



**S t R H**  
Wien

## STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10  
A-1082 Wien

Tel.: 01 4000 82829 FAX: 01 4000 99 82810

E-Mail: [post@stadtrechnungshof.wien.at](mailto:post@stadtrechnungshof.wien.at)

[www.stadtrechnungshof.wien.at](http://www.stadtrechnungshof.wien.at)

StRH I - 10/18

MA 13, Prüfung des Kassenmanagements

der Büchereien Wien

## KURZFASSUNG

*Der Stadtrechnungshof Wien prüfte das Kassenmanagement in den Büchereien Wien der Magistratsabteilung 13 hinsichtlich Ordnungsmäßigkeit und Vollständigkeit sowie das Funktionieren des dazugehörigen eingerichteten internen Kontrollsystems.*

*In drei ausgewählten Zweigstellen der Büchereien Wien wurden unvermutete Kassenprüfungen durchgeführt, wobei insbesondere die ordnungsgemäße Führung der Kassenaufzeichnungen, die Übereinstimmung des Kassen-Soll-Bestandes mit dem Ist-Bestand sowie die Einhaltung der Sicherheitsvorkehrungen überprüft und auch überwiegend festgestellt wurde.*

*Positiv war anzumerken, dass die Magistratsabteilung 13, Büchereien Wien, für ihre Mitarbeitenden ein eigens entwickeltes Schulungsprogramm mit abschließender Wissensabfrage im Weg der Intranet-Plattform angeboten hatte, um die Qualität im Kassenmanagement zu verbessern und eine ordnungsgemäße Kassengebarung sicherzustellen. Diese Inhalte wären den Mitarbeitenden künftig verpflichtend vorzugeben.*

*Verbesserungspotenziale wurden im Bereich der Kassensicherung und des internen Kontrollsystems festgestellt.*

*Die vermehrte Inanspruchnahme der in den Zweigstellen eingesetzten Automaten zeigten Möglichkeiten für den weiteren Ausbau der bargeld- und berührungslosen Bezahlung auf.*

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Magistratsabteilung 13, Büchereien Wien, einer stichprobenweisen Prüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung einer diesbezüglichen Schlussbesprechung der geprüften Stelle mit. Die von der geprüften Stelle abgegebene Stellungnahme wurde berücksichtigt. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

## INHALTSVERZEICHNIS

1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien.....	7
1.1 Prüfungsgegenstand.....	7
1.2 Prüfungszeitraum .....	7
1.3 Prüfungshandlungen.....	7
1.4 Prüfungsbefugnis.....	8
1.5 Vorberichte .....	8
2. Gliederung der Magistratsabteilung 13.....	8
3. Tätigkeiten der Büchereien Wien.....	8
4. Dienstanweisungen und Handlungsanleitungen .....	8
5. Elektronische Datenverarbeitung der Applikation BIBLIOTHECAplus.....	9
6. Hardware-Unterstützung im Entlehn- bzw. Rückgabebetrieb .....	10
6.1 Selbstverbuchungsgeräte ohne Bezahlungsfunktion.....	10
6.2 Bezahl- und Selbstverbuchungsautomaten .....	10
6.3 Kassenautomaten in der Hauptbücherei.....	12
6.4 24h-Rückgabeautomaten .....	12
6.5 Störungsbehandlung der Automaten .....	12
7. Kasseneinnahmen der Büchereien Wien 2016 und 2017 .....	13
8. Kassengebarung .....	14
8.1 Kassenbehältnisse der Büchereien Wien .....	14
8.2 Kasseneröffnung und Kassenschließung .....	15
8.3 Kassenaufzeichnungen .....	16
8.4 Überprüfung des Kassenstandes .....	16

8.5 Barer und unbarer Zahlungsverkehr der Büchereien Wien.....	17
8.6 Aufgaben der Mitarbeitenden in den Büchereien der Stadt Wien .....	18
9. Mitarbeitende im Kassendienst.....	19
10. Kassenübergaben .....	20
11. Kassenprüfung .....	20
11.1 Kassenprüfung durch die Dienststelle .....	21
11.2 Internes Kontrollsystem .....	23
11.3 Sicherheitsvorkehrungen .....	24
11.4 Verwahrung der Kassenbestände .....	26
11.5 Geldabfahren .....	27
11.6 Alarmvorrichtungen.....	27
12. Zusammenfassung der Empfehlungen .....	28

## TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1: Einnahmen der Büchereien Wien 2016 und 2017 nach Regionen .....	13
Tabelle 2: Anzahl Kassenbehältnisse nach Regionen und Zweigstellen der Büchereien Wien zum Stichtag 31. Juli 2018 .....	15

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abs. ....	Absatz
AV.....	Audio Visuell
bzgl.....	bezüglich
bzw. ....	beziehungsweise
CD-ROM.....	compact disc read-only memory
DVD.....	digital versatile disc
EC .....	Eurocheque

EDV .....	Elektronische Datenverarbeitung
E-Mail .....	Elektronische Post
etc.....	et cetera
EUR.....	Euro
GZ .....	Geschäftszahl
https.....	Hypertext Transfer Protocol Secure
IKS.....	Internes Kontrollsystem
inkl. ....	inklusive
IT .....	Informationstechnologie
KVM.....	Allgemeine Kassen- und Verlagsvorschrift für den Magistrat der Stadt Wien
lit. ....	litera
lt.....	laut
MA .....	Magistratsabteilung
MD-OS.....	Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit
Mio. EUR .....	Millionen Euro
MS .....	Microsoft
NFC .....	Near field communication (berührungsloses Bezahl- en)
Nr.....	Nummer
PIN .....	Persönliche Identifikationsnummer
rd. ....	rund
s.....	siehe
u.a. ....	unter anderem
u.dgl.....	und dergleichen
usw. ....	und so weiter
z.B. ....	zum Beispiel

## GLOSSAR

### Medienverbuchung

Entlehnung oder Rückgabe von Büchern bzw. Medien.

### V-Pay

Eine Bankkarte.

### BIBLIOTHECAplus

Ist ein EDV-basierendes Bibliotheksmanagementsystem.

### NFC

NFC ist eine Zahlungstechnologie, welche ermöglicht, an ausgewählten und entsprechend gekennzeichneten Akzeptanzstellen kontaktlos zu bezahlen. Das funktioniert ohne PIN oder Unterschrift. Eine mit dieser Technologie ausgestattete Bankomatkarte oder ein NFC-fähiges Gerät (z.B. Smartphone, Tablet) ist an eine NFC-fähige Gegenstelle zu halten. Diese Methode soll die Bezahlung schneller und einfacher machen.

## PRÜFUNGSERGEBNIS

### **1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien**

#### **1.1 Prüfungsgegenstand**

Gegenstand der Prüfung war das Kassenmanagement in den Büchereien Wien der Magistratsabteilung 13.

Die Entscheidung zur Durchführung der gegenständlichen Prüfung wurde in Anwendung der risikoorientierten Prüfungsthemenauswahl des Stadtrechnungshofes Wien getroffen.

Die gegenständliche Prüfung wurde von der Abteilung Kultur und Bildung des Stadtrechnungshofes Wien durchgeführt.

#### **1.2 Prüfungszeitraum**

Die gegenständliche Prüfung begann im dritten Quartal des Jahres 2018. Das Eröffnungsgespräch mit der geprüften Stelle fand in der dritten Juliwoche 2018 statt. Die Schlussbesprechung wurde Mitte Dezember 2018 abgehalten. Der Betrachtungszeitraum umfasste die Jahre 2016 und 2017, wobei gegebenenfalls auch frühere und spätere Entwicklungen in die Einschau einbezogen wurden.

#### **1.3 Prüfungshandlungen**

Bei der Durchführung der Prüfung ergaben sich keine Prüfungshindernisse. Die Prüfungshandlungen umfassten Dokumentenanalysen, Literatur- und Internetrecherchen, Berechnungen, Interviews und drei vor Ort durchgeführte unvermutete Kassenprüfungen am 4. September 2018, 5. September 2018 und 7. September 2018 im Beisein von Vertreterinnen bzw. Vertretern der Magistratsabteilung 13.

Die Ergebnisse der Überprüfung wurden in diesem Bericht nach Schwerpunkten dargestellt.

## **1.4 Prüfungsbefugnis**

Die Prüfungsbefugnis für diese Gebarungsprüfung ist in § 73b Abs. 1 der Wiener Stadtverfassung festgeschrieben.

## **1.5 Vorberichte**

Zum gegenständlichen Prüfungsthema liegen dem Stadtrechnungshof Wien für die vergangenen zehn Jahre keine relevanten Prüfungsberichte vor.

