

LUDGER HÜNING

Abrechnungsverfahren in der Dokumentlieferung

Unter Abrechnungsverfahren versteht man die Rechnungsstellung der liefernden Bibliothek und deren Begleichung durch den Kunden. Unter Dokumentlieferung versteht man die kostenpflichtige Direktbestellung eines Aufsatzes oder Buches durch einen Kunden bei einer Bibliothek sowie die direkte Lieferung des gewünschten Produktes an den Kunden. Derzeit sind im wesentlichen fünf Zahlungsarten verbreitet: Bankeinzug, Kreditkarten, Überweisung, Scheck, Vorkasse. Der Schwerpunkt dieses Beitrages liegt auf den beiden erstgenannten, weil diese am innovativsten und daher am ergiebigsten sind.

Zahlung per Bankeinzug

Der Kunde erteilt auf einem Papierformular oder auf einem Internet-Formular eine Einzugs-ermächtigung, indem er seine Bankverbindung, d.h. Kontonummer, Kreditinstitut und Bankleit-zahl, mitteilt und durch seine Unterschrift (auf dem Papierformular) bestätigt. Das Internet illustriert: Es geht auch ohne Unterschrift. Von dieser Zahlungsmöglichkeit machen über 50 % der Kunden der Tübinger Universitätsbibliothek Gebrauch. Einmal im Monat wird aus der zentralen Kundendatenbank eine Diskette erzeugt (anhand einer Software der Hausbank der Universitätsbibliothek Tübingen), welche die Zahlungen derjenigen Kunden enthält, die ihre Bankverbindung mitgeteilt haben. Diese Diskette wird, zusammen mit einer einzigen Sammel-Annahme-Anordnung, an die Unikasse gesandt. Diese liest die Diskette ein, danach werden die Daten online an die Bank weitergeleitet und so die Zahlungen angestoßen. Bei der Diskette handelt es sich um eine sogenannte DTA-Diskette, nach dem Standard „Disketten-Clearing-Verfahren“. Das Ganze bedeutet eine große Vereinfachung und Zeitersparnis gegenüber den Verfahren Überweisung oder Scheck, da für alle Kunden eine einzige Annahme-Anordnung und nur ein einziger großer Betrag bei der Unikasse eingeht. In Zukunft wäre es wünschenswert, den Datenaustausch mit der Unikasse online durchzuführen (statt offline per Diskette und Papier-Annahme-Anordnung).

Zahlung per Kreditkarte

Die Universitätsbibliothek Tübingen war die erste und ist derzeit die einzige wissenschaftliche Bibliothek - neben der Bayerischen Staatsbibliothek München -, die Kreditkarten als Zahlungsmittel in der Dokumentlieferung anbietet. Die Bayerische Staatsbibliothek akzeptiert nur VISA-Karten (die vollständige Unternehmensbezeichnung lautet: B+S Card Service GmbH). Die Besonderheit in München liegt darin, dass ein Vertrag mit der Firma Airplus abgeschlossen wurde, einer Tochterfirma der Lufthansa, welche die Abrechnungen besorgt, nicht mit VISA direkt. Der Kunde nennt - wie beim Bankeinzug auf einem gedruckten oder elektronischen Bestellformular - den Produktnamen seiner Kreditkarte (VISA oder EUROCARD/MASTERCARD), die Kartenummer und die Gültigkeitsdauer. Einmal im Monat wird aus der Kundendatenbank pro Kreditkartengesellschaft je eine sogenannte Faxliste erzeugt, welche die nötigen Angaben enthält: Das sind Kartenummer, Gültigkeitsdauer und Betrag. Diese Listen werden mit je einer Sammel-Annahme-Anordnung an die Unikasse weitergeleitet. Diese unterschreibt und faxt die Liste an die Kreditkarten-Gesellschaften. Nach etwa vier Wochen erfolgt die Gutschrift auf das entsprechende

Konto bei der Universität. Dieses Verfahren ist ein Offline-Verfahren. Man nennt es „Mailorder-Verfahren“.

