

Читателската карта на промяната

Ваня Русева

Целта на публикацията е да представи читателската карта - условията и начина за нейното издаване, физически характеристики и функционалност, като фактор за повишаване на ефективността на съвременните библиотеки.

Един от основните индикатори за ефективност на дадена институция е чисто субективното отношение, изразяващо се в удовлетвореност или не, на потребител към предоставяните ресурси и услуги. То започва да се гради още в момента на първо съприкосновение между човек и институция, като по отношение на библиотеките се изразява в запознаване с условията, регламента за членство и тяхното преодоляване. Колкото по-достъпни, общовалидни, минимизирани по отношение на изисквани документи, време и средства са условията и процедурите, толкова по-удовлетворен е бъдещият потребител, толкова по-положителна е първата му преценка за институцията библиотека.

Ефективността от потребителска гледна точка се корени и в удовлетвореност или липса на удовлетвореност от начина на обслужване, от набора услуги и/или ресурси, които може да ползва срещу принадлежността си към дадена институция. Тази принадлежност днес често се доказва с притежание на карта. Правото да се ползва конкретна услуга или група услуги също се удостоверява с карта. Това насочва темата за притежанието на читателска карта във връзка с ефективността на библиотеките и към един проблем, обусловен от съвременната социална и икономическа реалност - множеството карти, които всеки един човек днес носи в себе си. След издаването, читателската карта се превръща в една от многото. В конкретния случай, тъй като в библиотеката на НБУ има и 3 коприни центъра, до 2010 г. нашите читатели освен читателската карта трябваше да носят в себе си и поне една от картите за един от центровете, ако им е необходима услугата копиране.

От откриването на библиотеката през 1995 г. и издаването на първата читателска карта изминаха приблизително 15 години в проучвания и анализи, тестове и внедряване на технологични решения, докато успешно реализираме идеята - една карта за всички библиотечно-информационни и технически услуги и ресурси, които предоставяме срещу членство в библиотеката на НБУ.

До 2005 г. условията за регистрация и издаване на читателска карта в университетската ни библиотека изискваха:

- лично физическо присъствие в работното време на библиотеката;
- документ удостоверяващ самоличността;
- снимка;
- документ, удостоверяващ статут на студент, преподавател или служител в НБУ.

Колкото и да изглеждат сведени до минимум условията, процедурата за предоставяне на читателска карта отнемаше приблизително 10 мин. на човек. Проверката на документи се извършваше „де визу“, данните от тях се преписваха ръчно върху бланката (формуляра) за читателска карта и в читателския картон. Снимката се оразмеряваше и залепваше на указаното място. Впоследствие, от 2000 г., започнахме едновременно с това да въвеждаме данните на читателя и в автоматизираната библиотечно-информационна система. Този начин на работа с лични данни при първоначална регистрация криеше и голям риск от некоректно въведени данни и съответно, затруднения и забавяне при обслужване на читател.

Процесите на презаверка за семестър и издаване на дубликат на карта при необходимост изискваха приблизително същите условия. Самата процедурата отнемаше дори повече време, тъй като се правеше вече и допълнителна проверка в библиотечната

система за просрочени документи и евентуални финансови задължения към библиотеката. Важно е наблюдението на процесите и анализирането на възникнали усложнения и проблеми, тъй като отнетото на потребителя време за получаване на читателска карта, чакането на опашка, винаги е пораждало и ще поражда недоволство, което определено говори за неефективност.

В процеса на обслужване тази неефективност на традиционната читателска карта се задълбочаваше и от физическите характеристики на материала, от който се изработваше (хартия/картон - нетраен носител на информация, голям риск от механична повреда), от начина на попълване на данни (ръчно въвеждане на данни), от трудностите, които служителите срещаха, за да констатират валидност, право на ползване на различни услуги и ресурси в зависимост от различните потребителски групи. Но основният проблем бе, че тази карта единствено доказваше принадлежността към нашата библиотека и удостоверяваше правото на читателя за ползване на предимно традиционни услуги като заемане за дома, ползване на документи в читалня и т.н.

Недостатъците, свързани с предоставянето на традиционната читателска карта, станаха подтик за търсене на решение, базирано на възможностите на нови хардуерни и софтуерни продукти. Главолмно бързото им развитие в посока многозадачен режим на работа, логически последователна навигация, лесна за разучаване и използване функционалност, възможности за имплементиране на нови процеси и интегриране с устройства и системи, както и все по-достъпните им цени в следствие на силната конкуренция при предлагането на нови технологии, обезпечиха избора на решение, най-близко до нашите нужди.