## **2. Gliederung der Magistratsabteilung 13**

Die Magistratsabteilung 13 ist in mehrere Kompetenzstellen- bzw. Fachbereiche gegliedert.

Die im Rahmen der Prüfung angesprochene Abteilung Zentrale Dienste der Teildienststelle Büchereien Wien war für die Bereiche Büchereiverwaltung Personal, Budget/Infrastruktur und EDV verantwortlich.

## **3. Tätigkeiten der Büchereien Wien**

Die Büchereien Wien der Magistratsabteilung 13 als zentrale Kultur- und Bildungseinrichtung der Stadt Wien boten eine umfassende Grundversorgung an Literatur, Kultur und Medien an. In 39 Zweigstellen wurden mit Stand 31. Dezember 2017 rd. 1,4 Millionen Medien zur Ausleihe oder zur Einsicht angeboten. Im Jahr 2017 wurden weiters 9.327 Veranstaltungen für Kinder und Erwachsene abgehalten.

## **4. Dienstanweisungen und Handlungsanleitungen**

Die Grundlage für die Kassiertätigkeit der Magistratsabteilung 13, Büchereien Wien, stellte die KVM in der letztgültigen Fassung vom 5. Juli 2013 dar. Abweichungen von dieser KVM sind, sofern erforderlich, in Sondervorschriften zu regeln. Im Bereich der Magistratsabteilung 13, Büchereien Wien, wurden für die kurzfristigen Übergaben der Kassen (GZ MA 13-0/72/98, vom 6. Dezember 1999) und für die Ausstattung von Zweigstellen mit Alarmanlagen (GZ MD-OS-711715-2014, vom 21. März 2014) jeweils Sondervorschriften der KVM eingeholt.



Arbeitsvorgänge für die Kassierinnen bzw. Kassiere der Büchereien Wien waren auch in einem dafür eigens eingerichteten Intranet der Büchereien Wien (interner Gebrauchsname der Magistratsabteilung 13 "buchwiki") schriftlich festgehalten.

Der Stadtrechnungshof Wien stellte fest, dass die Dienstanweisungen und Handlungsanleitungen der Intranet-Plattform "buchwiki" von der Teildienststellenleitung bis dato nicht per Dienstanweisung verbindlich erklärt wurden.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die Inhalte der Intranet-Plattform, betreffend die Bestimmungen für die im Kassenbereich eingesetzten Mitarbeitenden der Büchereien Wien, für verbindlich zu erklären.

## **5. Elektronische Datenverarbeitung der Applikation BIBLIOTHECAplus**

Gemäß der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien ist die Magistratsabteilung 6 u.a. für die Buchführung hinsichtlich der voranschlagswirksamen und voranschlagsunwirksamen Gebarung sowie der Vermögensnachweisung einschließlich der Doppik, der Debitoren- und Kreditorenbuchhaltung und der Kostenrechnung zuständig.

Das im Bereich der Büchereien Wien eingesetzte Bibliotheksmanagementsystem BIBLIOTHECAplus (vormals Bibliotheca 2000) diente Bibliotheken der EDV unterstützten Bestandsführung von Medien, der Kundinnen- bzw. Kundenverwaltung sowie der Erfassung der Einnahmen und Ausgaben aus der Verleihfähigkeit von Büchern und Medien. Die entsprechende schriftliche Zustimmung für den Einsatz der EDV-Applikation in der damaligen Vorversion Bibliotheca 2000 erfolgte am 17. Juli 2006 durch die Magistratsabteilung 6. Diese schriftliche Zustimmung der Magistratsabteilung 6 für die im Einsatz befindliche Software lag zum Zeitpunkt der Überprüfung zwar vor, jedoch wurde der zwischenzeitliche Eigentümerwechsel der Magistratsabteilung 6 nicht bekannt gegeben.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die formelle Zustimmung der Magistratsabteilung 6 zu der aktuell im Einsatz befindlichen Software BIBLIOTHECAplus einzuholen.

## **6. Hardware-Unterstützung im Entlehn- bzw. Rückgabebetrieb**

### **6.1 Selbstverbuchungsgeräte ohne Bezahlungsfunktion**

Bücher und Medien konnten über Selbstverbuchungsautomaten ohne Bezahlungsfunktion ausgeliehen und retourniert werden. Diese Automaten unterstützten die Büchereien Wien im Entlehn- und Rückgabevorgang als Ergänzung zur Entlehnung bzw. der Rückgabe von Büchern und Medien im Weg des Schaltergeschäftes. Im Jahr 2018 waren insgesamt 22 Geräte in den Zweigstellen im Einsatz. Die Bedienung der Geräte erfolgte per Touchscreen-Eingabe.

### **6.2 Bezahl- und Selbstverbuchungsautomaten**

An einer Vielzahl der 39 Zweigstellen-Standorte der Büchereien Wien wurden seit dem Jahr 2015 ein oder mehrere Bezahl- und Selbstverbuchungsautomaten der neuesten Generation - parallel bzw. ersatzweise für die Selbstverbuchungsautomaten ohne Bezahlungsfunktion in den Zweigstellen eingesetzt. Diese bereits auf die Zahl von 33 Stück angewachsene Automaten-Generation unterstützte den Büchereibetrieb mit integrierten Modulen der Banknoten- bzw. Münzzahlung. Die Bedienung der Geräte erfolgte mittels Feldauswahl am eingebauten Touchscreen. Diese Bezahl- und Selbstverbuchungsautomaten und Selbstverbuchungsautomaten ohne Bezahlungsfunktion entlasteten das Büchereipersonal bei der Entlehnung bzw. Rückgabe von Büchern und Medien bzw. zusätzlich die Kassierinnen bzw. Kassiere in den täglichen Aufgaben. Sämtliche Automaten waren mit der Bibliothekssoftware BIBLIOTHECAplus verbunden. Im Rahmen des Büchereibetriebes wurden alle Zahlungsvorgänge im Zusammenhang mit Ausleihen und Rückgaben der Bücher und Medien über das Bibliotheksmanagementsystem BIBLIOTHECAplus in die zugrunde liegende Datenbank der Büchereien Wien (bereitgestellt durch die Magistratsabteilung 01) übernommen.

6.2.1 Die Teildienststelle teilte mit, dass der Einsatz der Selbstverbuchungsautomaten (Selbstverbuchungsautomat ohne Bezahlungsfunktion und Bezahl- und Selbstverbuchungsautomat) seit dem Einsatz ab dem Jahr 2003 von den Kundinnen bzw. Kunden grundsätzlich geschätzt und vermehrt angenommen wurde. Die Kundinnen bzw. Kunden mussten jedoch in der Bedienung der Geräte (Entlehnung und Rückgabe, Bezahlungsfunktion) oftmals beraten werden.

Künftig wäre es lt. Mitteilung der Büchereien Wien realisierbar, die insgesamt 33 Bezahl- und Selbstverbuchungsautomaten in den Zweigstellen der Büchereien Wien zusätzlich um die Form der bargeldlosen und berührungslosen Bezahlung (EC-Einschub/NFC-Einschübe) zu erweitern. Demnächst soll ein Zweigstellen-Standort im 23. Wiener Gemeindebezirk um diese Funktion der bargeld- und berührungslosen Bezahlung erweitert werden.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die Bezahl- und Selbstverbuchungsautomaten in den Zweigstellen der Büchereien Wien zügig um die Funktion der bargeldlosen und berührungslosen Bezahlung zu erweitern.

6.2.2 Im Rahmen der Kassenprüfungen war festzustellen, dass die Kundinnen bzw. Kunden je nach Zweigstelle unterschiedlich stark von den Mitarbeitenden der Büchereien Wien angeleitet wurden, die Automaten für Ausleihe, Rückgabe, Verlängerungen und Bezahlungen ergänzend zu einer persönlichen Abwicklung zu verwenden.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die Unterstützung der Kundinnen bzw. Kunden an den Automaten an allen Zweigstellenstandorten in gleicher Weise anzubieten.

6.2.3 Eine Auswertung der Büchereien Wien zeigte, dass die Medienverbuchung (Entlehnung und Rückgabe) bei allfälliger Bezahlung an den Automaten (Selbstverbuchungsautomat ohne Bezahlfunktion und Bezahl- und Selbstverbuchungsautomat) im Vergleich zur Medienverbuchung am Schalter von dem Jahr 2016 auf das Jahr 2017 um rd. 11 % anwuchs.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, angesichts der verstärkten Automatenutzung, den Personaleinsatz zu evaluieren und gegebenenfalls eine Neugewichtung ihrer Gesamtaufgaben zu überlegen.