Bisher wäre für ein Online-Verfahren ein Transaktionsterminal erforderlich, um die Kartenummer einzutippen (da die Karte physisch nicht vorliegt). Diese kleinen Terminals sind aber recht teuer, ob gemietet, geleast oder gekauft. Für die noch relativ geringen Transaktionsvolumina lohnt sich das nicht, ganz abgesehen vom technischen Aufwand für die Wartung. Neu sind Software-Lösungen, wie sie die Bayerische Staatsbibliothek seit Mitte 1998 praktiziert. Über eine ISDN-Leitung wird direkt online abgerechnet. Wünschenswerter Vorteil ist ein geringeres Disagio, etwa 3,6 % und weniger. Das Disagio, das ist die Gebühr, welche die Kreditkartengesellschaft für ihre Dienstleistung berechnet, beträgt in Tübingen 3,9 % bei VISA und 3,6 % bei EUROCARD/MASTERCARD von jedem Rechnungsbetrag. Angesichts der Vorteile der Kreditkarten erscheint ein solches Disagio insgesamt gerechtfertigt, denn:

1. Kreditkarten sind ein sicheres Zahlungsmittel, denn die Transaktion erfolgt stets fristgerecht durch eine Gutschrift der Kreditkarten-Gesellschaft. VISA garantiert sogenannte „genehmigungsfreie Höchstbeträge“ bis 100,- DM. Bei Überweisungen ist man darauf angewiesen, dass der Schuldner fristgerecht überweist. Die sogenannte Kleinbetragsregelung der Landeshaushaltsordnung Baden-Württemberg - in anderen Bundesländern wird es ähnliche Regelungen geben - verhindert überdies die Beitreibung von Beträgen unter 10,- DM.
2. Kreditkarten sind ein sparsames Zahlungsmittel, denn die enormen Bankgebühren für Auslandsüberweisungen, die meistens in scharfem Kontrast zu den eher geringen Rechnungsbeträgen stehen, gehen zum Teil zu Lasten der Universität.
3. Kreditkarten sind gerade für eine Sondersammelgebietsbibliothek mit vielen ausländischen Kunden ein wichtiger Service.
4. Kreditkarten sind in der Geschäftswelt bereits seit langem eingeführt; sie sind ein bequemes, zeitgemäßes und daher ein kundenfreundliches Zahlungsmittel und deshalb eine sinnvolle Ergänzung des Dienstleistungsspektrums. Vor allem werden sie schlichtweg nachgefragt: Eine Prager Kollegin schrieb unlängst: *„Using Master Card is twice cheaper for us than paying invoices in bank and for you I hope it would be also a safer and quicker way to receive money. We would really prefer this way of payment.“*
5. Kreditkarten helfen, den Verwaltungsaufwand zu reduzieren und damit Kosten zu sparen.
6. Kreditkarten sind eine Alternative zum Bankeinzug, da man nur von Konten bei deutschen Kreditinstituten einziehen lassen kann.

Den Rahmen zur Einführung von Kreditkarten in der Universitätsbibliothek Tübingen bildet das Projekt der Deutschen Forschungsgemeinschaft SSG-S (SonderSammelGebietsliteratur-Schnell) zur Beschleunigung der Dokumentlieferung in den Sondersammelgebieten. Die Deutsche Forschungsgemeinschaft fördert ausdrücklich innovative Technologien.

Exkurs:

Auch EC-Karten oder Geldkarten, sogenannte Chipkarten, könnten in Universitätsbibliotheken bzw. Universitäten Vorteile bieten und Erleichterungen schaffen, sowohl für die Benutzer als auch die Verwaltung. Hinzu kommt, dass die neuen EC-Karten bereits mit einem Chip ausgerüstet sind. Sie könnten eingesetzt werden zur Bezahlung von Mahngebühren an der Leihstelle bzw. der Lehrbuchsammlung - und warum nicht auch in der Mensa, an Kopierern, in Telefonen der Telekom oder anderer Anbieter, vielleicht noch kombiniert mit einer Zugangsberechtigung für Rechenzentren oder dergleichen Dinge mehr? *Last but not least* machen auch die Tests mit

electronic cash im Internet Fortschritte, sind jedoch noch nicht zur Serienreife gelangt.