След множество проучвания, тестове, допълнителни разработки, интеграция с информационната университетска система и библиотечно информационната система, през 2005 г. в библиотеката на НБУ внедрихме система за регистрация и контрол на достъпа на база на радиочестотната идентификация. Въпреки множеството отделни процеси, времето за издаване на карта е приблизително 2 мин. на човек, благодарение на интеграцията и бързодействието на техниката. Какво постигнахме:

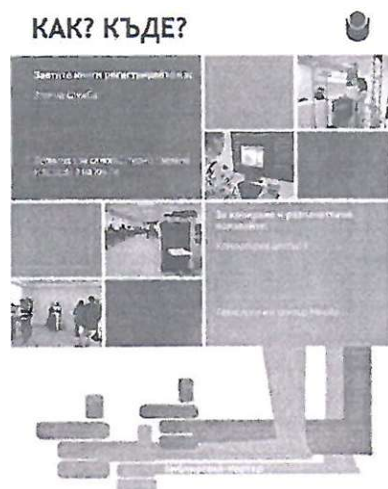
- сведохме условията за първоначална регистрация до лично физическо присъствие в работното време на библиотеката и предоставяне на документ за самоличност;
- процедурата включва следните процеси:
 - проверка и прехвърляне на данни от информационната университетска система;
 - сканиране и разпознаване на данни от личната карта;
 - отпечатване върху PVC носител с RF идентификатор и активиране чрез RFID четец;
 - прехвърляне на данните от така създадения запис в библиотечно-информационната система.

Отново въз основа на интеграцията между трите системи, голяма ефективност постигнахме и при процедурата за презаверка, удължаване на валидността на картата, чрез автоматизация на процеса и отпадане на необходимостта от лично физическо присъствие на студентите в работното време на библиотеката. Не без значение са и характеристиките на материала. Пластмасата има в пъти по-дълъг живот в сравнение с хартията/картона и много по-лесно се съхранява от страна на притежателя. Високото качество на печат, съвременният дизайн и възможността за различни цветови решения според типа потребител например, безспорно правят добро впечатление на нашите читатели, а и улесняват първоначалната чисто визуална преценка от страна на служителите кой потребител към коя група принадлежи.

Предимствата на предоставяната PVC читателската карта безспорно я превръщат в правилен избор, но истинското повишаване на ефективността при обслужване се обуславя от

факта, че освен принадлежност и право на достъп до традиционните услуги и ресурси, цялостното внедряване на системата допринесе и за:

- Бърз и сигурен достъп до библиотеката и всички обслужващи звена, особено ефективен при процедурата на семестриално подновяване на членство в библиотеката.
- Коректна статистическа отчетност по множество критерии за посещаемост.
- Лесна и бърза актуализация на данни и тяхното уеднаквяване в отделните системи.
- Бързина и коректност при обслужване - с едно докосване на картата до RFID четец се установява валидност и право на достъп, права за определен набор услуги и ресурси. Времето за откриване на потребителски запис, в която и да е система, за работа с него, е сведено до секунда-две.
- Минимум разход на време и средства както за първоначална регистрация, така и за издаване на дубликат или нова карта при необходимост.



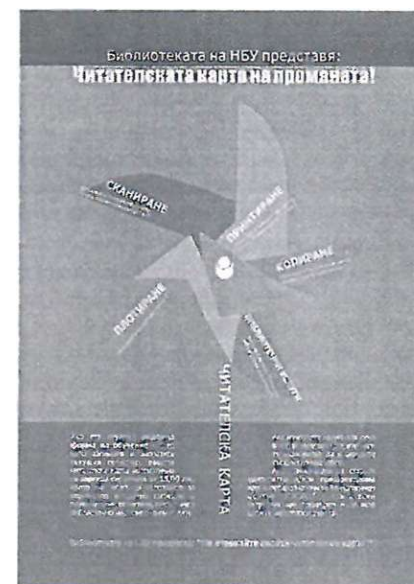
Въвеждането на системата с RFID читателските карти и интеграцията с библиотечно-информационната система и информационната университетска система, създаде възможност и за автоматичното генериране на списък с потребителско име и парола за всеки наш читател с активна, валидирана в системата карта. Това повиши ефективността, като обезпечи и оптимизира предлагането на сравнително нови за българските библиотеки услуги като:

- осигуряване на онлайн достъп извън IP мрежата на университета до информационните ресурси от сайта на библиотеката;
- осигуряване на онлайн достъп от меню „Моят запис“ от електронния каталог до електронни услуги като самостоятелно подновяване на заети документи, запазване на документи в библиотеката, проверка за дължими такси и глоби, проследяване на историята на вече ползвани от потребителя документи и т.н.