### **6.3 Kassenautomaten in der Hauptbücherei**

In der Hauptbücherei der Büchereien Wien erledigten die Kundinnen bzw. Kunden die Medienverbuchung am Schalter oder an den Selbstverbuchungsautomaten ohne Bezahlungsfunktion. Der Bezahlvorgang konnte ausschließlich an den seit 1. Dezember 2007 installierten Kassenautomaten (zwei Geräte) durchgeführt werden.

An diesen Kassenautomaten konnte neben der Bezahlung mit Bargeld auch bargeldlos (EC, V-Pay) gezahlt werden. Die Akzeptanz der Kundinnen bzw. Kunden war lt. Mitteilung der Büchereiverwaltung (Abteilung Zentrale Dienste der Teildienststelle Büchereien Wien) für den Einsatz der Kassenautomaten gegeben.

### **6.4 24h-Rückgabeautomaten**

Die Rückgabe von Büchern und entliehenen Medien konnte in vier Zweigstellen bzw. Standorten unabhängig von den Öffnungszeiten durch Einwurf in baulich integrierte Rückgabeautomaten an der Fassade der jeweiligen Zweigstellen getätigt werden. An diesen 24h-Rückgabeautomaten konnten im Rahmen der Rückgabe von Büchern und Medien allerdings keine Gebühren bezahlt werden.

Der Stadtrechnungshof Wien stellte fest, dass in den Jahren 2016 und 2017 durchschnittlich rd. 53 Störungstage bei diesen Rückgabeautomaten zu verzeichnen waren. Diese waren lt. Mitteilung der Büchereiverwaltung (Abteilung Zentrale Dienste der Teildienststelle Büchereien Wien) selten in Störungen der Hardware bedingt, sondern waren in Ausfällen durch Wartungsarbeiten der Magistratsabteilung 01 begründet.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, an die Magistratsabteilung 01 mit der vorliegenden Problematik heranzutreten und gegebenenfalls gemeinsam mit dieser eine Lösung im Sinn der Serviceorientierung für Kundinnen bzw. Kunden der Büchereien Wien zu finden, welche das Störungspotenzial der 24h-Rückgabeautomaten minimiert.

### **6.5 Störungsbehandlung der Automaten**

Die Störungsbehandlung der in den Zweigstellen der Büchereien Wien eingesetzten Automaten (Selbstverbuchungsautomaten ohne Bezahlungsfunktion, Bezahl- und Selbstver-

buchungsautomaten, Kassenautomaten und 24h-Rückgabeautomaten) wurde von den EDV-Verantwortlichen der Abteilung Zentrale Dienste der Büchereien Wien wahrgenommen.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl zu evaluieren, ob und inwieweit mit der Aufstellung weiterer Automaten zusätzlicher Personalbedarf in dieser Abteilung anfallen könnte.

## 7. Kasseneinnahmen der Büchereien Wien 2016 und 2017

Im Rahmen des Büchereidienstes wurden Einnahmen u.a. aus Leih- und Verzugsgebühren, Kostenvorschreibungen für Medienersatz, Jahresbeiträgen und ermäßigten Jahresbeiträgen, Tages- und Vormerkgebühren, Kostenersätzen für Ausweise und Handelswaren (z.B. Tragtaschen, Ausdrücke etc.) erzielt.

Die Führung der Kassenaufzeichnungen in den Zweigstellen erfolgte mit BIBLIOTHECPlus. Die Kassenendstände wurden täglich in BIBLIOTHECPlus automatisch erfasst. Die Abrechnungsberichte der Zweigstellen konnten von der Büchereiverwaltung (Abteilung Zentrale Dienste der Teildienststelle Büchereien Wien) jederzeit abgerufen werden.

Neben den Zahlungen im Kassenbereich wurde von den Büchereien Wien auch ein "Online-Bezahlservice" angeboten.

Die Einnahmen des Jahres 2016 beliefen sich auf rd. 2,15 Mio. EUR bzw. im Jahr 2017 auf rd. 2,06 Mio. EUR. Folgende Tabelle stellt die Einnahmen der Jahre 2016 und 2017 der Büchereien Wien dar:

Tabelle 1: Einnahmen der Büchereien Wien 2016 und 2017 nach Regionen

Jahre	2016	2017	Differenz
Hauptbücherei	783.783,43	756.756,25	-27.027,18
Region Nordost	318.769,12	295.049,12	-23.720,00
Region Nordwest	295.033,77	277.757,90	-17.275,87
Region Südost	323.554,90	296.811,87	-26.743,03
Region Südwest	338.672,06	324.785,58	-13.886,48
"Online-Bezahlservice"	85.937,64	112.711,10	26.773,46
Summe	2.145.750,92	2.063.871,82	-81.879,10

Quelle: Magistratsabteilung 13, Büchereien Wien; Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Der Rückgang der Einnahmen vom Jahr 2016 auf das Jahr 2017 in der Höhe von rd. 81.879,-- EUR war lt. Angaben der Büchereien Wien hauptsächlich im Einnahmerückgang für entlehnte AV-Medien (CD-ROM, DVD etc.) begründet. Ab dem Jahr 2018 wurde das Gebührensystem umgestellt und Entlehnungen von AV-Medien lt. Mitteilung der Büchereiverwaltung (Abteilung Zentrale Dienste der Teildienststelle Büchereien Wien) in den erhöhten Jahresbeitrag eingerechnet.

Die höchsten Einnahmen im Vergleichszeitraum wurden in Form von Beiträgen, Verzugs- und Leihgebühren erzielt. Diese Einnahmengruppe repräsentierte im Betrachtungszeitraum jährlich über 90 % der Gesamteinnahmen. Die verbleibenden Einnahmen bestanden aus Vormerkungen, Mediiensätzen sowie aus Einnahmen für die Ausstellung von Ersatzausweisen und Handelswaren.

Von den eingenommenen Geldern wurde im Kassenbereich der Zweigstellen selbst nichts ausgegeben, jedoch standen für kleinere Ausgaben, wie z.B. Briefmarken, Handverläge zur Verfügung. Diese Ausgaben wurden jeweils in Handverlagslisten festgehalten und mit Belegen dokumentiert. Bei Bedarf oder spätestens mit Jahresende wurden die Handverläge über die Kanzlei und das Wirtschaftsreferat ergänzt und abgerechnet. Die Wechselgeldverläge hingegen blieben in der ursprünglichen Höhe in der Zweigstelle.

Die vom Stadtrechnungshof Wien durchgeführte stichprobenweise Überprüfung zeigte eine ordnungsgemäße Führung der Verläge.

## **8. Kassengebarung**

### **8.1 Kassenbehältnisse der Büchereien Wien**

Die Büchereien der Stadt Wien wurden in 5 Regionen mit 39 Zweigstellen unterteilt. Folgende Tabelle stellt die Anzahl der versicherten Kassenbehältnisse nach Regionen dar:

Tabelle 2: Anzahl Kassenbehältnisse nach Regionen und Zweigstellen der Büchereien Wien zum Stichtag 31. Juli 2018

Region	Zweigstellen	Anzahl versicherter Kassenbehältnisse
Hauptbücherei*	1	5
Region Nordost	11	21
Region Nordwest	10	17
Region Südost	9	17
Region Südwest	8	16
Gesamt	39	76
*inkl. dem für die Abteilung Zentrale Dienste der Teildienststelle Büchereien Wien eingerichteten Handverlag		

Quelle: Magistratsabteilung 13, Büchereien Wien; Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Die Hauptbücherei wurde lt. Angabe der Magistratsabteilung 13, Büchereien Wien, als eine eigene Region geführt.

Sämtliche Kassenbehältnisse der Büchereien Wien sind im Weg der Magistratsabteilung 6 zu den vereinbarten Tarifen in Abhängigkeit von der Art des Kassenbehältnisses sowie der darin verwahrten Höhe an Geldmitteln und Wertdrucksorten versichert. Gemäß KVM sind Kassenscheine, die über die Höhe der Versicherung, sowie das Abschlussdatum der Versicherung Aufschluss geben, in den Kassenbehältnissen anzubringen.

Dem Stadtrechnungshof Wien wurde ein Verzeichnis über alle Kassenbehältnisse der Büchereien Wien übermittelt. Die 76 angeführten Kassenbehältnisse wie z.B. Kassensautomaten, Safes bzw. Möbeltresore, Handkassetten, Bezahl- und Selbstverbuchungsautomaten und Handverläge waren je nach Art und Einnahmenkategorie unterschiedlich hoch versichert. Zwei Kassenbehältnisse stellten temporäre Ersatzkassen dar, welche lt. Angaben der Büchereien Wien bei Bedarf (z.B. bei Defekt einer Muldenkasse) eingesetzt wurden.