Zahlung per Überweisung

Der Kunde erhält zusammen mit der Rechnung einen weitgehend vorausgefüllten Überweisungsträger (Titelgruppe, Buchungsabschnitt usw.). Ausländischen Kunden wird die Überweisung auf ein Konto bei der Postbank empfohlen, weil dies international noch am günstigsten ist. Für jede einzelne Rechnung muss eine Annahme-Anordnung erstellt werden.

Gerechtigkeitshalber muss hinzugefügt werden, dass Institutionen wie Klöster, Universitäten und Firmen in der Regel nicht per Bankeinzug oder per Kreditkarte zahlen können. Das mag sich ändern, denn beispielsweise für das Bezahlen ausländischer Zeitschriftenrechnungen böte eine Kreditkarte möglicherweise auch für eine erwerbende Universitätsbibliothek Vorteile. Die Bezahlung per Scheck ist selten, umständlich und relativ wenig sicher.

Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt einmal im Monat, in Form einer Sammelrechnung pro Kunden, aus der zentralen Kundendatenbank. Hierbei handelt es sich um eine Access-Datenbank von Microsoft. Die Kundendatenbank umfasst rund 2.600 Kunden. Es wird grundsätzlich eine Sammelrechnung gestellt (Einzelrechnung nur auf ausdrücklichen Wunsch), und zwar für nahezu sämtliche Produkte bzw. Dienstleistungen der Universitätsbibliothek Tübingen. Dies sind im Bereich der Dokumentlieferung SSG-S, DBI-Link, im Laufe des Jahres 1998 auch Subito, die Produkte der Repro-Stelle, die Online-Recherchen der Datenbankdienste, und ab 1999 wird auch die Abo-Verwaltung für die Publikationen der Universitätsbibliothek Tübingen, zum Beispiel die theologische Datenbank ZID (Zeitschriften-Inhalts-Dienst Theologie), über diese zentrale Kundendatenbank erfolgen. Ein Problem der Subito-Software ist, dass sie keine Annahme-Anordnungen erzeugt. Der Grund dafür liegt wohl in der Tatsache, dass sie eine Weiterentwicklung der Dokumentlieferungs-Software der Technischen Informationsbibliothek in Hannover (TIB) ist; die TIB ist kassenmäßig selbständig, im Gegensatz zu einer Universitätsbibliothek, die auf die Unikasse angewiesen ist.

Für die Zahlungen per Bankeinzug und für jede Kreditkarten-Gesellschaft wird je eine Sammel-Annahme-Anordnung erzeugt sowie Einzel-Annahme-Anordnungen für die Überweisungen. Der Kunde erhält die Rechnung mit der Post (mit dem Produkt, zum Beispiel einer Aufsatzkopie, hat er einen Lieferschein erhalten), die Annahme-Anordnungen werden mit einer Kopie der Rechnung an die Kasse gegeben. Die Kasse überwacht für die Universitätsbibliothek die Zahlungseingänge und mahnt gegebenenfalls. Nur bei Unregelmäßigkeiten meldet die Kasse diese an die Universitätsbibliothek, so dass nicht-zahlende Kunden gesperrt werden können. Eine aufwendige Eintreibung lohnt sich wegen der geringen Einzelbeträge meistens nicht. Haushaltsrechtlich letztendlich nicht befriedigend gelöst ist der Verbleib der Einnahmen. Dies wird auf dem Weg diverser Umbuchungen versucht. Eine Erhöhung des Einnahme-Solls durch das zuständige Ministerium ist jedenfalls nicht der richtige Weg, wenn es darum geht, wirtschaftliches Handeln in den Dienststellen den Universitätsbibliotheken des Landes zu fördern.

