel=101762&art=1182>