## 8.2 Kasseneröffnung und Kassenschließung

Die Eröffnung, die Schließung und jede Veränderung des Aufstellungsortes sowie die Versicherungshöhe und der Verwendungszweck der Kassenbehältnisse ist gemäß der

KVM der Magistratsabteilung 6 schriftlich bekannt zu geben. Die stichprobenweise Einschau zeigte, dass die Evidenthaltung der Kassenbehältnisse korrekt erfolgte.

### **8.3 Kassenaufzeichnungen**

Für den täglichen Ausweis des Kassenstandes wurde von den Zweigstellen der Büchereien Wien eine Excel-Liste als Hilfsaufzeichnung verwendet. Zudem wurden diese Tagesbewegungen von einem Bediensteten mit Kassiertätigkeit als monatlicher Bericht in BIBLIOTHECAplus generiert, abgezeichnet und archiviert. Der monatliche Gesamtbericht über die Einnahmen und Auszahlungen aller Zweigstellen wurde von der Büchereiverwaltung (Abteilung Zentrale Dienste der Teildienststelle Büchereien Wien) an die Magistratsabteilung 6 übermittelt, um vor allem die auf Konten der Stadt Wien einlangenden Abfuhrbeträge auf Richtigkeit abzugleichen.

### **8.4 Überprüfung des Kassenstandes**

Der Stadtrechnungshof Wien stellte bei seinen durchgeführten Kassenprüfungen übereinstimmende Kassenstände fest. Bei einer Kassenprüfung war in einer Zweigstelle eine Abweichung vom Kassenstand in der Höhe von 20,-- EUR gegeben. Dieser Differenzbetrag konnte unmittelbar am Folgetag von der für Kassenprüfungen verantwortlichen Bediensteten der Abteilung Zentrale Dienste der Büchereien Wien aufgeklärt werden. Die Bedienstete konnte den Nachweis erbringen, dass der Differenzbetrag bei der Zählung nicht erfasst wurde, da sich diese Banknote noch in der "Money Box" des Selbstverbuchungsgerätes befand.

8.4.1 Der Stadtrechnungshof Wien stellte in diesem Zusammenhang fest, dass die Dokumentation dieses Betrages in Form einer Eintragung in die Spalte Entnahmen, wie im Handbuch "Kassaführung mit den Selbstverbuchungsautomaten mit Bezahlfunktion" vorgeschrieben, nicht erfolgte.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die Dokumentation der Gesamtentleerungen der Automaten wie im Handbuch "Kassaführung mit den Selbstverbuchungsgeräten mit Bezahlfunktion" vorgesehen, ausnahmslos einzuhalten.



8.4.2 In einer Zweigstelle wurde die Unterschriftenliste der KVM, durch deren Unterschrift die Dienstvorschrift von der Kassierin bzw. des Kassiers zur Kenntnis genommen wird, nicht ordnungsgemäß geführt.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die lt. KVM verbindliche Unterschriftenliste ordnungsgemäß zu führen.

### **8.5 Barer und unbarer Zahlungsverkehr der Büchereien Wien**

Hinsichtlich der Möglichkeit der Bezahlung offener Außenstände war zwischen der Bezahlung mittels Schaltergeschäft (persönlicher Kundinnen- bzw. Kundenkontakt), der Bezahlung an Bezahl- und Selbstverbuchungsautomaten, an den Kassenautomaten oder mittels web-basierendem "Online-Bezahlservice" zu unterscheiden.

Die aufgezeigten Bezahlungsmöglichkeiten variierten je nach Zweigstellen-Standort. So konnte in der Hauptbücherei die Bezahlung von offenen Gebühren nicht am Schalter abgewickelt werden, da für die Kundinnen bzw. Kunden eigene Kassenautomaten, an denen auch bargeldlos (V-Pay und EC-Zahlung) bezahlt werden konnte, bereitgestellt wurden.

An den Schaltern der Hauptbücherei wurden lediglich Beratungsleistungen angeboten, sowie die Ausleihe und Rückgabe von Medien durchgeführt.

An den weiteren Zweigstellen-Standorten erfolgte der Bezahlvorgang entweder am Schalter oder an Selbstverbuchungsautomaten mit Bezahlfunktion, den Bezahl- und Selbstverbuchungsautomaten, bei denen zusätzlich zur Medienentlehnung und Medienrückgabe auch eine Bezahlfunktion integriert war.

Als weitere Form der Bezahlung konnten Kundinnen bzw. Kunden das "Online-Bezahlservice" der Magistratsabteilung 13 in Anspruch nehmen. Jede Kundin bzw. jeder Kunde der Büchereien Wien konnte durch Einstieg in sein persönliches elektronisches Kundenkonto, erreichbar über den kundeneigenen Login [https://katalog.buechereien.wien.at/index.asp?DB=BIB\\_SYS](https://katalog.buechereien.wien.at/index.asp?DB=BIB_SYS)), offene Gebühren elektronisch überweisen.

Das "Online-Bezahlservice" wurde verstärkt von den Leserinnen bzw. Lesern nachgefragt. Die Einnahmen aus dem "Online-Bezahlservice" der Büchereien Wien erhöhten sich vom Jahr 2016 auf das Jahr 2017 um rd. 31 %.

### **8.6 Aufgaben der Mitarbeitenden in den Büchereien der Stadt Wien**

Die Hauptaufgaben der Bibliothekarinnen bzw. Bibliothekare umfassten lt. Stellenbeschreibung:

- Aufbau und Pflege des Medienbestandes,
- Medienverbuchung,
- Beratung und Informationsbeschaffung für Benutzerinnen bzw. Benutzer,
- Bibliotheksverwaltung,
- Konzeption und Durchführung von Veranstaltungen zur Leseförderung und Literaturrecherche,
- Fremddatenübernahme und Einarbeitung,
- Vermittlung von Medienkompetenz,
- Kontaktpflege zu Schulen, Kindergärten und anderen Kultur- und Bildungseinrichtungen,
- Mitwirkung bei statistischen Auswertungen und Controlling sowie
- Mitwirkung an Öffentlichkeitsarbeit sowie Konzeption und Durchführung von Veranstaltungen.

8.6.1 Der Stadtrechnungshof Wien stellte bei seiner stichprobenweisen Einschau fest, dass die Stellenbeschreibungen in der Abteilung Zentrale Dienste auflagen. Jedoch war die Kassiertätigkeit des Personals generell nicht in den Stellenbeschreibungen der Bibliothekarinnen bzw. Bibliothekare enthalten. Die Kassiertätigkeit stellte nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien jedoch ein Tätigkeitsmerkmal einer Bibliothekarin bzw. eines Bibliothekars dar.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, künftig die Funktion des Kassierens in die Aufgaben der Stellenbeschreibung aufzunehmen.

8.6.2 Des Weiteren wurde festgestellt, dass der Wechsel der tatsächlich ausgeübten Kassiertätigkeit in einer Zweigstelle nicht der Teildienststellenleitung der Magistratsabteilung 13 gemeldet wurde. So übte der Ersatzkassier anstelle des offiziell ernannten Hauptkassiers diese Tätigkeit vor Ort aus.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die verpflichtende Meldung des Wechsels in der Tätigkeit als Kassierin bzw. Kassier als Bestimmung in den Verwaltungsstandard der Büchereien Wien aufzunehmen.

## **9. Mitarbeitende im Kassendienst**

Für jede Zweigstelle war eine Hauptkassierin bzw. ein Hauptkassier und eine Ersatzkassierin bzw. ein Ersatzkassier für den Kassendienst zu bestellen. Grundsätzlich sind alle Bibliothekarinnen bzw. Bibliothekare mit Tätigkeiten des Kassendienstes betraut. Im Fall einer Vertretung könnten alle Bibliothekarinnen bzw. Bibliothekare für den Kassendienst herangezogen werden.

Mit Beginn des Sommers 2018 wurde den Mitarbeitenden der Büchereien Wien ein Schulungsprogramm ("buchwiki") mit abschließender Wissensabfrage, welches die Vorschriften und Sondervorschriften der KVM enthielt, angeboten. Die IT-Programmierung erfolgte durch die EDV-Verantwortlichen der Abteilung Zentrale Dienste der Teildienststelle Büchereien Wien.

Der Stadtrechnungshof Wien erhob zum Stichtag 9. Oktober 2018, dass rund zwei Drittel der im Kassenbereich eingesetzten Mitarbeitenden, diese Online-Schulung bereits absolviert hatten.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, dass die Bibliothekarinnen bzw. Bibliothekare mit Kassiertätigkeit dieses Schulungsprogramm ("buchwiki") künftig verpflichtend zu absolvieren haben.