Проблемът с множеството карти и то в рамките на една институция, споменат в началото на публикацията, прогресивно се задълбочаваше, особено за най-голямата група потребители на библиотеката на НБУ - студентите. Всеки студент редовно обучение в НБУ

получава всеки семестър безвъзмезден кредит за копиране. Той няма задължение да изразходи кредита си в рамките на текущия семестър и така се стигаше до потребители, които притежаваха 5 - 10 карти за трите копирни центъра, работещи с различни копирни системи. Потребителите трудно се ориентираха коя карта за кой център е, не можеха сами извън центъра да следят наличностите в картите. Освен това до 2008 г. картите бяха предназначени само и единствено за услугата копиране и бяха за еднократна употреба, хартиени с магнитна лента, което предполагаше голям риск от механична повреда. Всичко гореизброено обуславяше недоволство у нашите потребители.

През 2008 г. внедрихме по-нови за времето си многофункционални копирни системи с карточетащи устройства и софтуер, благодарение на което заменихме еднократните хартиени карти за копиране с презареждаеми PVC карти. Потребителите можеха вече да изразходват наличните в тях средства и за услугата разпечатване, което безспорно повиши удовлетвореността им. В резултат на това, през 2008 г. сведохме броя карти за библиотеката и за копирните центрове в нея до 2, предоставяхме по-дълготрайни и защитени от механична повреда карти. С помощта на нови технологични решения подобрихме ефективността по отношение на бърздействие и коректност при обслужване. С добавянето на нови функционалности към предоставяната RFID читателска карта, утвърдихме и имиджа на библиотеката на НБУ като модерна институция, използваща и предоставяща съвременни технологии.



Едва през 2010 г., благодарение на новите технологии и възможностите за интеграция между отделните системи, реализирахме отдавна планираната цел - 1 читателска карта - карта за максимален брой услуги и ресурси в библиотеката. Разбирането и финансовата подкрепа от ръководството на НБУ, сътрудничеството и съвместната работа на различни специалисти от библиотеката, отдел Информационни технологии и фирмите разработчици и доставчици на оборудване и софтуер, обезпечиха успешната реализация на идеята. През 2010 г. бяха внедрени RFID четящи устройства, работещи с честотата на читателските карти, към многофункционалните копирни системи и уеб базирана система за управление на услуги, потребителски профили и средства. Тази система успешно се интегрира с информационната

университетска система и системата за регистрация на читатели в библиотеката. В резултат постигнахме следните допълнителни предимства за притежателите на читателска карта за библиотеката на НБУ:

- Читателската карта е и карта за самостоятелно или с помощ от технически сътрудник ползване на технически услуги - разпечатване, копиране, сканиране.
- Сумата, за която и да е от тези услуги, автоматично се приспада от наличните в профила на потребителя средства, когато и където той избере да бъде извършена услугата.
- Безвъзмездният кредит, предоставян от университета на студентите, освен че се натрупва, може да се ползва и за заплащане на библиотечно-информационни услуги през системата.
- В случай че средствата са изчерпани, всеки потребител може да зареди сметката си с желана от него сума.
- Потребителите могат по всяко време и отвсякъде да управляват сами своите средства - през оторизиран достъп до профила си в уеб базираната платформа могат да проверят какви наличности имат и за какви услуги са изразходвали средства.

Активната RFID читателска карта предоставя и уникалното удобство на потребителите ни без да чакат на опашка, бързо и лесно сами да заемат, презапишат или върнат документи чрез терминал от тип SelfCirculation, който също работи на принципа на радиочестотната идентификация на документи и електромагнитна защита и е интегриран чрез SIP2 с библиотечно-информационната система. Неговото внедряване през 2011 г. в библиотеката повиши ефективността в няколко аспекта:

- атрактивността на устройството, което е със сензорен екран и преведен на български език интерфейс, провокира потребителите ни да работят сами с него, като това допринесе и за повишаване на имиджа на нашата библиотека сред тях;
- при необходимост (прекъсната връзка с библиотечно-информационната система, спиране на ток, отстраняване на технически проблеми със сървъра, актуализация с нови версии и т.н), терминалът работи в офлайн режим и впоследствие, след възстановяване на връзката, успешно и коректно се прехвърлят към системата данните за извършените операции;
- всичко това доведе до освобождаване на време от рутинни действия за извършване на специализирани библиотечно-информационни дейности от страна на служителите на бюро Заемна служба.

За да повишим ефективността от постигнатото, непрекъснато информираме потребителите ни за всички представени в публикацията услуги и ресурси, за това къде и как се предоставят и ползват в библиотеката на НБУ срещу активна RFED читателска карта. Чрез една много успешна информационно-рекламна кампания³⁶, осъществявана благодарение на високо квалифицираните специалисти и на техните допълнителните професионални умения, различни от библиотечно-информационната сфера, както и на възможностите, които предлагат съвременните печатни и електронни медии и канали за комуникация, ние привличаме и нови потребители.

³⁶ Графичен дизайн и печат - Таня Стоянова, отличена с награда на ББИА в категория "Млад библиотекар на годината" за 2012 г.