

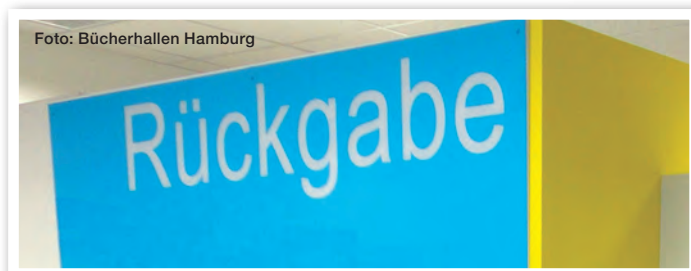
REFERENZBERICHT

SELF-SERVICE-ANGEBOTE BEI DEN BÜCHERHALLEN HAMBURG – DER MINIPAY IST MIT DABEI

DIE BÜCHERHALLEN HAMBURG STATTEN IHRE STANDORTE MIT CSG-AUTOMATEN AUS.

Die Bücherhallen Hamburg sind mit 4,7 Millionen Besuchern die publikumsstärkste Kultureinrichtung Hamburgs und zugleich das größte kommunale Bibliothekssystem in Deutschland. Mehr als 13,7 Millionen Medien werden pro Jahr ausgeliehen.

36 Bibliotheken bieten Information, Bildung und Unterhaltung: die Zentralbibliothek nahe dem Hauptbahnhof mit großer Kinderbibliothek (Kibi) und sieben Fachabteilungen, 32 Bücherhallen in den Stadtteilen, die Jugendbibliothek (Hoeb4U) sowie zwei Bücherbusse. 457 MitarbeiterInnen kümmern sich gern um Anfragen und Wünsche der LeserInnen.



„Die Bücherhallen setzen ein langfristiges Konzept um, Self-Service-Angebote für Kunden breit auszubauen. So können Kunden ihre Medien oder Vormerkungen selbst automatisiert ausleihen. In der Zentralbibliothek wird auch die Medienrückbuchung seit Jahren als Self-Service-Option angeboten. Gegenwärtig wird auch in den Stadtteilbibliotheken die Rückgabe der Medien als Self-Service-Angebot realisiert.

Ziel der Automation von Arbeitsvorgängen ist, trotz tendenziell sinkender Personalressourcen den Kundenservice an anderer Stelle personalgestützt erweitern zu können durch z.B. längere Öffnungszeiten, mehr Beratung, weitere Veranstaltungsformate.“



Automatisierte Zahlvorgänge schaffen mehr Zeit für Kunden

Alle Bücherhallen sind technisch auf dem neuesten Stand und bieten ansprechende Räume für den Aufenthalt. Kostenloses WLAN, PC-Arbeitsplätze und moderne Software sind selbstverständlich. Abgetrennte Gruppenräume eignen sich für Lern- oder Gesprächsgruppen und machen die Bücherhallen zum zentralen kulturellen Treffpunkt in den jeweiligen Stadtteilen.

Aktuelles Projekt der Bücherhallen Hamburg ist der Ausbau des Self-Service-Angebots für deren Kunden. Herr Michael Studt, Kaufmännischer Geschäftsführer der Bücherhallen Hamburg, erläutert die Idee:



Fotos: Bücherhallen Hamburg



Der MiniPay als Baustein der Open Library

Bernd Ingwersen, Bereichsleiter Organisation und EDV der Bücherhallen Hamburg, ergänzt: „Ein weiterer wichtiger Baustein der Bücherhallen-Automation sind Kassenautomaten, die bis Mitte 2016 in nahezu allen Bücherhallen eingeführt werden. Als Ergebnis einer europaweiten Ausschreibung wurde die Firma CSG Systems aus Pinneberg beauftragt, die Stadtteilbibliotheken mit bis zu 30 MiniPay-Kassenautomaten auszustatten. Die Kassenautomaten eignen sich aufgrund einiger Optionen in besonderem Maße für den Einsatz bei den Bücherhallen Hamburg. So werden durch ein Recyclingsystem eingenommene Münzen- und Banknoten für Ausgabefunktionen wiederverwendet. Die Automaten bieten neben einer Shop-Funktion auch eine Safe-funktion an und eine ‚Münzschütte‘ erleichtert den Mitarbeitern und Kunden vor Ort das Einfüllen von Münzgeld in den Automaten.“



Und weiter erklärt er zur Historie: „Die Hamburger Stadtteilbibliothek Finkenwerder wurde 2014 als erste deutsche Open Library eröffnet, d.h., dass Kunden die Bücherhalle auch außerhalb personalbesetzter Zeiten über ein Zugangsggerät an der Tür betreten und nutzen können.“

Voraussetzung personalloser Öffnungsangebote ist die Ausstattung der Einrichtung mit einem zuverlässigen Kassenautomaten, der alle bibliotheksrelevanten Bezahlungsfunktionen einfach und selbsterklärend vorhält. Der MiniPay hat sich hier hervorragend bewährt.“

Quelle: Bücherhallen Hamburg



Hier wird der MiniPay seine neuen Aufgaben übernehmen.

Wir danken

den Bücherhallen Hamburg für die Nutzungserlaubnis der Fotos und Presstexte sowie für das Mitwirken an diesem Bericht.