## **10. Kassenübergaben**

Bei jedem Wechsel der Kassierin bzw. des Kassiers ist die Kasse und der darin befindliche Bestand an Geld und Geldwerten lt. KVM der neuen Kassierin bzw. dem neuen Kassier zu übergeben und die Übergabe schriftlich festzuhalten. Die Kassenübergabe hat sich gemäß KVM nicht nur auf die Übergabe des Bargeldbestandes, der Wertpapiere, der Wertgegenstände und der Wertdrucksorten zu beschränken, es müssen auch die Kassenschlüssel, die Kassenbehelfe und die Kassenaufzeichnungen sowie gegebenenfalls die Schlüssel für die Alarmvorrichtung ordnungsgemäß übergeben werden.

Für diese Form der untertägigen Kassenübergabe besteht eine aufrechte Sondervorschrift der Büchereien Wien mit der Magistratsdirektion (MA 13-0/72/98, vom 6. Dezember 1999), durch welche bei kurzfristigen Kassenübergaben auf die Kassenübergabe mit Niederschrift verzichtet werden konnte.

Eine förmliche Übergabe und Übernahme ist nicht notwendig, wenn die Kassierin bzw. der Kassier während des Tages nur kurz abwesend ist. In diesem Fall genügt die Übergabe eines nicht genehmigungspflichtigen Verleges (Wechselgeld und bzw. oder Wertdrucksorten) an die Ersatzkassierin bzw. den Ersatzkassier gegen Empfangsbestätigung. Der Verlag ist bei Rückgabe abzurechnen.

Der Stadtrechnungshof Wien überprüfte die Kassenübergaben der drei unvermutet geprüften Zweigstellen. Dabei zeigten sich Mängel in der Dokumentation von Kassenübergaben beispielsweise bei Erholungsurlauben oder Dienstabwesenheiten.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, künftig auf eine ordnungsgemäße Dokumentation der Kassenübergaben zu achten.

## **11. Kassenprüfung**

Gemäß den Vorschriften der KVM sind alle Kassen und Verläge durch die Dienststellenleiterin bzw. den Dienststellenleiter oder einem betrauten Bediensteten zu prüfen und das Prüfungsergebnis entsprechend zu dokumentieren.

Die Kassierin bzw. der Kassier hat täglich bzw. mindestens wöchentlich die Übereinstimmung des Kassenjournals mit dem Kassenstand zu prüfen. Dafür wurden für alle Zweigstellen einheitliche Formulare in MS-Excel verwendet und täglich befüllt.

Die stichprobenweise eingesehenen Formulare und die Ausführungen der Mitarbeitenden ließen erkennen, dass die Prüfung auf Übereinstimmung täglich bzw. mindestens wöchentlich manuell wahrgenommen wurde.

### **11.1 Kassenprüfung durch die Dienststelle**

11.1.1 Die Bestimmungen der KVM sahen vor, dass durch die Dienststellenleiterin bzw. den Dienststellenleiter bzw. durch die Bediensteten in unregelmäßigen Abständen, mindestens jedoch einmal monatlich, die Übereinstimmung der Gelder und Geldwerte mit dem Kassen-Sollbestand festzustellen und mit Unterschrift zu bestätigen ist.

Für die Durchführungen der Kassenüberprüfungen zeichneten in der Magistratsabteilung 13, Büchereien Wien, zwei Mitarbeitende der Büchereiverwaltung (Abteilung Zentrale Dienste der Teildienststelle Büchereien Wien) verantwortlich.

Bei diesen Kassenprüfungen war lt. KVM u.a. die Übereinstimmung des Kassen-Sollbestandes mit dem Kassen-Istbestand, die Übereinstimmung der Kassenübergaben mit dem Schlüsselbuch, die ordnungsgemäße Führung des Alarmbuches sowie die Richtigkeit der Aufzeichnungen über Juxtenhefte sicherzustellen und zu dokumentieren. Ferner waren ein stichprobenhafter Abgleich der Bankomat- und Kreditkartenabschlüsse mit den Kassenjournalen, stichprobenweise inhaltliche Prüfungen der Kassenjournalbuchungen sowie eine Einschau in die Ausgaben- und Stornobelege der Kassen durchzuführen und zu dokumentieren.

Der Stadtrechnungshof Wien stellte fest, dass diese Form der Prüfung von den Büchereien Wien nicht wahrgenommen wurde.

Bei Nicht-Übereinstimmen des Soll-Bestandes zum Ist-Bestand des Monats der Abfuhrbeträge erfolgte eine automatisch erzeugte E-Mail-Verständigung (Fehlermeldung)

an die EDV (Abteilung Zentrale Dienste der Teildienststelle Büchereien Wien) zwecks Weiterbehandlung.

Die mit Kassenprüfungen betrauten Mitarbeitenden der Büchereien Wien teilten hiezu mit, dass die Monatsberichte der Einnahmen und Ausgaben der Zweigstellen der Büchereien Wien an die Magistratsabteilung 6 übermittelt wurden und diese einen Abgleich der von den Zweigstellen auf Ihren Verrechnungskonten eingezahlten Abfuhrbeträge durchführte.

Der Stadtrechnungshof Wien stellte fest, dass eine E-Mail-Verständigung bei Nicht-Übereinstimmung durch ein elektronisches System, obwohl als qualitätssichernde Maßnahmen durchaus sinnvoll, nicht einer umfassenden Prüfung durch die Dienststellenleiterin bzw. den Dienststellenleiter oder einen hierfür verantwortlich zeichnenden Mitarbeitenden, wie lt. KVM vorgesehen, gleichgestellt werden kann.

Monatliche Prüfungen nach der KVM im geforderten Umfang und der zeitlichen Häufigkeit wurden von der Dienststelle nicht vorgenommen.

11.1.2 In den Jahren 2016 und 2017 wurden einzelne Zweigstellen der Büchereien Wien in jährlicher Form geprüft. Im Jahr 2016 wurden 20 bzw. im Jahr 2017 11 Zweigstellen durch die Büchereiverwaltung (Abteilung Zentrale Dienste der Teildienststelle Büchereien Wien) einer Prüfung unterzogen.

Jährliche Überprüfungen haben, wie lt. KVM gefordert, bei Kassen, deren Umsatz (Einnahmen und Ausgaben bar und unbar) innerhalb einer Woche 5 % des Wertes gemäß § 88 lit. e der Wiener Stadtverfassung überschreiten, zusätzlich mindestens einmal jährlich einer unvermuteten kommissionellen Prüfung (Kassenskontrierung) zu unterziehen, zu der die zuständige Buchhaltungsabteilung von der Dienststellenleiterin bzw. von dem Dienststellenleiter bei zu ziehen ist.

Lediglich in der Hauptbücherei als Zweigstellen-Standort wurde lt. Mitteilung der Abteilung Zentrale Dienste diese Umsatzschwelle von 5 % innerhalb einer Woche des Wer-

tes gemäß § 88 lit. e der Wiener Stadtverfassung erreicht, wodurch das Erfordernis einer jährlichen Prüfung gemäß KVM gegeben war. Dem Erfordernis der jährlichen Prüfung dieser Zweigstelle wurde durch die Dienststellenleitung der Magistratsabteilung 13 Rechnung getragen.

Die restlichen Zweigstellen erreichten lt. Büchereiverwaltung (Abteilung Zentrale Dienste der Teildienststelle Büchereien Wien) diese Umsatzschwellen nicht, weshalb sie nicht einer jährlichen unvermuteten Überprüfung gemäß KVM zu unterwerfen wären. Die diesbezügliche Rücksprache mit der Büchereiverwaltung (Abteilung Zentrale Dienste der Teildienststelle Büchereien Wien) brachte hervor, dass der von der KVM geforderte Prüfungsumfang (zumindest monatliche Prüfung), unabhängig vom Erreichen des 5 %igen Wertes nach § 88 lit. e der Wiener Stadtverfassung, aus personellen Gründen nicht erfüllbar war. So wäre lt. Mitteilung der Büchereiverwaltung (Abteilung Zentrale Dienste der Teildienststelle Büchereien Wien) die durchzuführende monatliche bzw. auch jährliche Prüfung aller Zweigstellen bei gegebenem Personal nicht realisierbar gewesen.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, gegebenenfalls in Zusammenarbeit mit der Magistratsabteilung 6, insbesondere betreffend die Prüfungszyklen KVM-konforme und zugleich praktikable Lösungen hinsichtlich der Prüfungsfrequenzen zu finden.

## **11.2 Internes Kontrollsystem**

Teilgebiete des IKS waren Sicherheitsvorkehrungen, Versicherungen, Geldabfahren (Geldtransporte) und Alarmvorrichtungen.