Andere Abrechnungsverfahren

Im nordrheinwestfälischen Jason wird mit sogenannten „Transaktionsnummern“ abgerechnet. Diese müssen vor der Bestellung gekauft werden. Die Abrechnung erfolgt über das lokale System.

Ferner gibt es die sogenannten „Abrechnungsnummern“ des Marburger Aufsatzkopierdienstes. Dieser Aufsatzkopierdienst ist nur für Bedienstete der Universität Marburg, d.h. einen relativ begrenzten Kundenkreis. Auch hier müssen die Nummern im voraus gekauft werden. Es ist ein eigenes Generierungsprogramm erforderlich, um die Nummern auszudrucken. Die Nummern müssen auf den Auftrag aufgeklebt bzw. bei der Bestellung am Bildschirm eingegeben werden. Im Zuge der Lieferung erfolgt ihre Entwertung. Insgesamt erscheint dies Verfahren relativ umständlich und nicht für einen größeren Kundenkreis praktikabel. Vielleicht ist es eher ein Übergangsstadium auf dem Weg zu direkter Bezahlung.

Genannt seien noch diverse Lieferdienste im anglo-amerikanischen Raum, wo wegen des Copyrights je nach Aufsatz individuelle Preise gezahlt werden müssen. Verglichen mit inländischen Dokumentlieferdiensten sind die Preise vergleichsweise hoch, in der Regel circa 20 Dollar pro Aufsatz. Nicht zuletzt existieren kostenlose Dokumentlieferdienste wie zum Beispiel LEA, der Lokale Elektronische Aufsatzlieferdienst der Universitätsbibliothek Karlsruhe, der allerdings ausschließlich Bediensteten der Universität zur Verfügung steht. Es muss erlaubt sein zu fragen, ob nicht eine kostenlose universitätsinterne Dokumentlieferung betriebswirtschaftlich letztendlich preiswerter ist als eine aufwendige Rechnungsstellung mit gegenseitiger Verrechnung inneruniversitärer Haushaltsmittel. Eine wichtige Rolle im Zusammenhang mit Abrechnungsverfahren in der Dokumentlieferung spielt auch die Preisgestaltung. Erstens entscheidet sie natürlich über Angebot und Nachfrage und damit das Kundenverhalten. Zweitens vereinfachen Pauschalpreise spürbar die Abrechnung. Die manchmal abschreckend unübersichtliche Preisgestaltung einzelner Lieferbibliotheken in den DBI-Link-Supplierhinweisen kann keineswegs kundenfreundlich genannt werden. Das erklärte Ziel muss lauten: Eine einheitliche Preisgestaltung für sämtliche Dokumentlieferdienste und einen einheitlichen Geschäftsgang in der Dokumentlieferung.

Erfahrungen

Die Erfahrungen in Tübingen sind uneingeschränkt positiv. Die Abrechnung sowohl per Bankeinzug als auch per Kreditkarte verläuft völlig problemlos. Die Zahl der Kreditkarten-Zahler nimmt langsam aber sicher zu, ebenso die Transaktionsvolumina. Sowohl andere Universitätsbibliotheken aus anderen Bundesländern als auch das Stuttgarter Wissenschaftsministerium interessieren sich mittlerweile für Kreditkarten in der Tübinger Dokumentlieferung. Das unterstreicht die Bedeutung dieses Durchbruchs, nicht zuletzt für die von der Deutschen Forschungsgemeinschaft angestrebte Weiterentwicklung der überregionalen Literaturversorgung.

Hüning, Ludger: „Abrechnungsverfahren in der Dokumentlieferung“. In: Nur was sich ändert, bleibt. 88. Deutscher Bibliothekartag in Frankfurt am Main 1998. Hg. von Sabine Wefers. Frankfurt am Main: Klostermann 1999. S. 278 - 283.

<http://www.klostermann.de/>