

Sachbearbeitung	BI - Stadtbibliothek		
Datum	05.11.2014		
Geschäftszeichen	BI - 321		
Beschlussorgan	Fachbereichsausschuss Kultur	Sitzung am 28.11.2014	TOP
Behandlung	öffentlich		GD 431/14

Betreff: Erinnerung Leihfristende per E-Mail
(u.a. Antrag der CDU-Fraktion vom 23.06.2014, Nr. 106)

Anlagen: 1

Antrag:

Dem vorgelegten Konzept zuzustimmen.

Martin Szlatki

Genehmigt:	Bearbeitungsvermerke Geschäftsstelle des
<u>BM 1, BM 2, C 2, OB, ZS/F</u>	Gemeinderats:
_____	Eingang OB/G _____
_____	Versand an GR _____
_____	Niederschrift § _____
_____	Anlage Nr. _____

Sachdarstellung:

Zusammenfassende Darstellung der finanziellen Auswirkungen

Finanzielle Auswirkungen: Sachdarstellung)	voraussichtlich ja (s. Ziffer 5 der
Auswirkungen auf den Stellenplan:	nein

1. Anlass

Mit dem Antrag Nr.106 vom 23.06.2014 (Anlage 1 zu GD 431/14) hat die CDU-Fraktion Ulm der Stadtbibliothek folgenden Prüfauftrag erteilt: "Deshalb bitten wir Sie zu prüfen, mit welchem Aufwand und welchen Konsequenzen [...] es möglich wäre, die Bibliotheksnutzer per E-Mail oder SMS daran zu erinnern, dass die Leihfrist von Büchern und anderen Medien abläuft und diese verlängert bzw. abgegeben werden müssen."

2. Blick ins Bibliothekswesen

In die folgenden Ausführungen fließen die Erfahrungen aus anderen öffentlichen Bibliotheken ein. In Baden-Württemberg bieten zum Beispiel Biberach, Heilbronn und Ludwigsburg bereits einen Mailservice an, in Heidelberg, Pforzheim, Reutlingen und Tübingen wird bislang davon Abstand genommen. Die Nutzer der Ulmer Universitätsbibliothek können sich ebenfalls per E-Mail erinnern lassen.

In der Regel wird diese Dienstleistung kostenlos angeboten; die Stadtbibliothek Biberach nimmt dagegen eine jährliche Gebühr von 6 € pro Nutzer.

3. Technik und Organisation

A. E-Mail-Erinnerung

Seit dem Frühjahr 2013 versendet die Stadtbibliothek Ulm bereits Benachrichtigungen über bereitstehende vorbestellte Medien erfolgreich und ohne nennenswerte Probleme per E-Mail. Erinnerungen per E-Mail können dementsprechend ohne zusätzliche EDV-Kosten bewerkstelligt werden und dabei zwei Tage vor Leihfristende auf die Verlängerungsmöglichkeiten der Stadtbibliothek im Online-Katalog bzw. am Telefon-Computer verweisen.

Mit diesem neuen Service entsteht für die Stadtbibliothek ein erhöhter Verwaltungsaufwand (am jeweiligen Dienstag z. B. manuelles Anstoßen des E-Mail-Versandes, Fehlerkontrolle, Archivierung). Klarzustellen ist, dass kein Rechtsanspruch auf die E-Mail-Zustellung besteht, sondern die Verantwortung für den E-Mail-Account beim Kunden liegt (z. B. falsche Adresse, volles Postfach, Spamfilter) und das Überschreiten der Leihfrist unabhängig von der Erinnerung zu Säumnis- bzw. Mahngebühren führt.

B. SMS-Erinnerung

Die Einführung der Erinnerung per SMS ist nicht sinnvoll. Durch die zunehmende Verbreitung von Smartphones ist der SMS-Versand stark rückläufig (im Jahr 2013 laut Bundesnetzagentur minus 37% im Vergleich zum Vorjahr), weshalb aktuell zum Beispiel die Stadtbibliothek Bielefeld diesen Service nach

Jahren eingestellt hat. Deshalb sieht die Stadtbibliothek Ulm von dieser auch mit zusätzlichen IT-Kosten verbundenen Investition ab.

4. Ziele und Nutzen

Die Stadtbibliothek befürwortet eine Erinnerung an das Leihfristende per E-Mail, da sie folgenden Nutzen sieht:

- Kunden- bzw. Bürgerorientierung
- Kundenbindung durch die Vermeidung von Problemen rund um angefallene Gebühren
- Weiterentwicklung der innovativen digitalen Dienstleistungen der Stadtbibliothek im Sinne des eGovernment
- Ggf. weitere Informationsmöglichkeiten zur Stadtbibliothek per E-Mail (unter Beachtung des Datenschutzes)
- Rückgang der telefonischen Verlängerungsanfragen um ca. 30% (vgl. Stadtbibliothek Greifswald)
- Gleichstellung mit der Universitätsbibliothek

Zeitlich ist eine Einführung bereits im 1. Quartal 2015 möglich.

5. Kosten

Durch die Erinnerung an das Leihfristende ist mit einem Rückgang der Säumnis- und Mahngebühren zu rechnen. Die Abfrage bei rund einem Dutzend anderer Bibliotheken ergab ein breites Spektrum an Einnahmenverlusten von unter 1% bis hin zu 25% über mehrere Jahre. Empirisch problematisch ist dabei der Einfluss anderer Faktoren (z. B. gleichzeitige Gebührenerhöhung oder Einführung der Online-Verlängerung). Bei einem angenommenen Wert von 20% werden die Einnahmen der Stadtbibliothek um rund 13.000 € jährlich zurückgehen (2013: 63.606 € Säumnis- und Mahngebühren). Dies würde einen entsprechend reduzierten Medienetat, einen weniger attraktiven Bibliotheksbestand und in der Folge wiederum Nutzer- und Einnahmenverluste nach sich ziehen.

Die Stadtbibliothek schlägt vor, den neuen Service interimswise in den Haushaltsjahren 2015 und 2016 aus dem eigenen Budget zu finanzieren. Auf Basis der tatsächlichen Einnahmenverluste bei den Säumnis- und Mahngebühren ist für das Haushaltsjahr 2017 ff. die weitere Finanzierung bzw. Kompensation zu prüfen.