Das IKS im Kassenwesen wurde überwiegend von den Vorgaben der KVM und der Abarbeitung der Checkliste für das IKS im Kassenwesen bestimmt. Diese Checkliste für das IKS im Kassenwesen der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Personal und Revision, Gruppe Interne Revision war jährlich von der Dienststellenleiterin bzw. dem Dienststellenleiter oder eine bzw. einer von ihr bzw. ihm damit betraute Bedienstete bzw. betrauter Bediensteter durchzugehen und zu fertigen.

Die aktuell gültige Checkliste für das IKS im Kassenwesen (Stand August 2013) wurde erstmalig ab Mitte des Jahres 2016 bei Prüfungen durch die Abteilung Zentrale Dienste verwendet, davor kam lediglich eine dienststellenspezifische Kontrollliste zur Anwendung.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, bei Überprüfungen der Zweigstellen, die Checkliste für das IKS im Kassenwesen der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Personal und Revision, Gruppe Interne Revision durchzugehen und zu fertigen.

### **11.3 Sicherheitsvorkehrungen**

11.3.1 Die Bediensteten hatten sich gemäß KVM täglich vom Funktionieren der Sicherheitsvorkehrungen zu überzeugen, anderenfalls waren diese Mängel sofort zu beheben.

Bei Feststellung von Mängeln an den Kassenbehältnissen war die Dienststellenleiterin bzw. der Dienststellenleiter sofort telefonisch und anschließend schriftlich die Magistratsabteilung 6 - Stadthauptkasse zu informieren und die umgehende Behebung der Mängel zu veranlassen. Die Beseitigung von Mängeln an den sonstigen Sicherheitsvorkehrungen (z.B. Schloss der Tür zum Kassenraum, zerschlagene Fensterscheiben usw.) ist unverzüglich telefonisch über die zuständige Hausverwaltung zu veranlassen.

11.3.2 Die unvermutete Kassenprüfung an einem Standort zeigte, dass ein Schlüsseltresor nicht zuverlässig funktionierte. Laut Mitteilung des Hauptkassiers war dieser Zustand bereits seit geraumer Zeit bekannt. Der Stadtrechnungshof Wien wies im Zuge der Prüfungshandlungen auf die sofortige Behebung des Mangels hin.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, das in den Zweigstellen tätige Personal bei Schulungen speziell erneut auf die zeitnahe Behebung hinzuweisen.

11.3.3 Laut KVM sind Schlüsselbücher zu führen. Diese Schlüsselbücher dienen der Evidenz der ausgegebenen Schlüssel für die Räume der Zweigstellen. Den schriftlichen Nachweis darüber führte das Hausmanagement der Büchereien Wien.



Für die Schlüssel der Kassenbehältnisse wurden keine Schlüsselbücher in den Zweigstellen der Büchereien Wien geführt. Die Haupt- und Ersatzkassierin bzw. der Haupt- und Ersatzkassier verwahrten die Schlüssel für die Kassenbehältnisse außerhalb der Betriebszeiten in den montierten Schlüsseltresoren der Zweigstellen. Seit dem Jahr 2013 waren alle Zweigstellen mit Schlüsseltresoren für die Verwahrung der Schlüssel der Kassenbehältnisse außerhalb der Betriebszeiten ausgestattet.

Die Schlüsseltresore waren durch Codes geschützt. Laut Mitteilung der Büchereiverwaltung (Abteilung Zentrale Dienste der Teildienststelle Büchereien Wien) waren diese Codes in den jeweiligen Zweigstellen bekannt.

Im Verwaltungsstandard der Büchereien Wien waren keine Vorgaben für die Änderung der Codes der Schlüsseltresore von Zeit zu Zeit vorgesehen.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, verbindliche Regelungen für die Änderungen der Codes bei den Schlüsseltresoren für Anlassfälle, wie beispielsweise bei (ersatzweisem) Personalwechsel, aber auch für regelmäßige Änderungen der Codes, zu schaffen und in den Verwaltungsstandard der Büchereien Wien aufzunehmen.

11.3.4 Die Möbeltresore der Zweigstellen waren für das Zweigstellenpersonal mit Benutzercodes gesichert. Diese sind lt. dem Verwaltungsstandard der Büchereien Wien im Fall einer unerwarteten Vertretung zu ändern.

Aus der Dokumentation der Abteilung Zentrale Dienste der Teildienststelle Büchereien Wien war ersichtlich, dass die Benutzercodes für die Möbeltresore der Büchereien Wien weder bei (ersatzweisem) Personalwechsel noch von Zeit zu Zeit erneuert wurden.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die Änderungen der Codes an den Möbeltresoren bei (ersatzweisem) Personalwechsel, wie ohnehin im Verwaltungsstandard der Büchereien Wien vorgesehen, tatsächlich durchzuführen.

Weiters wurde empfohlen, eine Bestimmung für die regelmäßige Änderung der Codes an den Möbeltresoren in den Verwaltungsstandard der Büchereien Wien aufzunehmen.

11.3.5 Bei der stichprobenweisen Prüfung bei einer der drei Zweigstellen gab der Hauptkassier auf Nachfrage des Stadtrechnungshofes Wien an, dass Gutscheine für verbilligtes Mittagessen für Bedienstete des Magistrats der Stadt Wien am Ende des Arbeitstages üblicherweise nicht in einem versperrbaren Behältnis aufbewahrt werden. Diese Gutscheine stellen Wertdrucksorten dar, welche lt. KVM ordnungsgemäß zu verwahren sind.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, Wertdrucksorten wie in der KVM vorgesehen, ordnungsgemäß aufzubewahren.

#### **11.4 Verwahrung der Kassenbestände**

Sämtliche Kassenbehältnisse sind gemäß der KVM von der Magistratsabteilung 6, Stadthauptkasse ausreichend zu versichern bzw. ist die Höhe der jeweiligen Versicherungssummen in Form von Kassenversicherungsscheinen auf der Türinnenseite des Kassenbehältnisses aufzukleben.

Diese Kassenversicherungsscheine dienen den Kassenverantwortlichen als Entscheidungshilfe für die Festlegung der Höhe der Abfuhrbeträge zur Überweisung an die Magistratsabteilung 6.

Der Stadtrechnungshof Wien stellte im Rahmen der drei unvermuteten Kassenprüfungen fest, dass bei den geprüften Zweigstellen die Kassenversicherungsscheine in den Kassenbehältnissen angebracht waren und keine privaten Gelder oder Wertgegenstände in den Kassenbehältnissen aufbewahrt wurden.

Des Weiteren waren bei allen Telefonen der Kassenstellen die Notrufnummern der Polizei, Feuerwehr und der Rettung deutlich sichtbar angebracht.

### **11.5 Geldabfuhren**

Unter dem Begriff Geldabfuhr war gemäß KVM die Verminderung zu hoher Kassenbestände sowie die Rückzahlung der Restbestände von Verlägen und Kassen anlässlich ihrer Schließung zu verstehen. Dieser Verminderung der Kassenbestände war mittels Einzahlung an das Verrechnungskonto der Magistratsabteilung 6 vorzunehmen.

Die Wahl des Zeitpunktes für die rechtzeitige Abfuhr zu hoher Kassenbestände zur Wahrung der Versicherungsgrenzen wird von den Kassenverantwortlichen der Zweigstellen selbst bestimmt.

Die Büchereiverwaltung (Abteilung Zentrale Dienste der Teildienststelle Büchereien Wien) übermittelte der Magistratsabteilung 6 monatlich Berichte der Einnahmen und Ausgaben der Zweigstellen der Büchereien Wien. Anhand dieser Monatsberichte führte die Magistratsabteilung 6 einen Abgleich der von den Zweigstellen auf Ihren Verrechnungskonten eingezahlten Abfuhrbeträge durch.

### **11.6 Alarmvorrichtungen**

Gemäß KVM sind alle Kassen mit Kundinnen- bzw. Kundenverkehr mit den in der KVM enthaltenen Empfehlungen auszustatten. Darin sind hinsichtlich der Kassensicherheit umfassende Vorschriften enthalten.

11.6.1 In diesem Zusammenhang wurde von der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Organisation, einem Ansuchen der Magistratsabteilung 13 zugestimmt. Nach diesem sind Räumlichkeiten der Zweigstellen der Büchereien Wien erst im Zuge von Zweigstellensanierungen mit den in der KVM genannten Alarmsystemen und Videoüberwachungen auszustatten.

Ab dem Jahr 2003 wurden einzelne Zweigstellen der Büchereien Wien mit Alarmanlagen ausgestattet. Zum Stichtag 16. August 2018 verfügten 11 von 39 Zweigstellen über eine Alarmvorrichtung.

Der Stadtrechnungshof Wien prüfte, ob die Vorgaben des IKS für die Alarmvorrichtungen eingehalten wurden.

Eine der drei unvermutet geprüften Zweigstellen verfügte bereits über eine Alarmvorrichtung. Bei diesem Standort stellte der Stadtrechnungshof Wien fest, dass keine Probealarme im Alarmbuch verzeichnet waren. Die Kassierin gab an, dass die Auslösung von Probealarmen zu Irritationen in einem Kaufhaus führe und aus diesem Grund keine Probealarme durchgeführt wurden.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, Probealarme durchzuführen, um die Mitarbeitenden für den Anlassfall zu schulen und den Bestimmungen der KVM gerecht zu werden.

11.6.2 Aus einer von der Abteilung Zentrale Dienste übergebenen Liste mit Alarmvorrichtungen mit Stand 16. August 2018 war zu entnehmen, dass an einem Standort eine Alarmanlage als defekt eingetragen war. Dieser Defekt wurde im Jahr 2015 festgestellt und bis zur gegenständlichen Prüfung nicht behoben.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, defekte Alarmvorrichtungen zeitnah zu beheben.

## **12. Zusammenfassung der Empfehlungen**

Empfehlung Nr. 1:

Die Inhalte der Intranet-Plattform wären, betreffend der Bestimmungen, der im Kassensbereich eingesetzten Mitarbeitenden der Büchereien Wien, für verbindlich zu erklären (s. Punkt 4.).

### Stellungnahme der Magistratsabteilung 13:

Jene Inhalte der Intranet-Plattform, an die sich die Mitarbeitenden bindend halten müssen, wurden ihnen in diversen internen Informationsveranstaltungen bereits mündlich erläutert und für verbindlich erklärt. Als Ergänzung dazu erklärten die Büchereien Wien die betreffenden Handlungsanweisungen nun auch schriftlich für verbindlich und wurde diese nachweislich zur Kenntnis gebracht.

**Empfehlung Nr. 2:**

Die formelle Zustimmung der Magistratsabteilung 6 zu der aktuell im Einsatz befindlichen Software BIBLIOTHECAplus wäre einzuholen (s. Punkt 5.).

**Stellungnahme der Magistratsabteilung 13:**

Wie im gegenständlichen Bericht unter Punkt 5. festgehalten, liegt die schriftliche Zustimmung der Magistratsabteilung 6 für die im Einsatz befindliche Software BIBLIOTHECAplus grundsätzlich vor. Diese wurde im Jahr 2006 für Bibliotheca 2000 eingeholt. Die Software erfuhr seither die erforderlichen Updates (der Name wurde ab Version 4.0 auf BIBLIOTHECAplus aktualisiert), an den grundlegenden Funktionen traten dadurch keine wesentlichen Änderungen ein. Um der Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien nachzukommen, wird die Magistratsabteilung 13, Büchereien Wien mit der Magistratsabteilung 6 in Verbindung treten und den Eigentümerwechsel vom April 2011 bekannt geben bzw. die vorhandene Genehmigung aktualisieren lassen.

**Empfehlung Nr. 3:**

Die Bezahl- und Selbstverbuchungsautomaten in den Zweigstellen der Büchereien Wien wären zügig um die Funktion der bargeldlosen und berührungslosen Bezahlung zu erweitern (s. Punkt 6.2.1).

**Stellungnahme der Magistratsabteilung 13:**

Da die Einführung von bargeldloser und berührungsloser Bezahlung den Büchereien Wien als kundinnen- bzw. kundenorientierter Betrieb ein großes Anliegen ist, war das Projekt "EC-Bezahlung bei Selbstverbuchungsgeräten" schon in der Jahresplanung 2018 enthalten. Seit über einem Jahr wird daher bereits kontinuierlich an der Planung, Umsetzung und dem Einsatz von EC-Terminals gearbeitet. Die Vorbereitungsarbeiten erwiesen sich als

sehr komplex, ressourcen-, zeit- und abstimmungsintensiv. Mit den Selbstverbuchungsautomaten kompatible EC-Terminals müssen dazu beschafft, in die Automaten eingebaut und die erforderlichen Schnittstellen entsprechend eingerichtet werden. Neben zahlreichen magistratsinternen und externen Abklärungsgesprächen sowie umfangreichen Vorarbeiten (z.B. Umbau der Modemschränke aufgrund erhöhter Bandbreitennutzung) muss bei der Realisierung darüber hinaus auch auf die budgetären Möglichkeiten Bedacht genommen werden. Die Büchereien Wien werden diese Bestrebungen selbstverständlich auch in Zukunft weiter verfolgen.

#### Empfehlung Nr. 4:

An allen Zweigstellenstandorten wäre die Unterstützung der Kundinnen bzw. Kunden an den Automaten gleichmäßig anzubieten (s. Punkt 6.2.2).

#### Stellungnahme der Magistratsabteilung 13:

Die Büchereien Wien beschäftigen sich laufend damit, Mitarbeitenden in ihrer täglichen Arbeit mit Kundinnen bzw. Kunden zu unterstützen. So wurden gemeinsam im Jahr 2015 einheitliche Leitlinien für den Thekenbetrieb sowie im Jahr 2016 verbindliche Servicestandards erarbeitet. Die Büchereien Wien werden diese Linie weiterverfolgen und auch in Zukunft entsprechend den Entwicklungen Handlungsanleitungen ausarbeiten.

#### Empfehlung Nr. 5:

Angesichts der verstärkten Automatenutzung wäre der Personaleinsatz des Kassenspersonals zu evaluieren und gegebenenfalls eine Neugewichtung ihrer Gesamtaufgaben zu überlegen (s. Punkt 6.2.3).

#### Stellungnahme der Magistratsabteilung 13:

Bibliothekarinnen bzw. Bibliothekare werden nicht ausschließlich als Kassenspersonal eingesetzt, vielmehr stellt die Kassentätigkeit

lediglich einen geringen Teil der Aufgaben einer Bibliothekarin bzw. eines Bibliothekars dar. Des Weiteren bedeutet die Einführung von Bezahl- und Selbstverbuchungsgeräten anfänglich einen personellen Mehraufwand, da eine intensivere Hilfestellung der Leserinnen bzw. Leser erforderlich ist und ebenso das Entleeren und Befüllen der Kassen in den Automaten entsprechend Zeit in Anspruch nimmt.

Darüber hinaus befassen sich die Büchereien Wien kontinuierlich mit der Weiterentwicklung und dem Ausbau der Angebote für die Kundinnen bzw. Kunden. Beispielhaft kann hier eine erhebliche Steigerung der Veranstaltungen, verstärkte Kooperation mit Vereinen, Schulen und Kindergärten im Bereich Leseförderung, die Erweiterung der Öffnungszeiten oder auch die Übersiedlung von Zweigstellen in größere und kundinnen- bzw. kundenorientiertere somit aber auch personalintensivere Büchereilokale genannt werden. Daher wurde der Einsatz des Personals bereits in der Vergangenheit laufend modifiziert.

Die Einführung von Kassen- und Selbstverbuchungsautomaten waren in diesem Zusammenhang eine wichtige und notwendige Maßnahme, um den steigenden Arbeitsaufwand mit dem vorhandenen Personal bewältigen zu können. Selbstverständlich wird der Personaleinsatz auch in Zukunft anlassbezogen evaluiert werden.

#### Empfehlung Nr. 6:

An die Magistratsabteilung 01 wäre mit der Problematik der langen Stillstandszeiten von Automaten heranzutreten. Gegebenenfalls wäre gemeinsam mit dieser eine Lösung im Sinn der Serviceorientierung für Kundinnen bzw. Kunden der Büchereien Wien zu finden, welche das Störungspotenzial der 24h-Rückgabeautomaten minimiert (s. Punkt 6.4).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 13:

Die Büchereien Wien werden dazu an die Magistratsabteilung 01 herantreten und versuchen, eine gemeinsame Lösung im Sinn der Serviceorientierung für Kundinnen bzw. Kunden zu finden.

Empfehlung Nr. 7:

Mit der Aufstellung weiterer Automaten wäre zu evaluieren, ob und inwieweit zusätzlicher Personalbedarf in der damit beauftragten Abteilung anfallen könnte (s. Punkt 6.5).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 13:

Die Büchereien Wien werden die Entwicklungen beobachten und bei Aufstellung weiterer Automaten den Personalbedarf in den entsprechenden Abteilungen evaluieren.

Empfehlung Nr. 8:

Die Dokumentation der Gesamtentleerungen der Automaten wäre wie im Handbuch "Kassaführung mit den Selbstverbuchungsgeräten mit Bezahlfunktion" vorgesehen, ausnahmslos einzuhalten (s. Punkt 8.4.1).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 13:

Die Büchereien Wien wiesen die Mitarbeitenden bereits schriftlich darauf hin, auf eine vollständige Dokumentation zu achten.

Empfehlung Nr. 9:

Die lt. KVM verbindliche Unterschriftenliste wäre ordnungsgemäß zu führen (s. Punkt 8.4.2).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 13:

Die Büchereien Wien werden in Zukunft noch genauer darauf achten, dass die lt. KVM verbindliche Unterschriftenliste ordnungsgemäß geführt wird. Die Mitarbeitenden wurden bereits schriftlich darauf hingewiesen.



Empfehlung Nr. 10:

Künftig wäre die Funktion des Kassierens in die Aufgaben der Stellenbeschreibung aufzunehmen (s. Punkt 8.6.1).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 13:

Die Empfehlung wurde bereits umgesetzt. Die Funktion des Kassierens wurde in die Aufgaben der Stellenbeschreibung aufgenommen.

Empfehlung Nr. 11:

Die verpflichtende Meldung des Wechsels in der Tätigkeit als Kassierin bzw. Kassier wäre als Bestimmung in den Verwaltungsstandard der Büchereien Wien aufzunehmen (s. Punkt 8.6.2).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 13:

Die Empfehlung wurde bereits umgesetzt. Die verpflichtende Meldung des Wechsels in der Tätigkeit als Kassierin bzw. als Kassier wurde als Bestimmung in die Verwaltungsstandards der Büchereien Wien aufgenommen und den Mitarbeitenden schriftlich zur Kenntnis gebracht.

Empfehlung Nr. 12:

Die Bibliothekarinnen bzw. Bibliothekare mit Kassiertätigkeit sollten das Schulungsprogramm ("buchwiki") künftig verpflichtend absolvieren (s. Punkt 9.).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 13:

Wie im Zuge der Prüfung angemerkt, war bzw. ist das Schulungsprogramm ("buchwiki") für die Kassen bereits für alle Kassierinnen bzw. Kassiere und Ersatzkassierinnen bzw. Ersatzkassiere verpflichtend zu absolvieren. Ein entsprechender, schriftlicher Hinweis an die betroffenen Mitarbeitenden erging im Mai 2018. Die

Büchereien Wien werteten aktuell die Daten entsprechend aus und forderten die wenigen noch fehlenden Mitarbeitenden auf, das Schulungsprogramm ("buchwiki") ehestmöglich nachzuholen.

Empfehlung Nr. 13:

Künftig wäre auf eine ordnungsgemäße Dokumentation der Kassenübergaben zu achten (s. Punkt 10.).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 13:

Die Büchereien Wien werden in Zukunft noch genauer auf eine ordnungsgemäße Dokumentation der Kassenübergaben achten. Die Mitarbeitenden wurden bereits schriftlich darauf hingewiesen.

Empfehlung Nr. 14:

Gegebenenfalls wären in Zusammenarbeit mit der Magistratsabteilung 6, insbesondere betreffend der Prüfungszyklen, KVM-konforme und zugleich praktikable Lösungen hinsichtlich der Prüfungsfrequenzen lt. KVM zu finden (s. Punkt 11.1.2).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 13:

Die Büchereien Wien werden der Empfehlung, eine der KVM entsprechende und gleichzeitig praktikable Lösung bzgl. Prüfungszyklen und Prüfungsfrequenzen zu finden, nachkommen und dazu mit der Magistratsabteilung 6 die erforderlichen Abstimmungsgespräche führen.

Empfehlung Nr. 15:

Bei Überprüfungen der Zweigstellen wäre die Checkliste für das IKS im Kassenwesen der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Personal und Revision, Gruppe Interne Revision durchzugehen und zu fertigen (s. Punkt 11.2).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 13:

Wie im gegenständlichen Bericht ausgeführt, wird die entsprechende Checkliste für das IKS bei den Überprüfungen der Zweig-

stellen bereits seit Mitte des Jahres 2016, konkret seit Mai, verwendet. Die Büchereien Wien werden diese Checkliste selbstverständlich auch bei künftigen Überprüfungen einsetzen.

#### Empfehlung Nr. 16:

Das in den Zweigstellen tätige Personal wäre bei Schulungen speziell erneut auf die zeitnahe Behebung mangelhafter Schlüsseltresore hinzuweisen (s. Punkt 11.3.2).

#### Stellungnahme der Magistratsabteilung 13:

Die Büchereien Wien wiesen das Personal bereits erneut auf die zeitnahe Behebung mangelhafter Schlüsseltresore hin.

Allgemein darf hiezu angemerkt werden, dass bis auf drei Standorte alle Zweigstellen seit dem Jahr 2016 über einen Safe (für das vorhandene Bargeld, Fahrscheine u.dgl.) verfügen, der mit einem Nummerncode gesichert ist, dafür ist kein Schlüssel mehr erforderlich. Die noch vorhandenen Schlüsseltresore, in denen früher die Kassenschlüssel verwahrt wurden, verloren dadurch nahezu - bis auf jene in den bereits erwähnten drei Standorten - ihren ursprünglichen Verwendungszweck. In den übrigen Zweigstellen werden in den noch vorhandenen Schlüsseltresoren aktuell lediglich Möbelschlüssel, Zimmerschlüssel u.dgl. aufbewahrt. Einige Zweigstellen verwenden diese Schlüsseltresore auch gar nicht mehr. Auch die im gegenständlichen Bericht angeführte, geprüfte Zweigstelle verfügt bereits über einen Safe, der mit Nummerncode gesichert ist. Im vorgefundenen, bedauerlicherweise nicht zuverlässig funktionierenden Schlüsseltresor wurde dort lediglich der (Möbel-)Schlüssel des Kastens, in dem dieser mit Code gesicherte Safe untergebracht ist, verwahrt. Nach Ansicht der Magistratsabteilung 13 bestand daher zu keiner Zeit ein Sicherheitsrisiko.

**Empfehlung Nr. 17:**

Verbindliche Regelungen für die Änderungen der Codes wären bei den Schlüsseltresoren für Anlassfälle, wie beispielsweise bei (ersatzweisem) Personalwechsel, aber auch für regelmäßige Änderungen der Codes, zu schaffen und in den Verwaltungsstandard der Büchereien Wien aufzunehmen (s. Punkt 11.3.3).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 13:

Die Büchereien Wien wiesen die Mitarbeitenden bereits schriftlich darauf hin, bei Anlassfällen, wie z.B. bei (ersatzweisem) Personalwechsel, mindestens aber einmal jährlich, den Code zu ändern. Dieser Hinweis wurde in die Verwaltungsstandards aufgenommen.

**Empfehlung Nr. 18:**

Die Änderungen der Codes an den Möbeltresoren wären bei (ersatzweisem) Personalwechsel, wie ohnehin im Verwaltungsstandard der Büchereien Wien vorgesehen, tatsächlich durchzuführen (s. Punkt 11.3.4).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 13:

Die Büchereien Wien wiesen die Mitarbeitenden bereits schriftlich darauf hin, wie in den Verwaltungsstandards vorgesehen, in Anlassfällen, wie z.B. bei (ersatzweisem) Personalwechsel, den Code zu ändern.

**Empfehlung Nr. 19:**

Eine Bestimmung für die Änderung der Codes nach festzulegenden Zeiträumen an den Möbeltresoren wäre in den Verwaltungsstandard der Büchereien Wien aufzunehmen (s. Punkt 11.3.4).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 13:

Ergänzend zu Empfehlung Nr. 18 konkretisierten die Büchereien Wien die Verwaltungsstandards insofern, als nun auch vorge-

schrieben ist, den Code mindestens einmal jährlich zu ändern. Die Mitarbeitenden wurden darauf ebenfalls schriftlich hingewiesen.

Empfehlung Nr. 20:

Wertdrucksorten wären, wie in der KVM vorgesehen, ordnungsgemäß aufzubewahren (s. Punkt 11.3.5).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 13:

Die Büchereien Wien wiesen die Mitarbeitenden bereits schriftlich darauf hin, Wertdrucksorten, wie in der KVM vorgesehen, ordnungsgemäß aufzubewahren.

Empfehlung Nr. 21:

Probealarme wären durchzuführen, um die Mitarbeitenden für den Anlassfall zu schulen und den Bestimmungen der KVM gerecht zu werden (s. Punkt 11.6.1).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 13:

Die Büchereien Wien werden der Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien nachkommen und die erforderlichen Probealarme durchführen.

Empfehlung Nr. 22:

Defekte Alarmvorrichtungen wären zeitnah zu reparieren (s. Punkt 11.6.2).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 13:

In Zukunft werden die Büchereien Wien verstärkt darauf achten, defekte Alarmanlagen zeitnah wieder instand zu setzen. Die Reparatur der im gegenständlichen Bericht angesprochenen Alarmanlage wurde bereits während der Prüfung in Auftrag gegeben und erfolgte zwischenzeitig.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im März 2019